



TRIBUNAL DE CONTAS DO  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Conferência em [www.tcees.tc.br](http://www.tcees.tc.br)  
Identificador: A0151-255B0-05409



Protocolo: 24527/2021-6

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

**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);

**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;



+55 27 3334-7600



[www.tcees.tc.br](http://www.tcees.tc.br)



@tceespiritosanto



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

**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;

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.



+55 27 3334-7600



[www.tcees.tc.br](http://www.tcees.tc.br)



@tceespiritosanto



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

## 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.

**§ 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;



+55 27 3334-7600



[www.tcees.tc.br](http://www.tcees.tc.br)



@tceespiritossanto



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

**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

**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



+55 27 3334-7600



[www.tcees.tc.br](http://www.tcees.tc.br)



@tceespiritossanto



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

## 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



+55 27 3334-7600



[www.tcees.tc.br](http://www.tcees.tc.br)



@tceespiritosanto



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