



Governador do Estado do Tocantins  
**Mauro Carlesse**

Presidente  
**Edson Cabral de Oliveira**

Equipe responsável pela elaboração

Chefe da Assessoria de Comunicação  
**Ravena Santiago e Silva**

Ouvidoria  
**Tatiana Maria da Silva Ribeiro**

Assessoria de Controle Interno  
**Marúzia Carvalho Maia**



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



# SUMÁRIO

- 1 - Introdução
- 2 - Missão e Valores
- 3 - Competências
- 4 - Responsabilidades
- 5 - Serviços
  - 5.1 - Saneamento;
  - 5.2 - Transporte Intermunicipal Rodoviário e Aquaviário de Passageiros e Terminais Rodoviários;
  - 5.3 - Operacional;
  - 5.4 - Ouvidoria.
- 6 - Canais de Atendimento

# 1 - INTRODUÇÃO

Com o objetivo de dar visibilidade e transparência às ações, a Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (ATR), apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário, com informações sobre os principais serviços disponibilizados.

O documento tem como fundamento o Decreto Estadual nº 5.919/2019, que 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.

Criada em 2 de janeiro de 2007, através da lei N° 1.758, a ATR tem o objetivo de regular, controlar e fiscalizar os serviços públicos de saneamento compreendendo o abastecimento de água e esgotamento sanitário, o transporte intermunicipal rodoviário e aquaviário de passageiros, os terminais rodoviários e demais serviços delegados por outros entes da Federação, assegurando ao cidadão a continuidade, eficiência, segurança, cortesia e modicidade tarifária na prestação dos serviços.

## 2 - MISSÃO, VISÃO E VALORES

### MISSÃO

Promover a regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos do transporte rodoviário, aquaviário e saneamento básico.

### VISÃO

Ser reconhecida pela qualidade e eficiência na regulação e fiscalização dos serviços públicos.

### VALORES

Respeito, Comprometimento, Eficiência, Imparcialidade e Transparência.

## 3 - COMPETÊNCIAS

Compete a ATR a regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos nas seguintes áreas:

- Saneamento compreendendo o abastecimento de água, esgotamento sanitário;
- Transporte intermunicipal rodoviário e aquaviário de passageiros;
- Terminais rodoviários;
- E outros serviços públicos delegados por outros entes da Federação.

Trata-se portanto, de uma Agência multi-setorial de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos de competência do Estado do Tocantins ou a ele delegados.

## 4 - RESPONSABILIDADES

- Fiscalizar o cumprimento de normas e regulamentos, a universalização, a qualidade e a eficiência dos serviços públicos;
- Analisar e homologar os reajustes e a revisão de tarifas;
- Elaborar e editar normativas regulamentárias;
- Manter atualizados os sistemas de informações e registros de serviços regulados;
- Promover, organizar e homologar a outorga de concessão, permissão e autorização de serviços públicos;
- Prestar assessoria técnica a entidades públicas e privadas, em matéria de regulação;
- Mediar e dirimir conflitos de interesses entre concessionárias, poder concedente e usuários;
- Assegurar a qualidade da prestação dos serviços públicos, a modicidade tarifária, a universalização e a acessibilidade ao serviço público;
- Acompanhar o equilíbrio econômico financeiro dos contratos de concessão.

## 5 - SERVIÇOS

### 5.1 - Saneamento

A Lei Estadual nº 1.758/2007 confere à ATR competência para fiscalizar e regular a prestação dos serviços públicos de Saneamento compreendendo o abastecimento de água, esgotamento sanitário delegado pelos municípios, buscando melhoria na qualidade do serviço.

A Agência Reguladora do Estado tem importante papel na garantia da universalização do acesso ao serviço de saneamento básico, bem como garantir a modicidade tarifária pelo que atua com transparência, tecnicidade e objetividade nas decisões.

## 5 - SERVIÇOS

### 5.2 - Transporte Intermunicipal Rodoviário e Aquaviário de Passageiros e Terminais Rodoviários:

Dentre as competências está a regulação e fiscalização do transporte intermunicipal rodoviário e aquaviário de passageiros e terminais rodoviários, que se resume na elaboração de normas, resoluções e fiscalização com intuito de garantir a qualidade na prestação de serviços. Dessa forma, antes de viajar o usuário deve verificar se o veículo que irá conduzi-lo está devidamente autorizado pela ATR a prestar o serviço. Todos os ônibus e vans regulares possuem um adesivo na lateral do veículo com o número de registro cadastral da ATR.

## 5 - SERVIÇOS

### 5.3 - Operacional

O setor de Operacionalização faz atendimento aos permissionários, empresas e cooperativas que fazem o transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.

É realizado também, estudos para procedimentos de autorização de itinerário, alteração de horários, prolongamento, encurtamento, fusão de linhas e atualização de cadastro de permissionários e veículos tipo ônibus e micro ônibus.

## 5 - SERVIÇOS

### 5.4 - Ouvidoria

Cabe à Ouvidoria receber as solicitações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e críticas) e também realizar um trabalho de prevenção, apuração e a mediação de divergências.

O serviço de Ouvidoria da ATR agora está centralizado na Ouvidoria Geral do Estado, permanecendo com a proposta de ser um canal de comunicação entre os usuários e os prestadores dos serviços públicos concedidos.

Antes de encaminhar qualquer solicitação à Ouvidoria Geral do Estado, orienta-se ao usuário primeiro procurar a empresa prestadora do serviço que tem a obrigação de solucionar às divergências. Caso isso não ocorra, você deve fazer a solicitação na Ouvidoria Geral pelo telefone 162 (Ligação Gratuita).

Para facilitar o atendimento, tenha em mãos o número do Protocolo de Atendimento emitido pela prestadora e C.P.F. Ressaltamos que todos os dados fornecidos serão mantidos em sigilo.

## 6 - CANAIS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO DURANTE A PANDEMIA

### ATENDIMENTO PRESENCIAL POR AGENDAMENTO

<b>Público:</b>	<b>Horário:</b>	<b>Contato:</b>
Geral	Segunda a sexta das 08:00 às 14:00	(63) 3218-1606
Permissionários	Segunda a sexta das 09:00 às 11:00	(63) 3218-1606
<b>Endereço:</b> Praça dos Girassóis, Esplanada das Secretarias CEP: 77.001-020, Palmas - TO		

Todos os atendimentos na Agência devem ser agendados com antecedência, por meio do telefone. No setor Operacional, o atendimento presencial, ao público, vai ficar restrito ao horário de 9h às 11h, enquanto durar a pandemia.

## 6 - CANAIS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO DURANTE A PANDEMIA

ATENDIMENTO DIGITAL			
Setor:	Funcionalidade:	Horário:	Contato:
Gabinete	Receber solicitações de agendamento, informações e convites.	Segunda a sexta das 08:00 às 14:00	<a href="mailto:gabinete@atr.to.gov.br">gabinete@atr.to.gov.br</a>
Operacionalização e Arrecadação	Receber solicitação dos permissionários do transporte.	Segunda a sexta das 08:00 às 14:00	<a href="mailto:gerenciaoperacional@atr.to.gov.br">gerenciaoperacional@atr.to.gov.br</a>
Ouvidoria	Receber demandas referentes às reclamações dos usuários.	Segunda a sexta das 08:00 às 18:00 Site: 24 horas	Telefone: 162 Email: <a href="mailto:ouvidoria@atr.to.gov.br">ouvidoria@atr.to.gov.br</a> Site: <a href="http://www.falabr.cgu.gov.br">www.falabr.cgu.gov.br</a>
Protocolo	Recebimento de documentos	Segunda a sexta das 08:00 às 14:00	<a href="mailto:protocolo@atr.to.gov.br">protocolo@atr.to.gov.br</a>
Site	Está à disposição da população para acesso as resoluções, informações claras e objetivas, notícias.	24 horas	<a href="http://www.atr.to.gov.br">www.atr.to.gov.br</a>