



## NORMA DE PROCEDIMENTO – SCO – 014

<b>Tema:</b>	Atendimento ao Fale Conosco do Tesouro Estadual	
<b>Emitente:</b>	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ	
<b>Sistema</b>	Sistema de Contabilidade	<b>Código:</b> SCO
<b>Aprovação:</b>	Portaria nº 94-R/2022	<b>Vigência:</b> 07/11/2022
<b>Versão:</b>	3	<b>Atualização:</b> 16/06/2023

### 1. OBJETIVO

- 1.1 Descrever os procedimentos referentes às tratativas externas e internas de acesso à ferramenta Fale Conosco e procedimentos para atendimento das demandas pertinentes ao Tesouro Estadual.

### 2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Secretaria de Estado da Fazenda.  
2.2 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 nº 4.320, de 17 de março de 1964.  
3.2 Lei nº 3.043, de 31 de dezembro de 1975.  
3.3 Decreto nº 4.766-R, de 26 de novembro de 2020.

### 4. SIGLAS

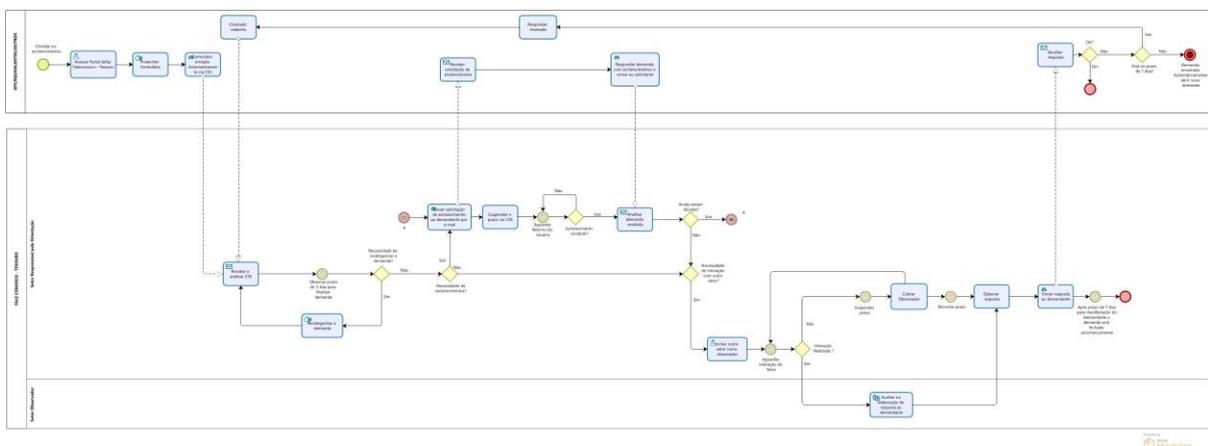
- 4.1 CSS – Central de Solicitação de Serviço.

### 5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

- 5.1 GFS – Grupo Financeiro Setorial/Equivalentes.  
5.2 Servidores lotados na SEFAZ.

### 6. PROCEDIMENTOS

#### 6.1 Fluxo:



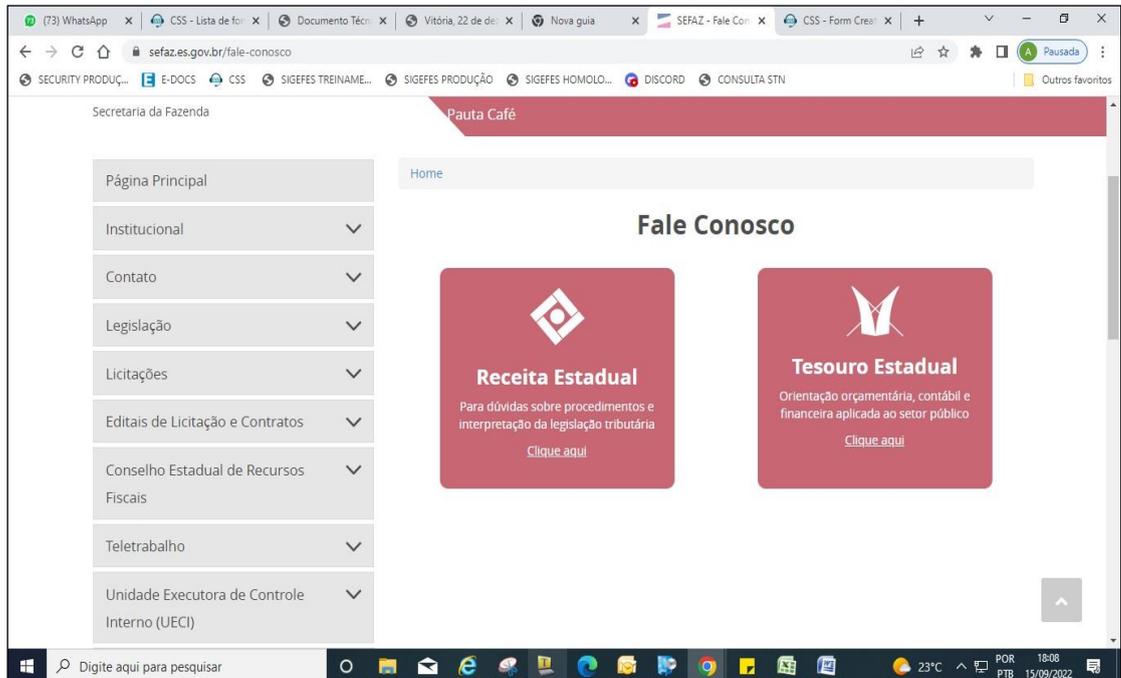


## NORMA DE PROCEDIMENTO – SCO – 014

### 6.2 A cargo dos GFS/Equivalentes

6.2.1 Acessar o site da SEFAZ pelo endereço [www.sefaz.es.gov.br](http://www.sefaz.es.gov.br).

6.2.2 Localizar e clicar na página da SEFAZ a opção **FALE CONOSCO**.



6.2.3 Clicar na opção Tesouro Estadual - ORIENTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA, CONTÁBIL E FINANCEIRA APLICADA AO SETOR PÚBLICO.

6.2.4 Preencher os campos do formulário de acordo com as descrições contidas em cada etapa e enviar demanda. Nessa etapa, a categoria determinada pelo demandante orientará para qual setor a demanda será designada.



## NORMA DE PROCEDIMENTO – SCO – 014

- 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 demanda.
- 6.2.6** Monitorar o e-mail para complementar as informações ou prestar esclarecimentos à equipe da SEFAZ, em razão da demanda enviada.
- 6.2.6.1 Caso o retorno do Tesouro **tenha atendido** totalmente sua demanda:
- Arquivar o e-mail recebido em pasta própria e não interagir mais com a SEFAZ (não responder ao e-mail enviado como solucionado).
- 6.2.6.2 Caso o retorno do Tesouro **não tenha atendido** totalmente sua demanda:
- responder o e-mail contendo a solicitação de esclarecimento ou complemento da resolução.

Observação: As demandas que estão no status “Solucionada” são fechadas automaticamente pelo sistema **após sete dias corridos**.

Nenhuma alteração pode mais ser realizada quando estão no status “Finalizada” Sendo assim, caso seja identificado algum problema, será necessário abrir uma **nova** demanda e recomenda-se fazer menção ao código numérico da demanda anterior.

### 6.3 A cargo da SEFAZ (Fale Conosco – Tesouro):

Todos os procedimentos realizados via CSS no atendimento da demanda, encontram-se no ANEXO I a V desta norma.

- 6.3.1** Receber e analisar a demanda proveniente dos GFS's/Equivalentes e os demais, observando o **prazo de 5 dias úteis** para resolução. A demanda será atribuída a um servidor da equipe de modo automático.
- 6.3.1.1 Caso seja entendido que a demanda foi aberta em uma categoria indevida e precisa ser encaminhada para ser atendida por outra área, ou seja, recategorizar a demanda:
- Acessar a ferramenta CSS e atribuir a demanda ao setor competente. O prazo, excepcionalmente, recomeça a contar após a nova atribuição.
- 6.3.1.2 Caso necessite de mais **esclarecimentos** do demandante:
- Interagir com o demandante utilizando o botão Acompanhamento.
  - Suspender prazo de resposta, colocando a demanda no status “Pendente”;
  - Aguardar retorno;
  - Manter a interação com o demandante até que todos os pontos tenham sido esclarecidos.



## NORMA DE PROCEDIMENTO – SCO – 014

### 6.3.1.3 Caso necessite de interação com **outra área do Tesouro Estadual**:

- a) Incluir a nova área como “observador” e salvar;
- b) Clicar em acompanhamento, ocultar a conversa acessando o ícone do “cadeado”, para que a interação fique restrita as áreas pertinentes (o demandante não visualizará as tratativas feitas com o “cadeado”).
- c) Na caixa de texto, descrever os pontos que precisam ser esclarecidos referente à demanda
- d) Suspende o prazo para resposta e interagir com a área a fim de elaborar resolução da demanda de forma conjunta.

### 6.3.2 Elaborar solução para a demanda e registrar no CSS utilizando o botão “Solução”.

**Observação:** A demanda fecha automaticamente após sete dias, porém **antes deste prazo** ela poderá ser **reaberta** pelo demandante.

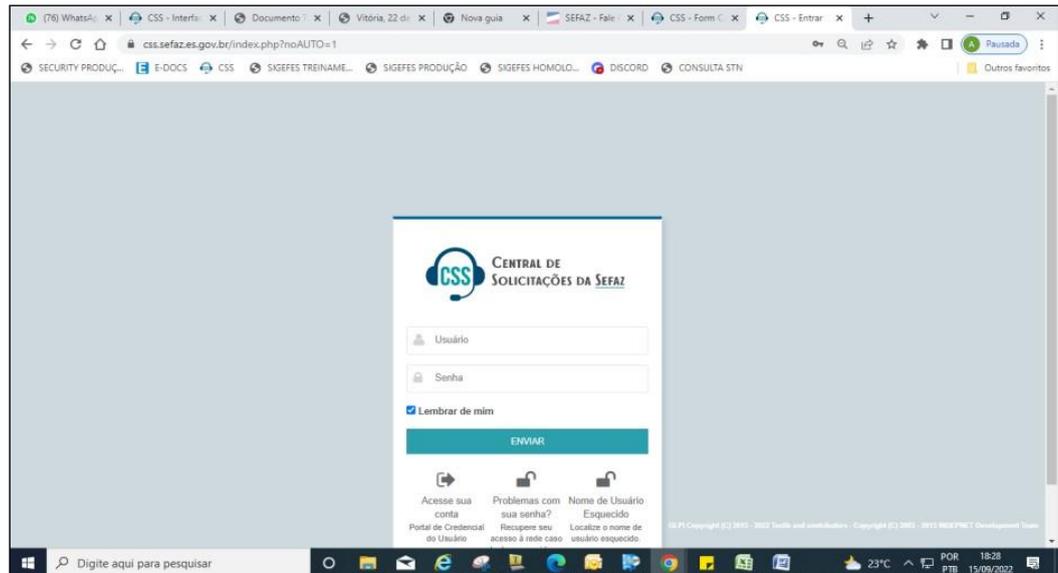


## 7 ANEXOS

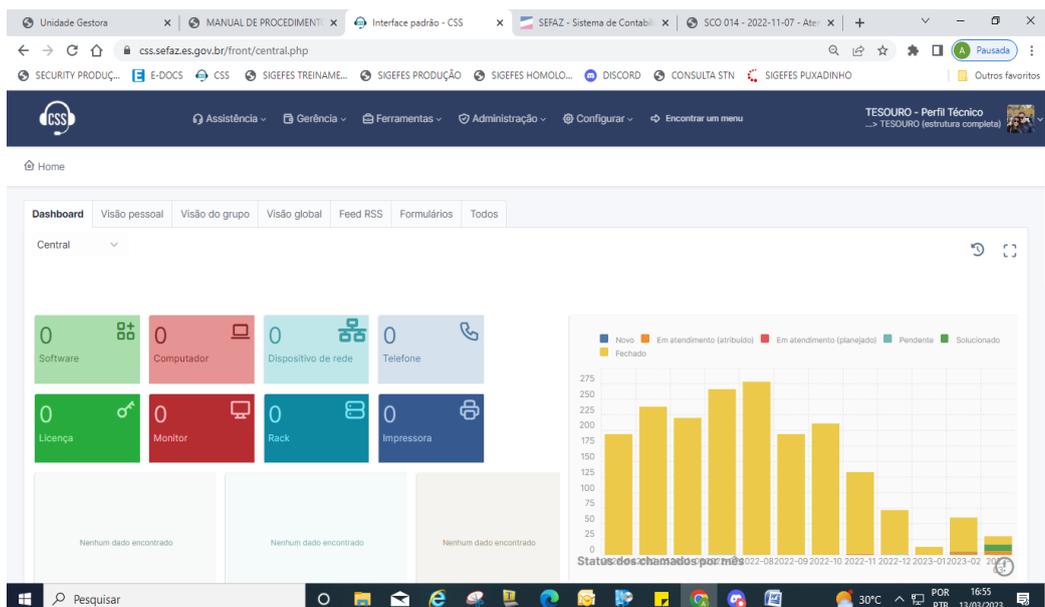
### ANEXO I

#### 7.1 UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA “CSS” NO ATENDIMENTO AO FALÉ CO-NOSCO DO TESOURO ESTADUAL.

7.1.1 Acessar o CSS para realizar o atendimento aos chamados abertos. Cabe-rá a cada setor definir a sistemática de atribuições de demandas interna-mente.



7.1.2 Confirmar se o usuário encontra-se logado com o perfil técnico. Caso con-trário deverá alterar.





## NORMA DE PROCEDIMENTO – SCO – 014

### 7.1.3 Clicar em Assistência > Chamados

The screenshot shows the CSS system interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Assistência', 'Gerência', 'Ferramentas', 'Administração', 'Configurar', and 'Encontrar um menu'. Below the menu, there is a search bar and a list of calls. The first call is highlighted, showing details such as ID (113848), title (Consulta técnica sobre Classificação Orçamentária), status (Em atendimento (atribuído)), and assignee (Kamila Sousa Bernabé Fedeszen).

### 7.1.4 Abrir o chamado, com um clique na linha da demanda correspondente, para providenciar a atribuição. Conforme informações a seguir:

The screenshot shows the details of a call in the CSS system. The call is titled 'SIGEFES - Cadastro de Agência Bancária e de Banco (118883)'. The 'Dados do formulário' section contains the following information:

- 1) Nome completo do solicitante : Luciano Alves de Andrade
- 2) E-mail : Landarde@sefaz.es.gov.br
- 3) Deseja informar sua UG ou sua UO? : UG
- 4) Unidade Gestora : 800102 ENCARGOS GERAIS - SEFAZ
- 5) Categorias : SIGEFES - Cadastro de Agência Bancária e de Banco
- 6) Setor de Atendimento : SEFAZ/SUBSET/GECCO/SUSIF
- 7) Requer Urgência : Não
- 8) Deseja que tenha outro integrante no chamado? : Não
- 9) Descrição : Favor cadastrar a agencia 3733 do banco 033 SANTANDER.

The 'Atribuído' field is set to 'GECCO > SUSIF > Atendimento SUSIF'. A red circle highlights the 'Salvar' button at the bottom right of the interface.



## NORMA DE PROCEDIMENTO – SCO – 014

Observação: Os chamados deverão ser atribuídos manualmente por cada servidor da equipe, de acordo com a ordem de chegada. As atribuições serão supervisionadas pelo Gerente e Subgerente da área demandada.

### 7.1.5 Analisar a demanda, lendo a descrição nos **DADOS DA SOLICITAÇÃO**:

**Dados do formulário**  
**DADOS DO CHAMADO**

1) **Título** : Ações e Programas ausentes no Acompanhamento do PPA - Sigefes 2023  
2) **Descrição** :  
Prezados, boa tarde

Foi verificado, no módulo Planejamento/Acompanhamento/Ações do Sigefes 2023, que não estão aparecendo a maioria das ações e dos programas que constam no LOA 2023. Para dar um exemplo, não aparece nenhuma das ações da UO 22101 (SEFAZ) nem da UO 27101 (SEP) conforme imagem em anexo. O incidente se repete nos 3 módulos do Sigefes 2023.

Portanto estou abrindo esse chamado para que a SEFAZ verifique a causa da ausência dessas ações e programas e que assim a SEFAZ e a SEP possam corrigir esse incidente em tempo hábil para que as unidades orçamentárias façam o acompanhamento das suas ações antes do final desse semestre.

3) **Ambiente em que será aplicado** : HOMOLOGAÇÃO

#### 7.1.5.1 Caso a demanda necessite de recategorização (tenha que ser atribuída a outra área):

- a) Escolher no campo **Categoria**, na lista apresentada, o assunto mais adequado à demanda apresentada e **Salvar**.

**Dados do formulário**  
**DADOS DA SOLICITAÇÃO**

1) Nome completo do solicitante : Luciano Alves de Andrade  
2) E-mail : Landarde@sefaz.es.gov.br  
3) Deseja informar sua UG ou sua UO? : UG  
4) Unidade Gestora : 800102 ENCARGOS GERAIS - SEFAZ  
5) Categorias : SIGEFES - Cadastro de Agência Bancária e de Banco  
6) Setor de Atendimento : SEFAZ/SUBSET/GECCO/SUSIF  
7) Requer Urgência : Não  
8) Deseja que tenha outro integrante no chamado? : Não  
9) Descrição :  
Favor cadastrar a agencia 3733 do banco 033 SANTANDER.

Entidade: TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DETEC) - TESOURO  
Data de abertura: 04-04-2023 07:09:38  
Tipo: Requisição  
Categoria: ...a Bancária e de Banco  
Status: ...Em atendimento (atribuído)  
Urgência: Baixa  
Impacto: Médio  
Prioridade: Média

Salvar

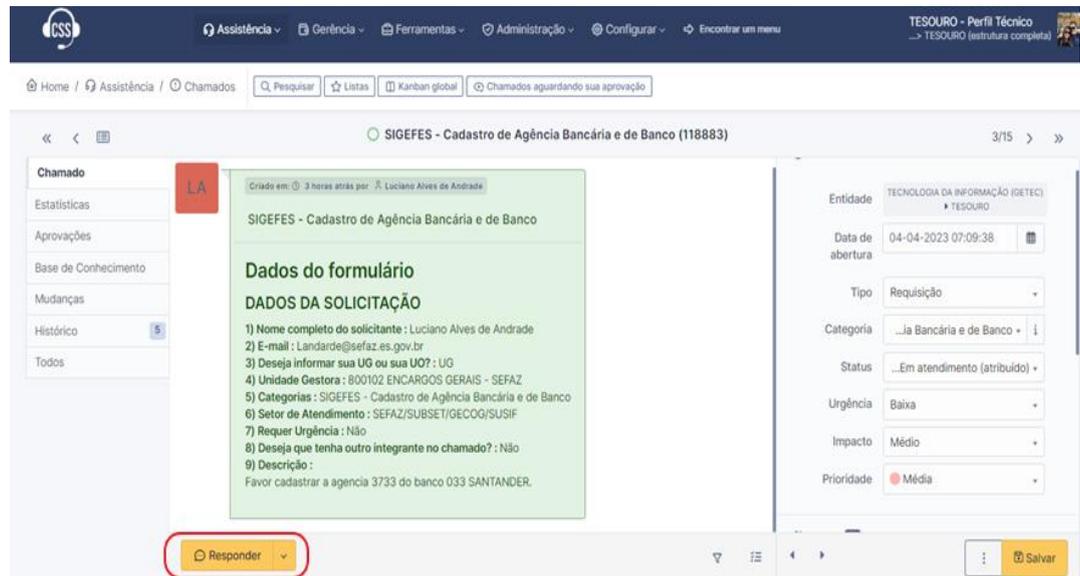
Observação: Após recategorizar, o outro chamado não será mais visualizado pela equipe anterior.

#### 7.1.5.2 Caso necessite de mais esclarecimentos por parte do demandante:

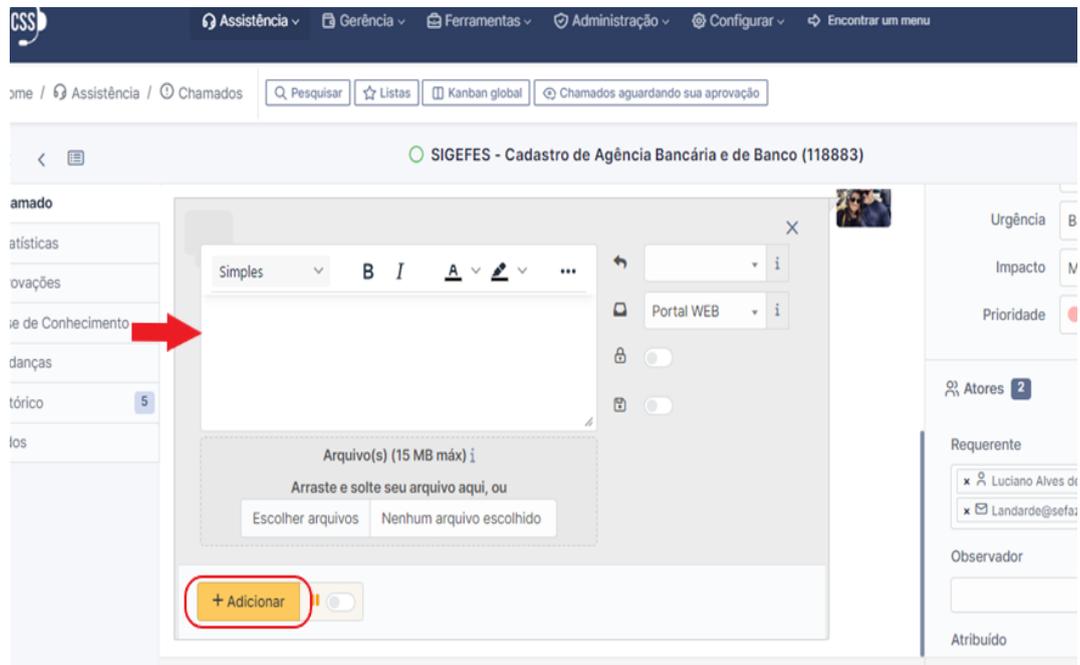


## NORMA DE PROCEDIMENTO – SCO – 014

- a) Clicar em **Responder**, interagir com o demandante e apertar o botão adicionar.



- b) Na caixa de texto, descrever os pontos que precisam ser esclarecidos referentes à demanda.



- c) Clicar no botão **Adicionar**.
- d) Anexar arquivos, caso considere necessário, para melhor entendimento do solicitante, “arrastando-o” para o campo específico ou anexando, através do botão selecionar.



## NORMA DE PROCEDIMENTO – SCO – 014

e) Marcar o chamado como “**Pendente**” e salvar.

The screenshot shows a call management interface. On the right, there is a metadata panel with the following details: Data de abertura: 10-03-2023 15:51:04; Tipo: Incidente; Categoria: Catálogo de Serviços > GECOG > SUSIF; Status: Pendente (highlighted in yellow); Urgência: Baixa; Impacto: Médio; Prioridade: Baixa. Below this, the 'Atores' section shows 'Requerente' with 'João Carlos Mello de Souza' and 'SEP - Secretaria de Estado de Economia e Planejamento'. The 'Observador' field is empty. At the bottom right, a 'Salvar' button is highlighted with a red circle.

f) Quando o demandante **responder o** chamado, este mudará para o status “Em Atendimento” e deverá ser dada continuidade às análises. O prazo de 5 dias úteis fica suspenso durante o período de resposta do demandante.

### 7.1.5.3 Caso seja necessário a ajuda ou orientação de outra área do Tesouro Estadual para resolução da demanda apresentada:

- I Clicar no ícone do campo “Observador”,
- II- **Usuário** – Para incluir um servidor no chamado;
- III- **Grupo** – Para incluir outro setor no chamado.

The screenshot shows a call management interface for 'SIGEFES - Cadastro de Agência Bancária e de Banco (118883)'. The 'Observador' field is empty. The 'Requerente' section lists 'Luciano Alves de Andrade' and 'Landarde@sefaz.es.gov.br'. The 'Atribuído' section shows 'GECOG > SUSIF > Atendimento SUSIF'. At the bottom right, a 'Salvar' button is highlighted with a red circle.

b) Clicar em Salvar.



## NORMA DE PROCEDIMENTO – SCO – 014

- c) Clicar em **Responder** no menu lateral esquerdo da tela e em seguida no botão **Adicionar**.

Chamado

Estadísticas

Aprovações

Base de Conhecimento

Mudanças

Histórico 5

Todos

LA

Criado em: 3 horas atrás por: Luciano Alves de Andrade

SIGEFES - Cadastro de Agência Bancária e de Banco

Dados do formulário

DADOS DA SOLICITAÇÃO

1) Nome completo do solicitante: Luciano Alves de Andrade  
2) E-mail: Landarde@sefaz.es.gov.br  
3) Deseja informar sua UG ou sua UO?: UG  
4) Unidade Gestora: 800102 ENCARGOS GERAIS - SEFAZ  
5) Categorias: SIGEFES - Cadastro de Agência Bancária e de Banco  
6) Setor de Atendimento: SEFAZ/SUBSET/GECOG/SUSIF  
7) Requer Urgência: Não  
8) Deseja que tenha outro integrante no chamado?: Não  
9) Descrição:  
Favor cadastrar a agência 3733 do banco 033 SANTANDER.

Entidade: TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DETEC) > TESOURO

Data de abertura: 04-04-2023 07:09:38

Tipo: Requisição

Categoria: ...a Bancária e de Banco

Status: ...Em atendimento (atribuído)

Urgência: Baixa

Impacto: Médio

Prioridade: Média

Responder

Salvar

- d) Na caixa de texto, descrever os pontos que precisam ser esclarecidos com o outro setor.
- e) Anexar arquivos, caso seja necessário, “arrastando-o” para o campo específico ou anexando o arquivo no campo no botão selecionar (conforme tela supra).
- f) Clicar no “cadeado”, para que a conversa fique restrita aos servidores do Tesouro Estadual e não seja acompanhada pelo demandante.

Simplex

B I A

Portal WEB

Arquivo(s) (15 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

+ Adicionar



## NORMA DE PROCEDIMENTO – SCO – 014

- g) Clicar no botão **Adicionar**.
- h) Colocar o chamado como **Pendente**.

The screenshot shows a call management interface. On the left, there are file attachments: 'Planejamento' (104.25 KB) and another file (232.3 KB). On the right, the call details are displayed: 'Data de abertura' (10-03-2023 15:51:04), 'Tipo' (Incidente), 'Categoria' (Catálogo de Serviços > GECOG > SUSIF), 'Status' (Pendente), 'Urgência' (Baixa), 'Impacto' (Médio), and 'Prioridade' (Baixa). Below these details, the 'Atores' section shows the 'Requerente' as 'João Carlos Mello de Souza' and 'SEP - Secretaria de Estado de Economia e Planejamento'. A toolbar at the bottom of the call details area includes options like 'Adicionar uma solução', 'Adicionar documento', and 'Solicitar validação'.

- i) Aguardar a resposta.
- j) Quando o chamado for respondido, o status mudará para “Em Atendimento” e deverá ser dada continuidade às análises.
- k) A interação deverá ocorrer até que seja solucionada a demanda.

### 7.1.5.4 Após solucionar a demanda:

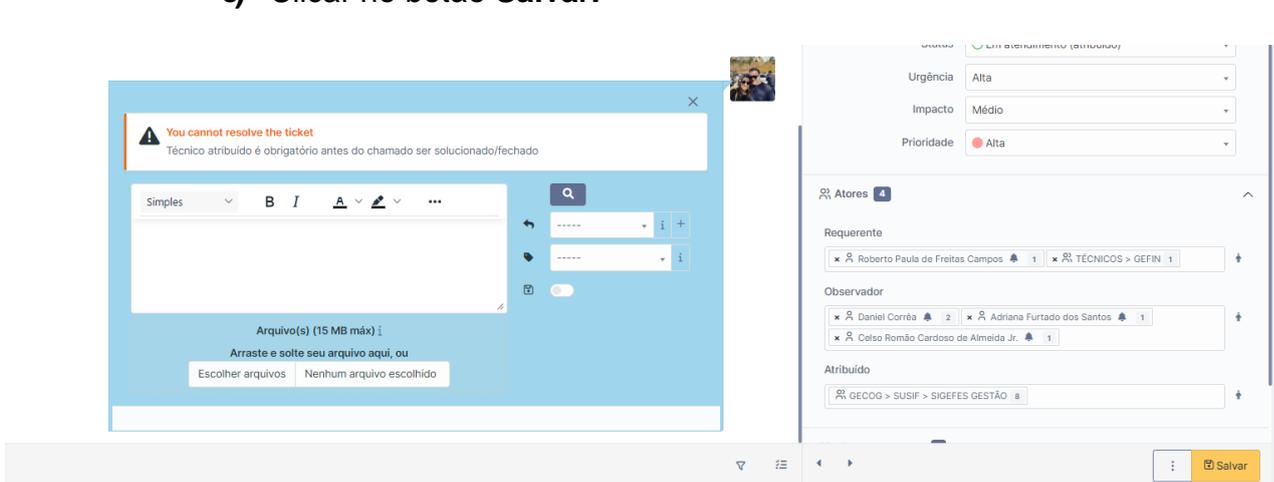
- a) Clicar no botão **Solução**.

The screenshot shows a call management interface for 'Sigefes Treinamento (114412)'. The main content area displays the 'DADOS DO CHAMADO' with the following details: '1) Título : Sigefes Treinamento', '2) Descrição : <p>Bom dia,</p><p>Não consigo visualizar nenhuma PD e nem executar nenhuma para realização de testes.</p>', '3) Ambiente em que será aplicado : TREINAMENTO', '4) Requer Urgência : Sim', '5) Nível de Urgência : Alta', '6) Justifique : Precisamos validar os perfis de usuários para execução de PDs que será realizada pelos setores financeiros dos órgãos.', '7) Requer Prazo de Atendimento : Não', '8) Anexo : Criar uma tarefa', '9) Observador : Daniel Cordeiro', '10) Grupos : GEFIN'. A toolbar at the bottom of the call details area includes options like 'Adicionar uma solução', 'Adicionar documento', and 'Solicitar validação'. The right sidebar shows the 'Atores' section with 'Requerente' as 'Roberto P...' and 'Observador' as 'Daniel Cordeiro' and 'Colso Rom...'. The 'Atribuído' section shows 'GECOG > SI...'.



## NORMA DE PROCEDIMENTO – SCO – 014

- b) Na caixa de texto, descrever as soluções e orientações para o questionamento do demandante.
- c) Clicar no botão **Salvar**.



### Observações:

- 1 - A demanda é **finalizada** automaticamente sete dias após ser **Solucionada**. Dentro deste prazo, o demandante poderá enviar novos questionamentos/esclarecimentos (dentro do escopo original), o que provocará a alteração do status para “Em Atendimento” e deverá ser dada continuidade à solicitação.
- 2 – Caso o demandante envie agradecimento pelo atendimento, isto provocará a reabertura da demanda, e será necessário **Solucionar** a demanda novamente.



## ANEXO II

### 7.2 UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA “CSS” NO TESOUREO ESTADUAL PARA REALIZAR PESQUISAS.

O Fale Conosco é o canal institucional de atendimento às demandas dirigidas ao Tesouro Estadual. É, também, uma ferramenta de gestão que deve ser utilizada para medir a eficiência e efetividade dos trabalhos exercidos pelo Tesouro Estadual por parte das Gerências.

- 7.2.1 Acessar o CSS e conferir se encontra logado com o perfil técnico. Posicionar o cursor sobre a aba Assistência e clicar em Chamados. A tela será exibida com o filtro de pesquisa padrão do CSS, que poderá ser alterado a qualquer tempo.

Caso deseje alterar o filtro, escolher as regras que melhor se enquadrem na pesquisa que deseja realizar, nos campos acima da lista de Chamados:



- 7.2.2 Clicar no botão “Pesquisar” e as demandas que atendem a(s) regra(s) definida(s) serão listadas na tela:

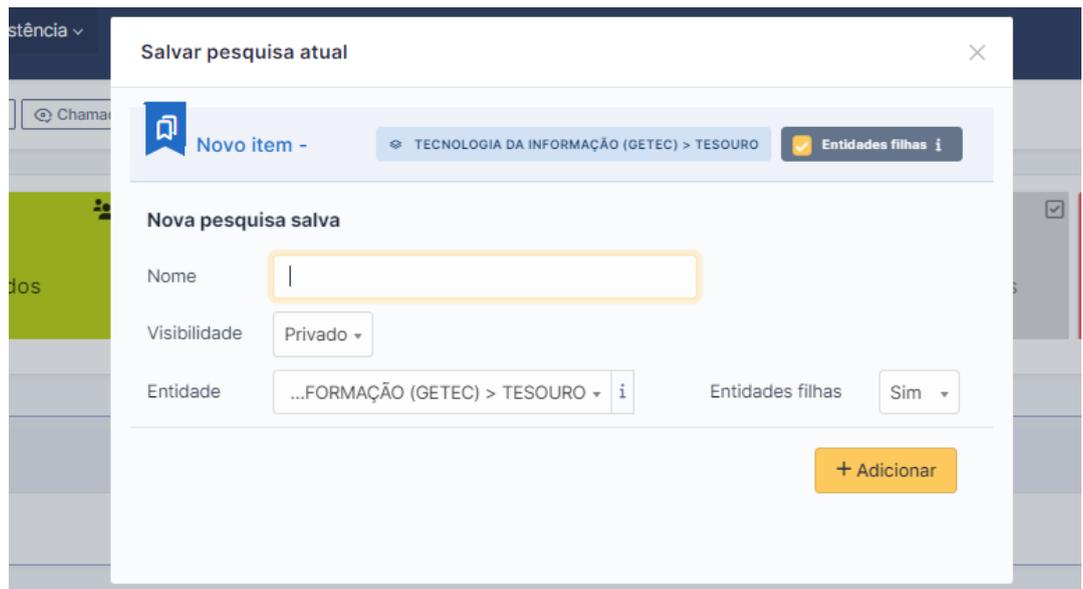
- a) Caso queira salvar essa pesquisa deverá clicar na figura da “estrela”, situada ao lado do botão “Pesquisar”.



- b) Informar o Nome que será dado a sua pesquisa e adicionar. É possível salvar tantas pesquisas quantas desejar.



## NORMA DE PROCEDIMENTO – SCO – 014



c) Para localizar a pesquisa salva deverá clicar na figura da “estrela”, na aba listas situada na parte superior direita da tela.





**ANEXO III**

**7.3 UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA “CSS” NO TESOUREO ESTADUAL PARA GERENCIAMENTO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS.**

7.3.1 Acessar o CSS e conferir se encontra logado com o perfil técnico, Aparecerá a tela abaixo.



Observação:

1. Cabe aos Gerentes e Subgerentes a forma de distribuição, controle e o monitoramento dos atendimentos e prazos realizados pelas suas equipes.
2. Cabe aos Gerentes e/ou Subgerentes a gestão da inclusão e exclusão de categorias a serem demandadas no FALE CONOSCO; atualizar a composição das equipes de atendimento caso seja necessário. Os pedidos devem ser encaminhados a TI por meio do formulário (ambiente perfil requerente - registrar uma requisição - GLPI – formulários).



## ANEXO IV

### 7.4 UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA “CSS” NO TESOURO ESTADUAL PARA ENVIO DE DEMANDAS AOS GFS`S/EQUIVALENTES.

Esse formulário tem como objetivo solicitar informações aos GFS`S e demais, auxiliando nas atribuições da equipe do Tesouro Estadual, sendo uns dos canais institucionais de interação entre as áreas orçamentárias, financeiras, patrimoniais e contábeis do Estado.

- 7.4.1 Acessar o CSS e conferir se encontra logado com o perfil técnico, posicionar o cursor na aba Assistência e clicar em Formulários.



- 7.4.2 Na aba “Ver Todos” ou na aba “Tesouro Estadual”, clicar no formulário e preencher as informações necessárias no campo descrição.



- 7.4.3 Ao enviar o formulário, será aberta uma demanda do Tesouro Estadual para os GF`S. As demandas serão acompanhadas e tramitadas conforme descrições no anexo I.



## ANEXO V

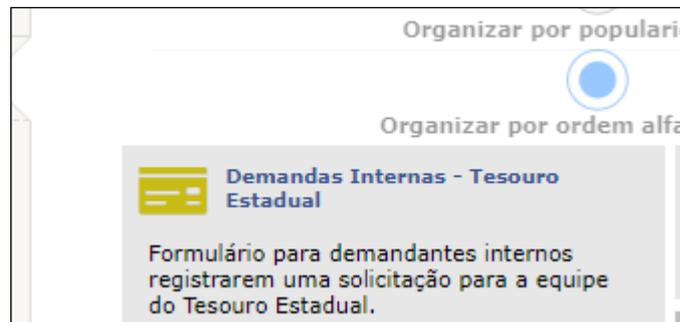
### 7.5 UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA “CSS” NO TESOIRO ESTADUAL PARA ENVIO DE DEMANDAS INTERNAS ENTRES AS ÁREAS DO TESOIRO ESTADUAL.

Esse formulário tem como objetivo solicitar informações e serviços entre as áreas e funções do Tesouro Estadual.

- 7.5.1 Acessar o CSS e conferir se encontra logado com o perfil técnico, posicionar o cursor na aba Assistência e clicar em Formulários



- 7.5.2 Na aba “Ver Todos” ou na aba “Tesouro Estadual”, clicar no formulário e preencher as informações necessárias no campo descrição.



- 7.5.3 Ao enviar o formulário, será aberta uma demanda para Gerência e/ou Subgerência das áreas do Tesouro Estadual. As demandas serão acompanhadas e tramitadas no sistema de GLPI perfil técnico conforme descrições no anexo I.



NORMA DE PROCEDIMENTO – SCO – 014

8 ASSINATURAS

<b>EQUIPE DE ELABORAÇÃO:</b>	
<b>Kamila Sousa Bernabé Fedeszen</b> Chefe Equipe Tesouro Estadual	<b>Adriana Furtado dos Santos</b> Assessor Técnico Fazendário
<b>EQUIPE DE PADRONIZAÇÃO:</b>	
<b>Jessé Lago dos Santos</b> Gerente da GEDEF	<b>Marta Gonçalves Achiamé</b> Supervisor de Área Fazendária
<b>Eliane Canal Leite da Silva</b> Subgerente da SUDOR	<b>Carlos Eduardo Pacífico Luiz</b> Chefe de Equipe Fazendária
<b>Vinícius Brotto Cristo</b> Chefe de Equipe Fazendária	
<b>APROVAÇÃO:</b>	
<b>Alan Johanson</b> Gerente da GECOG Contador Geral do Estado	
Aprovado em 07/11/2022	Atualizado em 13/04/2023