

**NORMA DE PROCEDIMENTO – SEFAZ – SCO 014 – GECOG**

Assunto:	Atendimento ao Fale Conosco do Tesouro Estadual	
Emitente:	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ	
Sistema:	Sistema de Contabilidade	Código: SCO
Aprovação	Portaria nº 94-R/2022	Vigência: 07/11/2022
Versão:	4	Atualização: 14/04/2025

1. OBJETIVO

- 1.1 Estabelecer diretrizes e prazos para o atendimento de consultas realizadas pelo Fale Conosco – Tesouro Estadual, garantindo eficiência, clareza e qualidade no processo de comunicação.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Órgãos e entidades estaduais integrantes da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo, da Assembleia Legislativa, do Poder Judiciário, do Ministério Público, do Tribunal de Contas e da Defensoria Pública, do Estado do Espírito Santo.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1 Lei Federal nº 4.320, de 17 de março de 1964.
- 3.2 Lei Estadual nº 3.043, de 31 de dezembro de 1975.
- 3.3 Decreto Estadual nº 6.005-R, de 07 de abril de 2025.
- 3.4 Portaria SEFAZ nº 94-R, de 31 de outubro de 2022.

4. SIGLAS

- 4.1 CSS – Central de Solicitação de Serviço.

5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

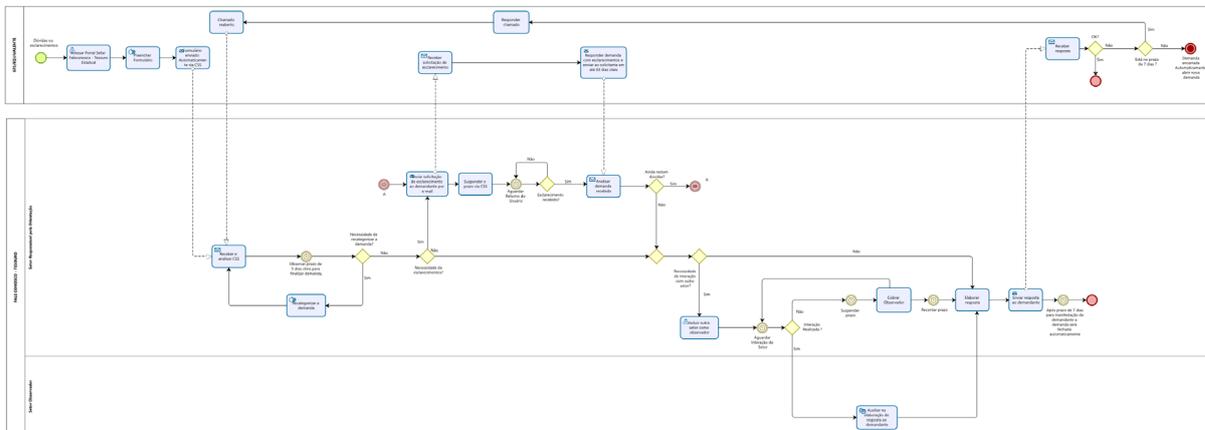
- 5.1 GFS – Grupo Financeiro Setorial/Equivalente.

6. PROCEDIMENTOS

- 6.1 Fluxos de Procedimentos.



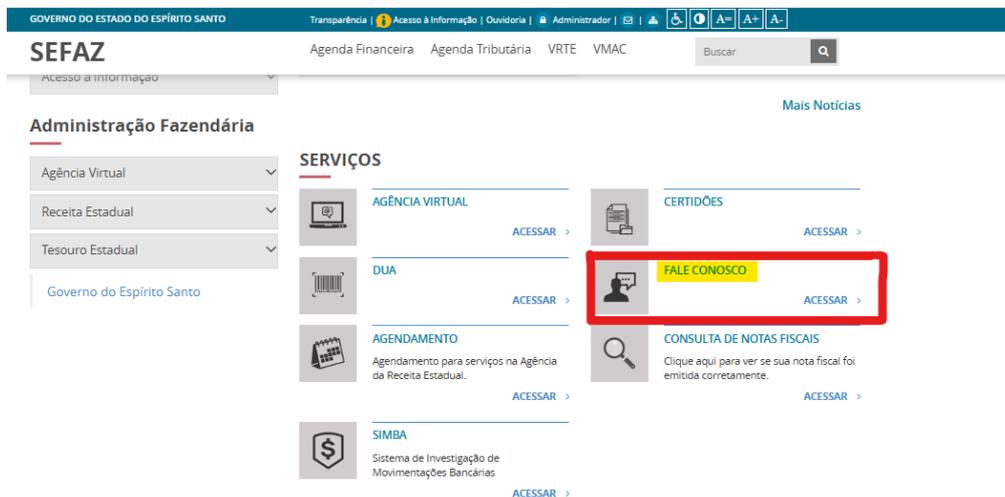
NORMA DE PROCEDIMENTO – SEFAZ – SCO 014 – GECOG



A CARGO DO GFS/EQUIVALENTE

6.2.1 Para a abertura de consulta no Fale Conosco, o GFS/Equivalente deve acessar o site da SEFAZ pelo endereço www.sefaz.es.gov.br.

6.2.2 Localizar e clicar no ícone “FALE CONOSCO”



6.2.3 Selecionar a opção “Tesouro Estadual”



NORMA DE PROCEDIMENTO – SEFAZ – SCO 014 – GECOG

6.2.4 Preencher os campos do formulário de acordo com as descrições contidas em cada etapa.

Observação: O campo “Descrição” deverá ser formulado conforme os requisitos mínimos estabelecidos pela Portaria nº 53-R, de 13 de julho de 2023.

6.2.5 Confirmar o recebimento do código numérico no e-mail informado no formulário. Caso não receba o e-mail de confirmação, deverá abrir outra consulta.

6.2.6 Monitorar o e-mail para acompanhamento do status da consulta e prestação de eventuais esclarecimentos solicitados pela equipe do Tesouro Estadual.



NORMA DE PROCEDIMENTO – SEFAZ – SCO 014 – GECOG

7. PRAZOS E INFORMAÇÕES ADICIONAIS

7.1 Prazos aplicáveis à consulta:

7.1.1 Após o recebimento da consulta pelo canal de atendimento, o Tesouro Estadual possui o prazo de 5 (cinco) dias úteis para solucionar a demanda.

7.1.1.1 Em casos excepcionais, o prazo previsto no item acima poderá ser prorrogado, mediante devida justificativa e comunicação ao demandante.

7.1.1.2 Com vistas à otimizar o fluxo de atendimento, durante o prazo estabelecido no tópico 7.1.1, o demandante não deverá abrir novas consultas para a mesma demanda. Desse modo, caso surjam novos fatos referentes à demanda em aberto ou seja necessário complementá-la, tais informações deverão ser acrescidas à consulta já existente.

7.1.2 A depender do conteúdo da consulta enviada, a equipe do Tesouro Estadual poderá solicitar maiores esclarecimentos. Em tais casos, o órgão demandante terá até 3 (três) dias úteis para fornecer os esclarecimentos solicitados.

Observação: Ao responder o e-mail enviado pela equipe do Tesouro Estadual com a solicitação de maiores informações, o demandante não deverá inserir demais destinatários no e-mail, mesmo que em cópia. Caso seja inserido destinatário diferente de css@sefaz.es.gov.br, a resposta do órgão demandante não irá aparecer para a equipe do Tesouro Estadual.

7.1.2.1 Durante o período mencionado no tópico 7.1.2, o status da consulta ficará como “Pendente”.

7.1.2.2 Caso o prazo de 3 (três) dias úteis não seja cumprido, o status da consulta passará automaticamente para “Fechado”.

Observação: Uma vez que a consulta recebe o status de “Fechado”, o demandante não consegue mais interagir com a equipe do Tesouro Estadual. Dessa forma, caso a demanda ainda necessite de solução, será necessário abrir uma nova consulta, sendo aconselhável incluir o código numérico da consulta anterior para referência.

7.1.3 Uma vez que a equipe do Tesouro Estadual tenha fornecido uma solução para a demanda, o status da consulta passa para “Solucionado”.

7.1.3.1 Caso o demandante considere que a solução fornecida pelo Tesouro Estadual não atendeu à demanda, a consulta poderá ser reaberta no prazo de 7 (sete) dias, aplicando-se novamente os prazos estabelecidos nos itens 7.1.1 e 7.1.2.

7.1.3.2 Caso a consulta não seja reaberta no prazo acima, seu status passará automaticamente para “Fechado”.

**NORMA DE PROCEDIMENTO – SEFAZ – SCO 014 – GECOG****8. ASSINATURAS**

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:	
Leonardo de Albuquerque Moreira Subgerente da SUNOP	Mariana Gonçalves Pereira Consultora do Tesouro Estadual
EQUIPE DE PADRONIZAÇÃO:	
Eliane Canal Leite da Silva Subgerente da SUDOR	Luis Antônio Rangel Consultor do Tesouro Estadual
Raphael de Magalhães Porto Chefe de Equipe Fazendária	Allyne dos Santos Gonçalves Matos Supervisora de Área Fazendária
Geiza Mara Rodrigues da Silva Auxiliar de Informática	
APROVAÇÃO:	
Alan Johanson Gerente da GECOG - Contador Geral do Estado	
Aprovado em 07/11/2022	Atualizado em 14/04/2025