CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Casa Civil do Estado do Tocantins

2019

CASA CIVIL
TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

Governador do Estado do Tocantins
Mauro Carlesse

Secretário-Chefe da Casa Civil
Rolf Costa Vidal

Secretário Executivo
Bruno Barreto Cesarino

Equipe Técnica Responsável

Interlocutora da Ouvidoria
Cláudia Amélia Vargas

Técnico em Informática
Rosivaldo Freitas de Souza Filho

Carta de Serviços ao Usuário

Em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada no Estado do Tocantins pelo Decreto nº 5.919, de 25 de março de 2019, a Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Nela você encontrará informações claras e precisas sobre os serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- ✓ Serviços oferecidos;
- ✓ Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços;
- ✓ Principais etapas para processamento do serviço;
- ✓ Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- ✓ Forma de prestação do serviço;
- ✓ Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

CASA CIVIL
TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

Dados Gerais

CNPJ: 26.752.295/0001-46

Classificação: Administração Direta

Telefone: (63)3212 - 4052

E-mail: casacivil@casacivil.to.gov.br

Site: https://casacivil.to.gov.br

Ouvidoria: https://ouvidoria.to.gov.br

Unidade

Palácio Araguaia

Casa Civil do Estado do Tocantins – CCI

2º Piso – Ala Oeste

Praça dos Girassóis - Marco Central

CEP: 77003-020 / Palmas – TO

Atendimento: 8h às 12h e das 14h às 18h

Telefone: (63) 3212 - 4052

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

Detalhamento dos Serviços da Casa Civil do Estado do Tocantins- CCI

Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017

Decreto Estadual nº 5.919, de 25 de março de 2019

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

SUMÁRIO

1. **Ouvidoria – Recebimento de Manifestações**
   (Reclamações, Denúncias, Elogios ou Sugestões)

2. **Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**

3. **Publicação no Diário Oficial do Estado – DOE**

4. **Protocolo de Documentos e Cópia de Processos e Legislações**

5. **Acervo Digital dos Decretos Estaduais.**

1. Ouvidoria – Recebimento de Manifestações (Reclamações, Denúncias, Elogios ou Sugestões)

O que é Ouvidoria?

A Ouvidoria é um sistema de comunicação que funciona como uma ponte entre o cidadão e a Administração Pública Estadual, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados .

O que você pode registrar na Ouvidoria?

Podem ser registradas reivindicações, denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e aos diversos serviços públicos.

Canais de atendimento ao Cidadão:

1. Você pode ligar para a Central 162.
OBS: Caso esteja fora do Estado do Tocantins, ligue (63) 3218-3073/3078.

2. Acessar o site da Ouvidoria-Geral do Estado: https://ouvidoria.to.gov.br

3. Enviar um e-mail para: ouvidoriageral@cge.to.gov.br

4. Ser atendido presencialmente na Ouvidoria-Geral do Estado.
OBS: Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

5. Por carta: Endereço: Praça dos Girassóis, Av. NS-2, Prédio 1, Palmas – Tocantins, CEP: 77001-002.

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

Prazo para resposta ao Cidadão

Em conformidade com a INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1 da Ouvidoria-Geral da União, da Controladoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014, e com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação, o prazo é de vinte (20) dias corridos para a resposta ao cidadão, a contar da data do registro da manifestação, prorrogáveis por mais dez dias mediante justificativa.

2. Sistema de Informação ao Cidadão – SIC – Recebimento de Pedidos de Acesso à Informação.

O que é o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC?

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pela Ouvidoria-Geral do Estado. Você poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado do Tocantins.

Quais as informações que você pode requerer no SIC?

Você pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Tocantins.

Canais de atendimento ao Cidadão:

1. Ser atendido presencialmente na Ouvidoria-Geral do Estado.

OBS: Atendimento de segunda à sexta-feira das 8h às 12h e das 14h às 18h.

2. Através dos sites da Casa Civil https://casacivil.to.gov.br e da Ouvidoria do Estado https://ouvidoria.to.gov.br, no link: **SIC** – Serviço de Informação ao Cidadão.

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

Prazo para resposta ao Cidadão

Em conformidade com a INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1 da Ouvidoria-Geral da União, da Controladoria-Geral da União, de 05 de novembro de 2014, e com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação, o prazo é de vinte (20) dias corridos para a resposta ao cidadão, a contar da data do registro da manifestação, prorrogáveis por mais dez dias, mediante justificativa.

3. Publicação no Diário Oficial do Estado - DOE

O Diário Oficial do Estado do Tocantins – DOE é um jornal oficial responsável pela publicação dos Atos dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário do Estado.

Nele são publicados de forma gratuita:

- ✓ Leis, Decretos, Resoluções, Instruções, Portarias e outros Atos Normativos de interesse geral;
- ✓ Atos de interesse dos servidores da Administração Pública Estadual;
- ✓ Licitações, Contratos e Editais,
- ✓ Balanços Financeiros das Secretarias e Empresas Públicas;
- ✓ Editais e Resultados de Concursos Públicos , Convocação dos Aprovados etc.

As matérias dos entes abaixo também são veiculadas no DOE, desde que paga a taxa para a publicação:

- ✓ autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista;
- ✓ matérias de outros entes federativos;
- ✓ pessoas jurídicas de direito público externo;
- ✓ conselhos profissionais;
- ✓ pessoas jurídicas de direito privado, em geral; e pessoas físicas;
- ✓ matérias das prefeituras.

Taxa de publicação: Primeiramente, o solicitante entra em contato com o DOE para fazer o orçamento do valor da publicação, após o cálculo, ele entra no site www.sefaz2.to.gov.br/dare/servlet/hnetccwkda e gera o DARE, que poderá ser pago em qualquer agência bancária ou casa lotérica.

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

Canais de atendimento ao Cidadão:

1. Você pode ligar para os telefones (63) 3212-4061/4062. Fax: 63 3212-4301

2. Acessar o site do Diário Oficial do Estado - DOE para ter acesso às publicações realizadas a partir de 2005: https://diariooficial.to.gov.br.

3. Através do e-mail: doe@casacivil.to.gov.br

4. Ser atendido presencialmente na Gerência do Diário Oficial do Estado.

OBS: Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

Endereço: Palácio Araguaia - Praça dos Girassóis - Marco Central CEP: 77003-020 / Palmas - TO

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

4. Protocolo de Documentos, Cópia de Processos e Legislações

✓ **Protocolar Documentos:**

Todo cidadão pode protocolar um documento na Casa Civil do Estado do Tocantins. É só apresentá-lo na Gerência de Protocolo, Documentação e Arquivo da Casa Civil, 2º piso, ou no Protocolo do Palácio Araguaia, no térreo. O interessado deve ter em mão documento de identidade, original e com foto, e, se for representado por advogado, o profissional deverá apresentar procuração e a carteira da OAB.

✓ **Cópia de Processos e Legislações:**

Qualquer cidadão pode solicitar cópia das Legislações.

Para solicitar cópia de Processos, o cidadão deverá ser parte interessada, ser cedente, cessionário ou titular do processo e ter em mão documento de identidade com foto. A solicitação de cópia do processo, poderá ser feita também pelo procurador do interessado: advogado com procuração registrada em cartório e com a carteira da OAB em mãos.

Canais de atendimento ao Cidadão:

1. Você pode ligar para os telefones (63) 3212-4056/4046. Fax: 63 3212-4300
2. Enviar sua solicitação para o e-mail: casacivil@casacivil.to.gov.br
3. Ser atendido presencialmente na Gerência de Protocolo, Documentação e Arquivo.

Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.
Endereço: Palácio Araguaia - Praça dos Girassóis - Marco Central, 3º piso, **CEP:** 77003-020 / Palmas – TO

Observação: É cobrado R$1(um real) por cópia. A guia de recolhimento é expedida pela *Agência de Atendimento da Secretaria da Fazenda e Planejamento (Coletoria) em Palmas*, após solicitação presencial do interessado. Para melhores informações, ligue para o telefone (63)3218-1245/1248.

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

5. Acervo Digital dos Decretos Estaduais.

O Acervo Digital é uma ferramenta de pesquisa dos atos normativos de autoria do Governador do Estado do Tocantins. Nele todos poderão encontrar os Decretos Estaduais, consolidados, de 2005 até os dias atuais.

Através dele, todos têm acesso rápido aos últimos Decretos publicados, podem visualizar o teor do Decreto e fazer *download* do arquivo em PDF.

A consulta pode ser feita pelo número e também pelo conteúdo do Decreto pesquisado. Há um *link* para o arquivo vinculado, anexos e edição do DOE.

Canais de Atendimento ao Cidadão:

1. Através do site da Casa Civil https://casacivil.to.gov.br, na aba Legislação, todos poderão encontrar os Decretos Estaduais, consolidados, de 2005 até os dias atuais.

2. Ser atendido presencialmente na Gerência de Protocolo, Documentação e Arquivo.

Horário de atendimento: segunda à sexta-feira das 8h às 12h e das 14h às 18h.

Endereço: Palácio Araguaia - Praça dos Girassóis - Marco Central, 3º andar,

CEP: 77003-020 / Palmas – TO

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

CASA CIVIL
TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO