

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

.....
Casa Civil do Estado do Tocantins

2023

**CASA CIVIL
TOCANTINS**
GOVERNO DO ESTADO



**Governador do Estado do
Tocantins**

Wanderlei Barbosa Castro

Secretário-Chefe da Casa Civil

Deocleciano Gomes Filho

Secretário Executivo

Sebastião Pereira Neuzin Neto

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 6.312, de 14 de setembro de 2021, 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.

Dados Gerais

**CASA CIVIL
TOCANTINS**
GOVERNO DO ESTADO



Endereço:

Palácio Araguaia

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 / (63) 3212-4144
- **E-mail:** casacivil@casacivil.to.gov.br
- **Site:** <https://casacivil.to.gov.br>
- **Ouvidoria:** <https://falabr.cgu.gov.br>

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO



São atribuições da Casa Civil do Tocantins:

- 1. assistir e assessorar direta e imediatamente o Governador do Estado no desempenho de suas atribuições;
- 2. verificar previamente a constitucionalidade, legalidade e juridicidade dos atos governamentais;
- 3. realizar ou, conforme o caso, validar, nos termos de ato baixado pelo Chefe do Poder Executivo, a elaboração dos Atos Legislativos (emendas à Constituição, leis complementares, leis ordinárias, leis delegadas, medidas provisórias) e dos Atos Administrativos (decretos, regulamentos, resoluções, deliberações, regimentos, atos funcionais (entendidos os de nomeação, aposentadoria, transferência, promoção, concessão de férias, licenças, dentre outros), portarias, ordens de serviço, ofícios, pareceres, certidões, atestados, declarações e despachos) que registrem a assinatura do Governador do Estado, excetuados os casos de atos específicos das atividades finalísticas de órgãos e entidades;
- 4. encaminhar mensagens governamentais ao Legislativo;
- 5. acompanhar a tramitação de matérias legislativas de interesse do Poder Executivo;
- 6. publicar as leis editadas e os atos do Poder Executivo;
- 7. administrar o Diário Oficial do Estado, zelando por sua permanente capacidade de modernização;
- 8. controlar e arquivar, em meios físicos e eletrônicos, por meio de setor distinto do oferecido no âmbito da Governadoria, os atos de que trata o item 3 desta alínea;
- 9. acompanhar as matérias inerentes aos Poderes do Estado e às instituições vinculadas e cooperantes e
- 10. promover o diálogo institucional visando à integração entre os diversos atores públicos e privados na estruturação das políticas públicas e à execução eficiente e transparente de ações e serviços ofertados à população.

SUMÁRIO

- 1. Publicação no Diário Oficial do Estado – DOE**
- 2. Pedidos de Acesso à Informação;**
- 3. Ouvidoria – Recebimento de Manifestações**
(Reclamações, Denúncias, Elogios ou Sugestões)
- 4. Protocolo de Documentos e Cópia de Processos e Legislações**
- 5. Acervo Digital dos Decretos Estaduais.**

1. Publicação no Diário Oficial do Estado - DOE

O QUE É: Publicação de matérias produzidas pelo Poder Executivo Estadual, bem como publicações pagas de outros entes públicos e particulares.

QUEM PODE USAR O SERVIÇO: Qualquer pessoa física ou jurídica, que necessite de publicações de Matérias, assim como:

- Editais de Comunicação;
- Editais de Convocação;
- Avisos de Licitações;
- Avisos de Credenciamentos;
- Balanços Patrimoniais;
- Extratos de Contrato;
- Termo de Adjudicação e Homologação;
- Comunicados em geral.

1. Publicação no Diário Oficial do Estado - DOE

COMO USAR O SERVIÇO:

O usuário deverá enviar matéria em anexo, através de e-mail no endereço: doe@casacivil.to.gov.br, para fins de orçamento. Após isso, gerar a DARE no site da sefaz.to, setor responsável por toda arrecadação do Diário Oficial do Estado, através do código da receita 446, e enviar o comprovante de pagamento para o e-mail acima.

1. Publicação no Diário Oficial do Estado - DOE

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Recebimento de e-mails;
- Atendimento por telefone;
- Esclarecimentos aos usuários sobre as etapas do atendimento;
- Fornecimento de orçamento de matérias;
- Recebimento de matérias e comprovante de pagamento;
- Resposta ao usuário com número da edição que serão publicadas as matérias.

PREVISÃO DO PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Os e-mails contendo as matérias e o comprovante de pagamento enviados até às 12 horas serão publicadas no dia seguinte.

1. Publicação no Diário Oficial do Estado - DOE

DOCUMENTOS E REQUISITOS NECESSÁRIOS:

As matérias devem ser enviadas em documentos do WORD, fonte ARIAL, tamanho 12, excetuando os casos de Balanços Patrimoniais, Demonstrações Patrimoniais, ou por ventura algum mapa, figura que não seja possível formular no WORD, podendo ser enviada no formato PDF.

CANAIS PARA SUGESTÕES OU RECLAMAÇÕES:

Os canais para reclamações ou sugestões são os números de ~~nossos~~ telefones: (63) 3212-4061 e 3212-4062 e o e-mail: doe@casacivil.to.gov.br.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO:

Os canais para reclamações ou sugestões são os números de ~~nossos~~ telefones: (63) 3212-4061 e 3212-4062 e e-mail: doe@casacivil.to.gov.br

1. Publicação no Diário Oficial do Estado - DOE

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

Matérias que têm prazo para publicação, considerando o horário do protocolo.

PREVISÃO DO TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

A partir do recebimento da matéria por e-mail, a pauta é encerrada às 12h00 horas e o tempo de espera para publicação é no Diário subsequente.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO:

Através de e-mails e telefones.

PROCEDIMENTO PARA RECEBER/RESPONDER MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:

Geralmente, de forma imediata.

1. Publicação no Diário Oficial do Estado - DOE

EVENTUAIS CUSTOS:

Custos com material de expediente.

FORMA DE CONSULTAR ANDAMENTO:

As consultas são feitas conforme recebimento de e-mails; e através de Guias de Remessas e Matérias impressas.

FORMA DE ATENDIMENTO:

O usuário poderá ter acesso ao serviço através do site do Diário Oficial. No caso de usuário ter a preferência, também efetuamos atendimento presencial no guichê.

SETOR/DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL:

Setor de Atendimento do Diário Oficial, subordinados a Diretoria do Diário Oficial Contatos com Servidores: MAX DAY RODRIGUES e MARCO XAVIER – Telefones (63) 3212-4061 e 3212-4062.

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. Através do endereço de e-mail ouvidoria@casacivil.to.gov.br ou
2. Da Plataforma Fala.Br no endereço eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br>.

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 20 (vinte) dias corridos para a resposta ao cidadão, a contar da data do registro da manifestação, prorrogáveis por mais dez dias, mediante justificativa.

Canais de atendimento ao Cidadão:

1. Você pode ligar para os telefones (63) 3212-4061/4062.
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: ouvidoria@casacivil.to.gov.br
4. Ser atendido presencialmente na Gerência do Diário Oficial do Estado.

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

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

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

O que é Ouvidoria?

A Ouvidoria é um canal 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.
2. Acessar o site da Ouvidoria da Casa Civil: <https://falabr.cgu.gov.br>
3. Enviar um e-mail para: ouvidoria@casacivil.to.gov.br
4. Ser atendido presencialmente na Casa Civil do Estado do Tocantins.
Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.
5. Por carta endereçada à Casa Civil do Estado do Tocantins.

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 20 (vinte) dias corridos para a resposta ao cidadão, a contar da data do registro da manifestação, prorrogáveis por mais dez dias mediante justificativa.

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.

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.

5. Acervo Digital dos Decretos Estaduais.

Canais de atendimento ao Cidadão:

1. Você pode ligar para os telefones (63) 3212-4056/4046.
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

4. 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.

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.

**CASA CIVIL
TOCANTINS**
GOVERNO DO ESTADO

