



# **CARTA DE SERVIÇOS**

**GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS**  
**AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Data: 20/11/2019 – Versão: 1.0

**GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS**  
**AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**Governador**  
Mauro Carlesse

**Presidente**  
Thiago Pinheiro Maciel

**Vice-Presidente Executivo**  
Pedro Luís de Oliveira

**Superintendente de Gestão e Governança de TI**  
Alírio Felix Martins Barros

**Diretora de Gestão de Projetos, Processos e Inovação**  
Cristina Pereira de Oliveira

EQUIPE DE APOIO:

**Telma Pereira de Souza Pinheiro**  
Gerente de Processos de Tecnologia da Informação

**Pedro Henrique Macedo Silva**  
Analista Técnico Administrativo

**Vicente Hercílio da Costa e Silva Andrade**  
Analista de Tecnologia da Informação

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>2. SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS .....</b>	<b>5</b>
2.1. MARCOS REGULATÓRIOS.....	5
<b>3. SERVIÇOS .....</b>	<b>6</b>
<b>4. CANAIS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO .....</b>	<b>7</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Construir um estado ágil, adaptado à complexidade e aos riscos inerentes às relações socioeconômicas, acessível às contínuas mudanças requeridas pela sociedade, é o desafio a ser vencido pelos governantes, de forma que este passe a zelar pelo desenvolvimento da sociedade e proporcione aos cidadãos serviços públicos de qualidade e apoio nas iniciativas individuais e coletivas.

A Agência de Tecnologia da Informação (ATI-TO) criada pela Lei nº 3.421, de 8 de março de 2019, publicada no Diário Oficial do Estado do Tocantins N° 5.314, tem como uma de suas atribuições oferecer serviços de Tecnologia da Informação aos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo do Estado do Tocantins.

Dentre as atividades da ATI-TO destacam-se: a fiscalização de contratos e convênios de Tecnologia da Informação; o suporte à aquisição de bens e serviços de TIC; o suporte e manutenção em equipamentos e sistemas; treinamento e capacitação de servidores em sistemas de gestão; o desenvolvimento e a implantação de sistemas de gestão, e um extenso catálogo de serviços à medida que surgem novas tecnologias a serem implementadas em âmbito Estadual.

**Thiago Pinheiro Maciel**  
Presidente da ATI-TO

## 2. SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS

Esta Carta de Serviços informa ao público quais são os serviços prestados ao cidadão pela ATI-TO, orientando quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários, procedimentos para acolhimento de sugestões e para o recebimento, atendimento e gestão de reclamações. Garante a visibilidade e transparência de suas ações e cumpre com as exigências do Decreto nº 5.919, de 25 de março de 2019, o qual regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

### 2.1. MARCOS REGULATÓRIOS

Lei Federal nº 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Decreto Estadual nº 5.919/2019 - Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata a Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, e adota outras providências.

### 3. SERVIÇOS

A ATI-TO provê os serviços de Tecnologia da Informação para os Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo do Estado do Tocantins executarem suas atividades finalísticas no atendimento à população.

A estrutura organizacional da Agência foi definida para suportar toda a infraestrutura de serviços de tecnologia das unidades do governo estadual, dessa forma a ATI-TO oferece serviços de: Gestão e Governança de TI, Sistemas de Informação e Infraestrutura e Serviços de TI, conforme representação abaixo:

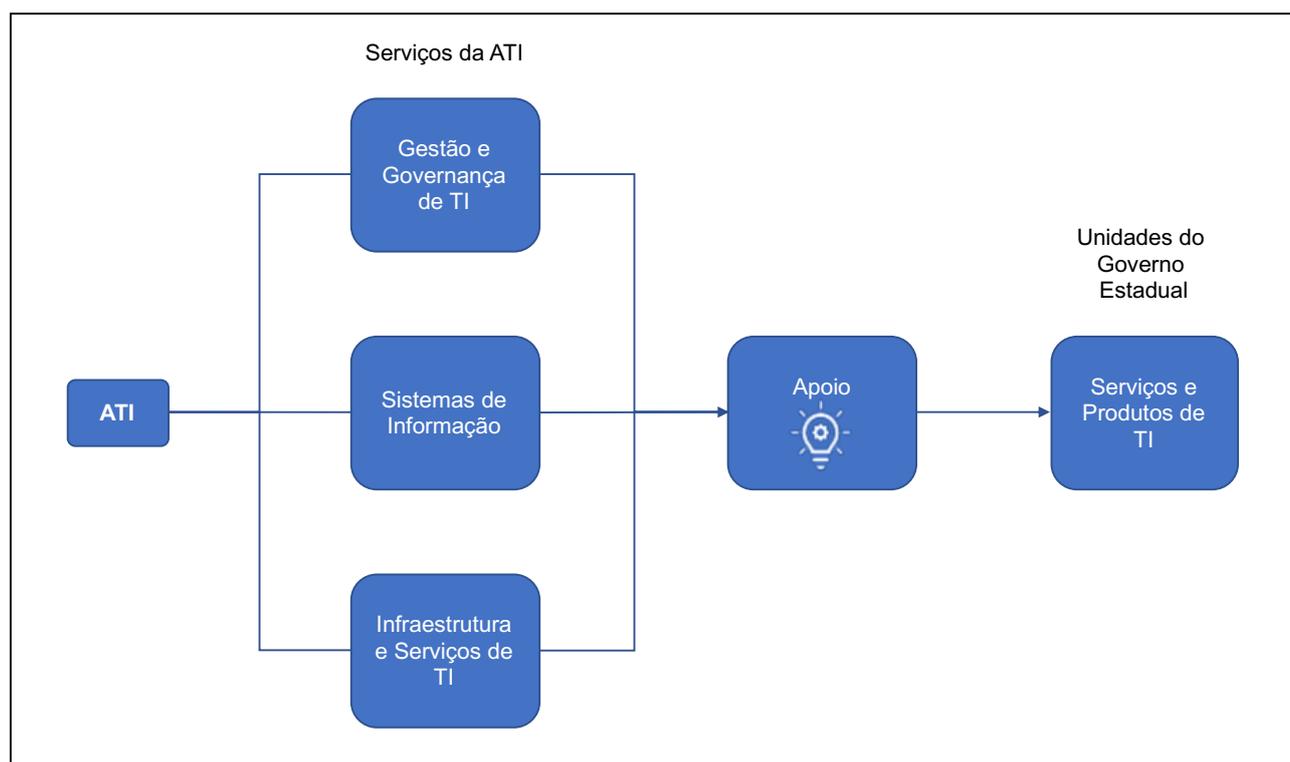


Figura 1 - Serviços de Gestão Estratégica da ATI e a suas respectivas atuações junto às Unidades de Governo.

#### 4. CANAIS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Denúncia, Reclamações, Sugestões ou Elogios dos Serviços de TI do Estado	
<b>Ouvidoria Geral do Estado:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Telefone:</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ 162</li></ul></li><li>● <b>Portal da Ouvidoria:</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ <a href="http://www.ouvidoria.to.gov.br">www.ouvidoria.to.gov.br</a></li></ul></li><li>● <b>Atendimento Presencial / Correspondência (carta):</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Controladoria-Geral do Estado, Esplanada das Secretarias, Praça dos Girassóis, Av. NS-02, Prédio I, s/nº, Plano Diretor Norte, Palmas/TO – CEP: 77.001-002.</li></ul></li><li>● <b>E-mail:</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ <a href="mailto:ouvidoriageral@controladoria.to.gov.br">ouvidoriageral@controladoria.to.gov.br</a></li></ul></li></ul>

Contatos e Endereços da Agência de Tecnologia da Informação (ATI)	
<b>Endereço:</b>	Quadra 103 Norte, Avenida NS 01, Lote 02, Plano Diretor Norte, Palmas TO - CEP: 77001-040.
<b>Telefone:</b>	(63) 3212-4500
<b>Portal na Internet:</b>	<a href="http://www.ati.to.gov.br">www.ati.to.gov.br</a>
<b>E-mail:</b>	contato@ati.to.gov.br