

Protocolo: 24527/2021-6

Portaria Normativa Nº 87, de 25 de novembro de 2021.

[DOEL-TCEES 29.11.2021 – Edição nº 1993](#)

Disciplina, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, a instituição e atualização da Carta de Serviços ao Usuário e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO (TCEES), no uso das atribuições legais que conferidas pelo artigo 13, incisos I e XX, da Lei Complementar Estadual nº 621, de 8 de março de 2012, pelo artigo 20, incisos I e XXVII, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução TC nº 261, de 4 de junho de 2013 e pelo disposto no artigo 2º, na parte final do art. 3º e no art. 5º, todos da Decisão Plenária TC 07, de 13 de março de 2020.

Considerando que no âmbito de sua jurisdição e para o exercício de sua competência, assiste ao Tribunal o poder regulamentar de expedir atos sobre matéria de sua atribuição, nos termos do artigo 3º da Lei Complementar Estadual 621/2012;

Considerando que compete privativamente ao presidente do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo dirigir o Tribunal e seus serviços auxiliares, bem como desempenhar outras atribuições relacionadas ao exercício das funções administrativas, conforme consta do artigo 13, inciso I, da Lei Complementar Estadual 621, de 8 de março de 2012 (Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo);



+55 27 3334-7600



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



Rua José de Alexandre Buaiz, 157 - Enseada do Suá | Vitória - ES | CEP: 29050-913

Considerando as atribuições da Ouvidoria do Tribunal de Contas definidas na Resolução TC nº 344/2020 e Resolução TC nº 345/2020, que trata da regulamentação da Lei 13.460/2017 no âmbito do Tribunal de Contas;

Considerando a vigência da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Administração Pública;

Considerando que a referida Lei traz em seu bojo uma série de obrigações ao encargo do Poder Público, cabendo ao Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo sua regulamentação e aplicação, em especial o que determina o artigo 7º § 4º e § 5º e artigo 7º § 4º da Resolução TC nº 345/2020;

Considerando por fim o interesse público, objeto maior da Administração Pública, cujo titular, o cidadão, será amplamente beneficiado com a regulamentação da legislação supracitada,

RESOLVE:

Art. 1º. As unidades do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo (TCEES) observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

I - presunção de boa-fé;

II - compartilhamento de informações, nos termos da Lei;

III - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

IV - aplicação de soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;



+55 27 3334-7600



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



Rua José de Alexandre Buaiz, 157 - Enseada do Suá | Vitória - ES | CEP: 29050-913

V - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

VI - articulação com as Instituições Estaduais e Municipais, bem como com os outros Poderes, para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Parágrafo único. Usuários dos serviços públicos são as pessoas físicas ou jurídicas que se beneficiam ou utilizam, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

Capítulo I

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 2º. A Carta de Serviços tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 1º. Na Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.



+55 27 3334-7600



www.tcees.tc.br



@tceespiritossanto



Rua José de Alexandre Buaiz, 157 - Enseada do Suá | Vitória - ES | CEP: 29050-913

§ 2º. Além das informações referidas no § 1º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

II - o tempo de espera para o atendimento;

III - o prazo para a realização dos serviços;

IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;

V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;

VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

VIII - outras informações de interesse dos usuários.

Capítulo III

DOS RESPONSÁVEIS PELA ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Art. 3º. Cabe à Ouvidoria do Tribunal de Contas em conjunto com os respectivos setores responsáveis pela prestação dos serviços, e com o apoio operacional da Secretaria Geral de Tecnologia da Informação e da Assessoria de Comunicação, a responsabilidade de monitorar e atualizar as suas informações, podendo ser designado servidor específico para tais procedimentos.

Capítulo IV

DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS



+55 27 3334-7600



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



Rua José de Alexandre Buaiz, 157 - Enseada do Suá | Vitória - ES | CEP: 29050-913

Art. 4º. A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao Cidadão, deverão ser objeto de permanente divulgação e mantidas visíveis e acessíveis ao público com link de acesso na página inicial do Portal institucional do Tribunal na internet, nos termos do art. 7º § 4º da Resolução TC nº 345/2020.

Capítulo V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 5º. Regulamento específico disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, conforme determina o art. 24 da Lei 13.460/2017.

Art. 6º Esta Portaria Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Rodrigo Flávio Freire Farias Chamoun

Conselheiro Presidente do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo

Este texto não substitui o publicado no DOEL-TCEES 29.11.2021



+55 27 3334-7600



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



Rua José de Alexandre Buaiz, 157 - Enseada do Suá | Vitória - ES | CEP: 29050-913