

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA, CIDADES E HABITAÇÃO (SEINF) E  
AGÊNCIA TOCANTINENSE DE TRANSPORTES E OBRAS (AGETO)

## 2019

**Governador do Tocantins**  
Mauro Carlesse

**Secretária da Infraestrutura Cidades e Habitação e Presidente da Agência Tocantinense de Transportes e Obras**  
Juliana Passarin

#### EQUIPE

**SEINF**  
**Superintendência de Assuntos Jurídicos**  
Marcus Vinícius Silva

**Superintendência de Licitação**  
Kássia Divina Pinheiro Barbôsa Koelln

**Superintendência de Administração e Finanças**  
Diogo Vinícius Ferreira de Araújo

**Superintendência de Obras Públicas**  
Antônio Marques Ferreira Filho

**Superintendência de Habitação, Desenvolvimento Urbano e Metropolitano**  
Ilton Pereira Lima

**Superintendência de Drenagem e Irrigação**  
Marcus Carlos Costa Santos

#### AGETO

**Superintendente de Gestão Operacional e Projetos**  
**Superintendência de Operação e Conservação**  
Adelmo Vendramini Campos

#### EQUIPE DE PLANEJAMENTO

**Gerente de Planejamento/SEINF**  
Rafaella Alexandra Vieira Mahare

**Gerente de Planejamento/AGETO**  
Roberta Alves de Oliveira

**Economista**  
Marietta Vilas Boas Strang

#### EQUIPE DE COMUNICAÇÃO

**Chefe de Assessoria de Comunicação**  
Erica Lima

**Assessor Especial**  
Lincoln Júnior de Moraes Filho

**Jornalista**  
Luzinete Pires Bispo

**Fotógrafo**  
Thiago Sá

# CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

DECRETO ESTADUAL Nº 5.919/2019

Com o objetivo de dar visibilidade e transparência às ações, a Secretaria Estadual da Infraestrutura, Cidades e Habitação (SEINF) e a Agência Tocantinense de Transportes e Obras (AGETO) apresentam sua Carta de Serviços ao Usuário, com informações sobre os principais serviços disponibilizados pelas unidades orgânicas que compõem os órgãos.

O documento é inspirado no Decreto Estadual nº 5.919/2019, que trata de questões relativas ao atendimento aos usuários dos serviços públicos no Poder Executivo Estadual e regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017.

A SEINF atua na formulação e implementação de soluções integradas de infraestrutura pública com segurança, conforto, eficiência e comprometimento com o desenvolvimento sustentável do Tocantins. Atua na promoção do desenvolvimento e da funcionalidade dos sistemas públicos urbanos e habitacionais, e a incumbência de executar obras que viabilizem o bem-estar e o conforto da população tocantinense. É objetivo ainda desenvolver e implantar a irrigação para usos múltiplos no Estado do Tocantins visando incentivar o uso racional dos recursos hídricos, solo e de tecnologias para o aumento da produção agropecuária, aumento do emprego e renda, por meio de planos e obras de infraestrutura pública de irrigação e drenagem.

Já a AGETO tem a missão de formular, implementar, assegurar e avaliar políticas, normas, planos, programas e projetos bem como, soluções adequadas de transporte rodoviário de pessoas e bens e ainda, o sistema rodoviário estadual e sua integração regional com os modais, objetivando um desenvolvimento regional e socioeconômico.

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



# CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

## ATENDIMENTO GERAL

### SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA, CIDADES E HABITAÇÃO SEINF/AGETO

Rodovia TO - 010, Km 1 Lote 11 Setor Leste, Palmas - TO - Brasil

Fone: (63) 3218-7101, CEP: 77006-210, Caixa Postal: 20

## UNIDADES DESCENTRALIZADAS

### SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA, CIDADES E HABITAÇÃO SEINF/AGETO - ANEXO I

Praça dos Girassóis, Esplanada das Secretarias Prédio 01, Palmas - TO,  
Fone: (63) 3218-0000, CEP: 77001-902

### RESIDÊNCIA RODOVIÁRIA DE PORTO NACIONAL - RR-01

Endereço: Av. Pedro Ludovico S/Nº - Setor Consórcio - Porto Nacional - TO  
Telefone para contato: 63- 3363-1204 / 3363-5645/ 3363-5339

### RESIDÊNCIA RODOVIÁRIA DE ARAGUAÍNA - RR-02

Endereço: Av. Bernardo Sayão nº 934 - Bairro JK - Araguaína - TO  
Telefone para contato: 63-3314 - 2867 / 3413-1441 / 3413-1381

### RESIDÊNCIA RODOVIÁRIA DE TOCANTINÓPOLIS - RR-03

Endereço: Rua da Tobasa nº 982 - Setor DERGO - Tocantinópolis - TO  
Telefone para contato: 63 - 3471 -2177/ 3471-3335

### RESIDÊNCIA RODOVIÁRIA DE GUARÁI - RR-04

Endereço: Av. Tocantins nº 2.083 - Centro - Guarái - TO  
Telefone para contato: 63 -3464-1201 / 3464-1511 /

### RESIDÊNCIA RODOVIÁRIA DE GURUPI - RR-05

Endereço: Rua A-01 nº 51 - Setor DERGO - Gurupi - TO  
Telefone para contato: 63 - 3315-1500 / 3315 - 1501 / 3315-1504

### RESIDÊNCIA RODOVIÁRIA DE DIANÓPOLIS - RR-06

Endereço: Rua Benedito Povia nº 1.087 - Setor Cavalcante - Dianópolis - TO  
Telefone para contato: 63 - 3692-1415 / 3692 - 2351

### RESIDÊNCIA RODOVIÁRIA DE PARAÍSO - RR-07

Endereço: BR 153 KM 497 - Zona Rural - Paraíso - TO  
Telefone para contato: 63 - 3602 - 1159 / 3602-1169

## ATENDIMENTO DA DEMANDA

Depende das condicionantes técnicas de implantação e da disponibilidade orçamentária.

# SERVIÇOS ATIVIDADES FINALÍSTICAS SEINF

## DEPARTAMENTOS RESPONSÁVEIS:

*SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS PÚBLICAS.*

*SUPERINTENDÊNCIA DE HABITAÇÃO, DESENVOLVIMENTO URBANO E METROPOLITANO.*

*SUPERINTENDÊNCIA DE IRRIGAÇÃO E DRENAGEM.*

SERVIÇO	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	PRODUTO DOS SERVIÇOS	QUEM PODE E ONDE SOLICITAR OS SERVIÇOS	FORMAS DE ACESSO	PASSOA A PASSO ATÉ O ATENDIMENTO DA DEMANDA	CUSTOS
OBRAS PÚBLICAS	Estruturação de edificações e equipamentos públicos, com construção, ampliação, reformas e/ou manutenção de edificações públicas, conforme solicitação dos diversos órgãos da administração pública estadual; serviços complementares e adequações às leis de acessibilidade; construção de poços artesianos; fiscalização de obras e serviços como instalações provisórias, limpeza do terreno e outros; elaboração de projetos para construção, ampliação, reforma e manutenção de prédios públicos. Todas as obras, conforme licitações públicas nos moldes da Lei 8.666 e fiscalizadas em todas as suas etapas e, ainda, fiscalização de repasses públicos aos municípios para execução de obras.	Obras de infraestrutura pública construídas, reformadas, ampliadas e mantidas. Elaboração de projetos executivos, de acessibilidade, laudos de sondagem e geotecnia. Fiscalização de obras e serviços conduzidos pela SEINF.	Órgãos públicos da administração direta e indireta, prefeituras municipais, deputados estaduais e federais, vereadores, entidades da sociedade civil organizada e cidadãos em geral.  Solicitação via escritório, protocolada no setor de Protocolo da SEINF, para o direcionamento à Assessoria do Gabinete do(a) Secretário(a).	Pelo telefone: 63 3218-7101, por correspondência oficial protocolada ou comparecendo à sede do órgão situada na Rodovia TO – 010, Km 1 Lote 11 Setor Leste, Palmas – TO, CEP 77006-210, Caixa Postal: 20 e protocolando o pedido. Horário de atendimento: Segunda a sexta, das 08 às 12 e das 14 às 18 horas.	A solicitação encaminhada à SEINF será recebida pelo Protocolo e encaminhada ao Gabinete para conhecimento e apreciação do(a) Secretário(a). Em seguida, será remetido ao setor responsável pela demanda para apreciação e providências.	Não há custos para requisição, mas para a realização de obras ou de serviços é necessária disponibilidade de recursos financeiros no orçamento e inserção da demanda na LDO.
ENERGIA	Fiscalização e gerenciamento de obras elétricas de média tensão; Projeto e fiscalização da iluminação pública das partes de grande porte do Estado e trechos de rodovias estaduais/ Elaboração de Projetos e fiscalização de obras de redes de energia urbanas e rurais de média tensão de até 35KV; Elaboração e aprovação junto a concessionária de energia do Estado do Tocantins de subestação de energia de até 3Mva E FISCALIZAÇÃO DE SUBESTAÇÃO ACIMA DE 3MVA; fomento ao desenvolvimento energético do Estado por meio de apoio à implantação de projetos de produção de energia limpa e renovável.	Implementação da ampliação da rede de energia elétrica urbana e rural. Elaboração de projetos elétricos para equipamentos públicos em geral. Manutenção da iluminação dos prédios e pontes sob o gerenciamento do Estado.	Órgãos públicos da administração direta e indireta, prefeituras municipais, deputados estaduais e federais, vereadores, entidades da sociedade civil organizada e cidadãos em geral.  Solicitação via escritório, protocolada no setor de Protocolo da SEINF, para o direcionamento à Assessoria do Gabinete do(a) Secretário(a).	Pelo telefone: 63 3218-7101, por correspondência oficial protocolada ou comparecendo à sede do órgão situada na Rodovia TO – 010, Km 1 Lote 11 Setor Leste, Palmas – TO, CEP 77006-210, Caixa Postal: 20 e protocolando o pedido. Horário de atendimento: Segunda a sexta, das 08 às 12 e das 14 às 18 horas.	A solicitação encaminhada à SEINF será recebida pelo Protocolo e encaminhada ao Gabinete para conhecimento e apreciação do (a) Secretário (a) e em seguida remetido ao setor responsável pela demanda para apreciação e providências.	Não há custos para requisição, mas para a realização de obras ou de serviços é necessária disponibilidade de recursos financeiros no orçamento e inserção da demanda na LDO.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	PRODUTO DOS SERVIÇOS	QUEM PODE E ONDE SOLICITAR OS SERVIÇOS	FORMA DE ACESSO	PASSOA A PASSO ATÉ O ATENDIMENTO DA DEMANDA	CUSTOS
<b>DESENVOLVIMENTO URBANO</b>	Assessorar os municípios tocaninenses para elaboração e aplicação dos instrumentos de política de desenvolvimento urbano, por meio de articulação, qualificação, capacitação, cursos, seminários, palestras, workshops, treinamentos, transferência de tecnologia, visitas técnicas, intercâmbios e fóruns. Captação de recursos para execução de políticas e obras de desenvolvimento urbano, mobiliário e equipamentos urbanos, habitação e regularização fundiária. Desapropriação de terrenos urbanos a interesse da administração pública. Elaboração e implementação das políticas estaduais e planos estaduais de desenvolvimento urbano e habitação, através da articulação com entes públicos privados, visando identificar as demandas e prioridades para o desenvolvimento da política urbana.	Implantação de sistemas de infraestrutura urbana, equipamentos e mobiliários urbanos, obras e projetos de infraestrutura urbana, planos de desenvolvimento urbano e habitacional.	Poderá solicitar os serviços os órgãos públicos da administração direta e indireta, prefeituras municipais, deputados estaduais e federais, vereadores e o cidadão em geral. Será solicitado via ofício e protocolado no setor de protocolo da SEINF para o direcionamento à Assessoria do Gabinete do (a) Secretário (a).	Por meio do telefone 63 3218-7101, correspondência oficial enviada ou ainda comparecendo à sede do órgão situada na Rodovia TO – 010, Km I Lote II Setor Leste, Palmas – TO, CEP 77006-210, Caixa Postal: 20 e protocolando o pedido. Horário de atendimento: Segunda a sexta, das 08 às 12 e das 14 às 18 horas..	A solicitação encaminhada à SEINF será recebida pelo Protocolo e encaminhada ao Gabinete para conhecimento e apreciação do (a) Secretário (a) e em seguida remetido ao setor responsável pela demanda para apreciação e providências.	Não há custos para requisição, mas para a realização de obras ou de serviços é necessária disponibilidade de recursos financeiros no orçamento e inserção da demanda na LDO.
<b>EXECUÇÃO DE TRABALHO SOCIAL</b>	Realização de cadastro, processo de habilitação das famílias pré-selecionadas, visitas domiciliares às famílias beneficiadas pelos programas habitacionais, reprogramação das atividades do projeto técnico de trabalho social, realização de reuniões, assembleias e atividades socioeducativas, com enfoque em sustentabilidade socioambiental, patrimonial, econômica, financeira e sociocultural, nas etapas de pré, durante e pós-ocupação.	Realização de Cadastro nos programas habitacionais, plantão social, visitas de pré e pós ocupação.	Poderá solicitar o cidadão em geral e famílias beneficiadas pelos programas sociais. Será solicitado diretamente na Diretoria Social Habitacional da Superintendência de Habitação, Desenvolvimento Urbano e Metropolitano.	Por meio do telefone 63 3218-7101/3218-2345 e comparecendo à sede da Superintendência de Habitação, Desenvolvimento Urbano e Metropolitano – ANEXO I da SEINF, situada na Esplanada das Secretarias - Praça dos Girassóis, Lote 03, Prédio 02 – Lado oeste do Prédio da TERRATINS, Palmas – TO, CEP 77001-002. Horário de atendimento: Segunda a sexta, das 08 às 12 e das 14 às 18 horas..	A solicitação será realizada diretamente na Diretoria Social Habitacional que irá direcionar o requerente à gerência de Cadastro Habitacional, quando se tratar da realização e atualização de cadastro de beneficiário ou ainda à gerência de Pós-Ocupação, para a realização de visitas e plantões sociais.	Não há custos para requisição, mas para a realização de obras ou de serviços é necessária disponibilidade de recursos financeiros no orçamento e inserção da demanda na LDO.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	PRODUTO DOS SERVIÇOS	QUEM PODE E ONDE SOLICITAR OS	FORMA DE ACESSO	PASSO A PASSO ATÉ O ATENDIMENTO DA	CUSTOS
HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	Elaboração de projetos, planos de trabalho, execução de obras, reforma e/ou ampliação de unidades habitacionais e equipamentos públicos, implantação de infraestrutura, fiscalização e vistoria às obras, relatórios, medições de serviços, estudos sobre a necessidade de aquisição de área para a implantação de novos empreendimentos, parcerias com os municípios para implantação de novas habitações de interesse social, dentre outros.	Elaboração de projetos e construção, reformas e ampliação de unidades habitacionais de interesse social.	Poderá solicitar os serviços sociedade civil organizada, poder público federal, prefeituras municipais, deputados estaduais e federais, vereadores e o cidadão em geral. Será solicitado via ofício e protocolado no setor de protocolo da SEINF para o direcionamento à Assessoria do Gabinete do (a) Secretário (a).	Por meio do telefone 63 3218-7101, correspondência oficial enviada ou ainda comparendo à sede do órgão situada na Rodovia TO – 010, Km 1 Lote 11 Setor Leste, Palmas – TO, CEP 77006-210, Caixa Postal: 20 e protocolando o pedido. Horário de atendimento: Segunda a sexta, das 08 às 12 e das 14 às 18 horas.	A solicitação encaminhada à SEINF será recebida pelo Protocolo e encaminhada ao Gabinete para conhecimento e apreciação do (a) Secretário (a) e em seguida remetido ao setor responsável pela demanda para apreciação e providências.	Não há custos para requisição, mas para a realização de obras ou de serviços é necessária disponibilidade de recursos financeiros no orçamento e inserção da demanda na LDO.
OBRAS DE IRRIGAÇÃO E DRENAGEM	Implementação de obras de infraestrutura hídrica, gerenciamento, fiscalização, supervisão e assessoria técnica; execução dos planos e programas básicos ambientais destinados a mitigação dos impactos ambientais provenientes da execução das obras civis; construção de obras estruturantes (barragens, canais, estações de bombeamento, estações de drenagem, etc.) que visam o armazenamento e a distribuição de água durante os períodos de estiagem e secas prolongadas. Manutenção de obras hídricas e de irrigação construídas no Estado do Tocantins, por meio de obras civis, visitas técnicas periódicas, monitoramento do nível de água, dentre outras atividades. Elaboração do estudo de viabilidade técnica, econômica, financeira e ambiental para a instalação de barramentos e de áreas para projetos hidroagrícolas; elaboração do projeto básico do barramento e das áreas destinadas à irrigação; elaboração dos estudos ambientais que possibilitem o licenciamento ambiental e posterior instalação do empreendimento em conformidade com a legislação ambiental vigente; elaboração de estudos que possibilitem a obtenção do Certificado de Sustentabilidade Hídrica – CERTOH; contratação de consultoria especializada na área, aquisição de materiais de consumo, pagamento de geradores de energia, desapropriação de terras, capacitação de técnicos e produtores e aquisição de bens e equipamentos permanentes.	Estudo e Projeto elaborado; estações de bombeamento e drenagem, canais de irrigação, estações pressurizadoras, barramentos e demais infraestruturas hídricas construídas e ou mantidas, armazenando água para usos múltiplos e operacionalizando os sistemas de irrigação; barramento mantido e conservado garantindo segurança na operação do empreendimento; projetos de irrigação conservados com garantia de continuidade na exploração das áreas agrícolas.	Poderá solicitar os serviços sociedade civil organizada, poder público federal, órgãos da administração direta e indireta, prefeituras municipais, deputados estaduais e federais, vereadores e o cidadão em geral. Será solicitado via ofício e protocolado no setor de protocolo da SEINF para o direcionamento à Assessoria do Gabinete do (a) Secretário (a).	Por meio do telefone 63 3218-7101, correspondência oficial enviada ou ainda comparendo à sede do órgão situada na Rodovia TO – 010, Km 1 Lote 11 Setor Leste, Palmas – TO, CEP 77006-210, Caixa Postal: 20 e protocolando o pedido. Horário de atendimento: Segunda a sexta, das 08 às 12 e das 14 às 18 horas.	A solicitação encaminhada à SEINF será recebida pelo Protocolo e encaminhada ao Gabinete para conhecimento e apreciação do (a) Secretário (a) e em seguida remetido ao setor responsável pela demanda para apreciação e providências.	Não há custos para requisição, mas para a realização de obras ou de serviços é necessária disponibilidade de recursos financeiros no orçamento e inserção da demanda na LDO.

# SERVIÇOS ATIVIDADES FINALÍSTICAS AGETO

DEPARTAMENTOS RESPONSÁVEIS:

*SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO OPERACIONAL E PROJETOS.*

*SUPERINTENDÊNCIA DE OPERAÇÃO E CONSERVAÇÃO.*

SERVIÇO	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	PRODUTO DOS SERVIÇOS	QUEM PODE E ONDE SOLICITAR OS SERVIÇOS	FORMA DE ACESSO	PASSO A PASSO ATÉ O ATENDIMENTO DA DEMANDA	CUSTOS
<b>PAVIMENTAÇÃO E DUPLICAÇÃO DE RODOVIAS</b>	Estudos de viabilidade técnica, econômica e ambiental, estudos topográficos, geotécnico, elaboração de projetos rodoviários, obras de artes especiais e outros projetos complementares de alta complexidade; abertura de rodovias, serviços de terraplenagem, drenagem, obras de artes especial e corrente, outros serviços preliminares e pavimentação, duplicação, sinalização horizontal e vertical, fiscalização e gerenciamento, com recursos estaduais e convênios federais e internacionais.	Rodovias pavimentadas ou duplicadas. Construção de obras de artes especiais. Elaboração de estudos e projetos rodoviários. Sinalização rodoviária.	Poderá solicitar os serviços sociedade civil organizada, poder público federal, órgãos da administração direta e indireta, prefeituras municipais, deputados estaduais e federais, vereadores e o cidadão em geral. Será solicitado via ofício e protocolado no setor de protocolo da SEINF para o direcionamento à Assessoria do Gabinete do (a) Secretário (a).	Por meio do telefone 63 3218-7101, correspondência oficial enviada ou ainda comparecendo à sede do órgão situada na Rodovia TO – 010, Km 1 Lote 11 Setor Leste, Palmas – TO, CEP 77006-210, Caixa Postal: 20 e protocolando o pedido. Horário de atendimento: Segunda a sexta, das 08 às 12 e das 14 às 18 horas.	A solicitação encaminhada à AGETO será recebida pelo Protocolo e encaminhada ao Gabinete para conhecimento e apreciação do (a) Presidente e em seguida remetido ao setor responsável pela demanda para apreciação e providências.	Não há custos para requisição, mas para a realização de obras ou de serviços é necessária disponibilidade de recursos financeiros no orçamento e inserção da demanda na LDO.
<b>PAVIMENTAÇÃO E DUPLICAÇÃO DE RODOVIAS</b>	Estudos de viabilidade técnica, econômica e ambiental, estudos topográficos, geotécnico, elaboração de projetos rodoviários, obras de artes especiais e outros projetos complementares de alta complexidade; abertura de rodovias, serviços de terraplenagem, drenagem, obras de artes especial e corrente, outros serviços preliminares e pavimentação, duplicação, sinalização horizontal e vertical, fiscalização e gerenciamento, com recursos estaduais e convênios federais e internacionais.	Rodovias pavimentadas ou duplicadas. Construção de obras de artes especiais. Elaboração de estudos e projetos rodoviários. Sinalização rodoviária.	Poderá solicitar os serviços sociedade civil organizada, poder público federal, órgãos da administração direta e indireta, prefeituras municipais, deputados estaduais e federais, vereadores e o cidadão em geral. Será solicitado via ofício e protocolado no setor de protocolo da SEINF para o direcionamento à Assessoria do Gabinete do (a) Secretário (a).	Por meio do telefone 63 3218-7101, correspondência oficial enviada ou ainda comparecendo à sede do órgão situada na Rodovia TO – 010, Km 1 Lote 11 Setor Leste, Palmas – TO, CEP 77006-210, Caixa Postal: 20 e protocolando o pedido. Horário de atendimento: Segunda a sexta, das 08 às 12 e das 14 às 18 horas.	A solicitação encaminhada à AGETO será recebida pelo Protocolo e encaminhada ao Gabinete para conhecimento e apreciação do (a) Presidente e em seguida remetido ao setor responsável pela demanda para apreciação e providências.	Não há custos para requisição, mas para a realização de obras ou de serviços é necessária disponibilidade de recursos financeiros no orçamento e inserção da demanda na LDO.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	PRODUTO DOS SERVIÇOS	QUEM PODE E ONDE SOLICITAR OS SERVIÇOS	FORMA DE ACESSO	PASSO A PASSO ATÉ O ATENDIMENTO DA DEMANDA	CUSTOS
<b>CONSERVAÇÃO E MANUTENÇÃO DE RODOVIAS ESTADUAIS PAVIMENTADAS E NÃO PAVIMENTADAS</b>	Execução de serviços de recuperação, manutenção e conservação das rodovias pavimentadas e não pavimentadas, aquisição de material de sinalização viária e ferramentas. Recuperação das rodovias estaduais via substituição parcial ou total do pavimento, recuperação e reforço de camadas do pavimento, novas sinalizações horizontal e vertical, substituição, recuperação das obras de artes correntes e especiais, drenagens, adequação de trecho rodoviário, incluindo estudos, projetos e obras, alterações de traçado, alargamento de plataforma e de acostamentos, obras de terraplenagem, restauração das faixas existentes e obras complementares tais como roçagem e tapa-buracos, através da contratação de empresas técnicas especializadas. Fiscalização e gerenciamento.	Rodovias estaduais pavimentadas e não pavimentadas recuperadas, mantidas e conservadas. Manutenção e recuperação da sinalização rodoviária. Elaboração de estudos e projetos de recuperação viária. Serviços de tapa-buraco e roçagem. Recuperação de estruturas hidrológicas de artes correntes e artes especiais.	Poderá solicitar os serviços sociedade civil organizada, poder público federal, órgãos da administração direta e indireta, prefeituras municipais, deputados estaduais e federais, vereadores e o cidadão em geral. Será solicitado via ofício e protocolado no setor de protocolo da SEINF para o direcionamento à Assessoria do Gabinete do (a) Secretário (a).	Por meio do telefone 63 3218-7101, correspondência oficial enviada ou ainda comparecendo à sede do órgão situada na Rodovia TO – 010, Km 1 Lote 11 Setor Leste, Palmas – TO, CEP 77006-210, Caixa Postal: 20 e protocolando o pedido. Horário de atendimento: Segunda a sexta, das 08 às 12 e das 14 às 18 horas.	A solicitação encaminhada à AGETO será recebida pelo Protocolo e encaminhada ao Gabinete para conhecimento e apreciação do (a) Presidente e em seguida remetido ao setor responsável pela demanda para apreciação e providências.	Não há custos para requisição, mas para a realização de obras ou de serviços é necessária disponibilidade de recursos financeiros no orçamento e inserção da demanda na LDO.
<b>MELHORAMENTO DAS ESTRADAS VICINAIS</b>	Realização de serviços em estradas vicinais por meio da parceria entre prefeituras municipais e AGETO, com serviços de terraplenagem, cascalhamento, construção de pontes, elevações de greides associados, bueiros, galerias, gabiões, aterros, revestimento primário, redução de rampas excessivas, Fiscalização e gerenciamento das obras e dos recursos em parceria com os municípios, além de contratação de serviços técnicos para elaboração de projetos, supervisão e execução.	Vicinais melhoradas para escoamento da produção e tráfego seguro de pessoas nos municípios tocanтинense. Obras de artes correntes e especiais das vicinais melhoradas e/ou substituídas.	Poderá solicitar os serviços sociedade civil organizada, poder público federal, órgãos da administração direta e indireta, prefeituras municipais, deputados estaduais e federais, vereadores e o cidadão em geral. Será solicitado via ofício e protocolado no setor de protocolo da SEINF para o direcionamento à Assessoria do Gabinete do (a) Secretário (a).	Por meio do telefone 63 3218-7101, correspondência oficial enviada ou ainda comparecendo à sede do órgão situada na Rodovia TO – 010, Km 1 Lote 11 Setor Leste, Palmas – TO, CEP 77006-210, Caixa Postal: 20 e protocolando o pedido. Horário de atendimento: Segunda a sexta, das 08 às 12 e das 14 às 18 horas.	A solicitação encaminhada à AGETO será recebida pelo Protocolo e encaminhada ao Gabinete para conhecimento e apreciação do (a) Presidente e em seguida remetido ao setor responsável pela demanda para apreciação e providências.	Não há custos para requisição, mas para a realização de obras ou de serviços é necessária disponibilidade de recursos financeiros no orçamento e inserção da demanda na LDO.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	PRODUTO DOS SERVIÇOS	QUEM PODE E ONDE SOLICITAR OS SERVIÇOS	FORMA DE ACESSO	PASSO A PASSO ATÉ O ATENDIMENTO DA DEMANDA	CUSTOS
<b>CONSTRUÇÃO DE OBRAS DE ARTES ESPECIAIS</b>	Construção e reforma de obras de artes especiais tais como pontes, bueiros, galerias e outros.	Pontes, galerias, bueiros e outras obras de artes especiais construídas ou recuperadas.	Poderá solicitar os serviços sociedade civil organizada, poder público federal, órgãos da administração direta e indireta, prefeituras municipais, deputados estaduais e federais, vereadores e o cidadão em geral. Será solicitado via ofício e protocolado no setor de protocolo da SEINF para o direcionamento à Assessoria do Gabinete do (a) Secretário (a).	Por meio do telefone 63 3218-7101, correspondência oficial enviada ou ainda comparecendo à sede do órgão situada na Rodovia TO – 010, Km 1 Lote 11 Setor Leste, Palmas – TO, CEP 77006-210, Caixa Postal: 20 e protocolando o pedido. Horário de atendimento: Segunda a sexta, das 08 às 12 e das 14 às 18 horas.	A solicitação encaminhada à AGETO será recebida pelo Protocolo e encaminhada ao Gabinete para conhecimento e apreciação do (a) Presidente e em seguida remetido ao setor responsável pela demanda para apreciação e providências.	Não há custos para requisição, mas para a realização de obras ou de serviços é necessária disponibilidade de recursos financeiros no orçamento e inserção da demanda na LDO.
<b>PAVIMENTAÇÃO DE VIAS URBANAS</b>	Execução de serviços de terraplenagem, drenagem e vias urbanas atendendo aos convênios federais e em parceria com os municípios beneficiados.	Vias urbanas adequadamente pavimentadas.	Poderá solicitar os serviços sociedade civil organizada, poder público federal, órgãos da administração direta e indireta, prefeituras municipais, deputados estaduais e federais, vereadores e o cidadão em geral. Será solicitado via ofício e protocolado no setor de protocolo da SEINF para o direcionamento à Assessoria do Gabinete do (a) Secretário (a).	Por meio do telefone 63 3218-7101, correspondência oficial enviada ou ainda comparecendo à sede do órgão situada na Rodovia TO – 010, Km 1 Lote 11 Setor Leste, Palmas – TO, CEP 77006-210, Caixa Postal: 20 e protocolando o pedido. Horário de atendimento: Segunda a sexta, das 08 às 12 e das 14 às 18 horas.	A solicitação encaminhada à AGETO será recebida pelo Protocolo e encaminhada ao Gabinete para conhecimento e apreciação do (a) Presidente e em seguida remetido ao setor responsável pela demanda para apreciação e providências.	Não há custos para requisição, mas para a realização de obras ou de serviços é necessária disponibilidade de recursos financeiros no orçamento e inserção da demanda na LDO.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	PRODUTO DOS SERVIÇOS	QUEM PODE E ONDE SOLICITAR OS SERVIÇOS	FORMA DE ACESSO	PASSO A PASSO ATÉ O ATENDIMENTO DA DEMANDA	CUSTOS
SEGURANÇA VIÁRIA	Rodovias estaduais mantidas em segurança com sinalização viária horizontal e vertical. Policiamento e fiscalização de trânsito realizada por técnicos e policiais do BPMRED. Campanhas educativas a respeito de segurança viária. Recolhimento de animais mortos nas rodovias estaduais.	Rodovia estadual considerada segura e fiscalizada.	Poderá solicitar os serviços sociedade civil organizada, poder público federal, órgãos da administração direta e indireta, prefeituras municipais, deputados estaduais e federais, vereadores e o cidadão em geral. Será solicitado via ofício e protocolado no setor de protocolo da SEINF para o direcionamento à Assessoria do Gabinete do (a) Secretário (a).	Por meio do telefone 63 3218-7101, correspondência oficial enviada ou ainda comparecendo à sede do órgão situada na Rodovia TO – 010, Km 1 Lote 11 Setor Leste, Palmas – TO, CEP 77006-210, Caixa Postal: 20 e protocolando o pedido. Horário de atendimento: Segunda a sexta, das 08 às 12 e das 14 às 18 horas.	A solicitação encaminhada à AGETO será recebida pelo Protocolo e encaminhada ao Gabinete para conhecimento e apreciação do (a) Presidente e em seguida remetido ao setor responsável pela demanda para apreciação e providências.	Não há custos para requisição, mas para a realização de obras ou de serviços é necessária disponibilidade de recursos financeiros no orçamento e inserção da demanda na LDO.
		Emissão de Autorização Especial de Trânsito	Qualquer cidadão.	AET: 3218-7181	Formalização de pedido junto ao setor responsável.	Consultar valores juntos ao setor responsável.
		Recurso de autuação de infração rodoviária	Qualquer cidadão.	COADA: 3218-7110 e correspondência oficial protocolada.	Formalização de pedido junto ao setor responsável.	Não há custo para requisição.
		Recurso de autuação de infração rodoviária	Qualquer cidadão.	JARI: 3218-7190 e correspondência oficial protocolada.	Formalização de pedido junto ao setor responsável.	Não há custo para requisição.
		Autorização do uso e ocupação da faixa de domínio	Qualquer cidadão.	Faixa de Domínio: 3218-7162 e correspondência oficial protocolada.	Formalização de pedido junto ao setor responsável.	Não há custo para requisição.
		Recolhimento de animais nas rodovias estaduais	Qualquer cidadão.	Segurança no Trânsito: 3218-7162 e correspondência oficial protocolada.	Formalização de pedido junto ao setor responsável.	Não há custo para requisição.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	PRODUTO DOS SERVIÇOS	QUEM PODE E ONDE SOLICITAR OS SERVIÇOS	FORMA DE ACESSO	PASSO A PASSO ATÉ O ATENDIMENTO DA DEMANDA	CUSTOS
GERENCIAMENTO DO PAVIMENTO	Realização de serviços técnicos de avaliação do pavimento das rodovias estaduais pavimentadas para definição quanto a trafegabilidade (regular, bom ou ótimo).	Rodovia estadual pavimentada, classificada como regular, boa ou péssima para o tráfego de veículos e pessoas.	Poderá solicitar os serviços sociedade civil organizada, poder público federal, órgãos da administração direta e indireta, prefeituras municipais, deputados estaduais e federais, vereadores e o cidadão em geral. Será solicitado via ofício e protocolado no setor de protocolo da SEINF para o direcionamento à Assessoria do Gabinete do (a) Secretário (a).	Por meio do telefone 63 3218-7101, correspondência oficial enviada ou ainda comparecendo à sede do órgão situada na Rodovia TO – 010, Km 1 Lote 11 Setor Leste, Palmas – TO, CEP 77006-210, Caixa Postal: 20 e protocolando o pedido. Horário de atendimento: Segunda a sexta, das 08 às 12 e das 14 às 18 horas.	A solicitação encaminhada à AGETO será recebida pelo Protocolo e encaminhada ao Gabinete para conhecimento e apreciação do (a) Presidente e em seguida remetido ao setor responsável pela demanda para apreciação e providências.	Não há custos para requisição, mas para a realização de obras ou de serviços é necessária a disponibilidade de recursos financeiros no orçamento e inserção da demanda na LDO.
ESTRUTURAÇÃO AEROPORTUÁRIA	Obras e elaboração de projetos de engenharia e arquitetura para construção, reformas, adequações, ampliação, manutenção e outras melhorias necessárias com serviços de periódicos, correção do pavimento da pista, recuperação da sinalização horizontal, da sinalização luminosa noturna, da cerca patrimonial, entre outros serviços nos aeródromos, helipontos e heliportos, terminais de cargas e passageiros e infraestrutura de apoio do Estado. Aquisição e implantação de equipamentos de proteção ao voo. Planejamento através do Plano Aeroviário do uso e das atribuições, considerando a logística, dos transportes aéreos no Estado. Elaboração de projeto de regularização para uso da estrutura dos aeroportos Estaduais, registro dos permissionários, através de contratação de empresa de consultoria. Pagamento de taxas para manutenção e regularização dos aeródromos do Estado. Contratação de empresa especializada por meio de processo licitatório com recursos do governo estadual e federal para realização dos serviços.	Obra aeroviária construída e/ou ampliada e infraestrutura de apoio. Manutenção aeroportuária executada. Reformas, adequações e outras melhorias necessárias, como serviços de manutenção periódica e corretiva do pavimento da pista, recuperação da sinalização horizontal, da sinalização luminosa noturna, da cerca patrimonial, etc. Projetos de engenharia e arquitetura de aeródromos e projeto de distribuição espacial de aeródromos do Estado do Tocantins.	Poderá solicitar os serviços sociedade civil organizada, poder público federal, órgãos da administração direta e indireta, prefeituras municipais, deputados estaduais e federais, vereadores e o cidadão em geral. Será solicitado via ofício e protocolado no setor de protocolo da SEINF para o direcionamento à Assessoria do Gabinete do (a) Secretário (a).	Por meio do telefone 63 3218-7101, correspondência oficial enviada ou ainda comparecendo à sede do órgão situada na Rodovia TO – 010, Km 1 Lote 11 Setor Leste, Palmas – TO, CEP 77006-210, Caixa Postal: 20 e protocolando o pedido. Horário de atendimento: Segunda a sexta, das 08 às 12 e das 14 às 18 horas.	A solicitação encaminhada à AGETO será recebida pelo Protocolo e encaminhada ao Gabinete para conhecimento e apreciação do (a) Presidente e em seguida remetido ao setor responsável pela demanda para apreciação e providências.	Não há custos para requisição, mas para a realização de obras ou de serviços é necessária a disponibilidade de recursos financeiros no orçamento e inserção da demanda na LDO.

## ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Os serviços de informações e cadastros ao usuário, estão apresentados no quadro abaixo

### SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA, CIDADES E HABITAÇÃO

SERVIÇOS DISPONÍVEIS	PÚBLICO - ALVO	LOCAL DE ACESSO
Protocolo de ofícios, requerimentos e solicitações	Usuário	Secretaria da Infraestrutura, Cidades e Habitação Telefone : 3218 - 7101 / PROTOCOLO
Informação de processos de licitação	Usuário	Secretaria da Infraestrutura, Cidades e Habitação Telefone : 3218 - 7194 / LICITAÇÃO
Cadastramento de programas habitacionais	Usuário	Secretaria da Infraestrutura, Cidades e Habitação ANEXO I (Praça dos Girassóis) Telefone : 3218 - 2345/CADASTRO

### AGÊNCIA TOCANTINENSE DE TRANSPORTES E OBRAS

SERVIÇOS DISPONÍVEIS	PÚBLICO - ALVO	LOCAL DE ACESSO
Protocolo de ofícios, requerimento e solicitações	Usuário	Agência Tocantinense de Transportes e Obras Telefone : 3218 - 7101 / PROTOCOLO
Emissão de AET (Autorização Especial de Transito)	Usuário	Agência Tocantinense de Transportes e Obras Telefone : 3218 - 7181 / AET
Recurso de atuação de Infração rodoviária	Usuário	Agência Tocantinense de Transportes e Obras Telefone : 3218 - 7110 /COADA
Recurso de Infração rodoviária	Usuário	Agência Tocantinense de Transportes e Obras Telefone : 3218 - 7190 / JARI
Autorização do uso e ocupação da faixa de dominio	Usuário	Agência Tocantinense de Transportes e Obras Telefone : 3218 - 7162 / FAIXA DE DOMINIO
Recolhimento de animais nas rodovias	Usuário	Agência Tocantinense de Transportes e Obras Telefone : 3218 - 7162 / SEGURANÇA NO TRANSITO <b>ARAGUAÍNA:</b> 3414-2813 / <b>DIANÓPOLIS:</b> 3692-1415 <b>GURUPI:</b> 3315-1501/ <b>GUARÁI:</b> 3464-1201 <b>PORTO NACIONAL:</b> 3363-1159 / <b>TOCANTINÓPOLIS:</b> 34131441 <b>PARAÍSO DO TOCANTINS:</b> 3602 - 1159

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



# OUVIDORIA

## O que é Ouvidoria

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo onde você pode registrar suas demandas sobre os serviços públicos.

## O que você pode registrar na Ouvidoria

Você pode fazer denúncia, reclamação, sugestão e elogio.

### Tipos de demandas



O que NÃO é considerada manifestação de Ouvidoria para a Secretaria de Infraestrutura, Cidades e Habitação e Agência Tocantinense de Transportes e Obras:

Demandas referentes à esfera Federal ou sobre outros Estados. Irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidor ou este órgão.

### Canais de atendimento ao Cidadão:

A Controladoria Geral do Estado - CGE trata de assuntos relacionados a todo o Poder Executivo Estadual e não apenas de temas relativos ao órgão. Por meio da Ouvidoria-Geral do Estado – OGE, por meio do Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO, da Controladoria, são recebidos denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios referentes aos serviços públicos Estaduais em geral, que envolvam ações de agentes, órgãos e entidades.

A CGE também tem a competência de coordenar tecnicamente o segmento de ouvidorias do Poder Executivo Estadual, com exceção da Ouvidoria do SUS (de cunho federal), bem como de organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos quantificados do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Estadual. Oferece, ainda, cursos de formação e capacitação para qualificar os ouvidores públicos, servidores e colaboradores que atuam nesse setor.

As informações que tratam de serviços, meios utilizados, locais de acesso, além de requisitos, compromissos, horários e prazos para atendimento, referentes a atividades de ouvidoria que estão disponíveis aos usuários, são os seguintes, e estão disponíveis, de forma detalhada, na tabela abaixo.

Você pode ligar para o telefone 162 de segunda à sexta, das 8h às 12h e das 14h às 18h; acessar o Sistema OGE - [www.ouvidoria.to.gov.br](http://www.ouvidoria.to.gov.br) ininterruptamente, ou seja, 24 horas; ou ainda ser atendido presencialmente na Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado no seguinte endereço: Esplanada das Secretarias, Praça dos Girassóis, Av. NS-02, Prédio I, s/nº, Plano Diretor Norte, Palmas/TO – CEP: 77.001-002 de Segunda à sexta, das 8h às 12h e das 14h às



SECRETARIA DA  
**INFRAESTRUTURA, CIDADES E HABITAÇÃO**

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO

