



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS

**DECRETO Nº 5.919, de 25 de março de 2019.**

\*Revogado pelo Decreto 6.312, de 14 de setembro de 2021, DOE 5.927.

~~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.~~

~~O GOVERNADOR DO ESTADO DO TOCANTINS, no uso das atribuições que lhe confere o inciso II do art. 40 da Constituição do Estado e tendo em vista o disposto no §5º do art. 7º da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017,~~

**~~D E C R E T A:~~**

~~Art. 1º Este Decreto 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.~~

~~Art. 2º Os órgãos e as entidades integrantes da estrutura operacional do Poder Executivo Estadual que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar, divulgar e atualizar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.~~

~~§1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.~~

~~§2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter informações claras e precisas, especialmente, quanto:~~

- ~~I — aos serviços oferecidos;~~
- ~~II — aos requisitos, documentos, às formas e informações necessárias para acessar o serviço;~~
- ~~III — às principais etapas para o processamento do serviço;~~
- ~~IV — à previsão do prazo para a prestação do serviço;~~
- ~~V — à forma de prestação do serviço;~~
- ~~VI — aos locais e às formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;~~
- ~~VII — à forma de comunicação com o solicitante do serviço.~~



## GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS

~~§3º Além das informações referidas no §2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento, relativamente, aos seguintes aspectos:~~

- ~~I — prioridade de atendimento, relativamente ao usuário e ao tipo de serviço;~~
- ~~II — previsão de tempo de espera para atendimento;~~
- ~~III — mecanismos de comunicação com os usuários;~~
- ~~IV — procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;~~
- ~~V — eventuais custos e despesas envolvidas, bem como hipóteses de gratuidade e o procedimento para obtê-las, quando cabível;~~
- ~~VI — mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;~~
- ~~VII — outras informações julgadas de interesse dos usuários.~~

### ~~Art. 3º Cumpre:~~

~~I — a cada órgão e entidade do Poder Executivo, no prazo de 60 dias da publicação deste Decreto, disponibilizar a própria Carta de Serviço ao Usuário:~~

- ~~a) por meio físico, nos locais de prestação do serviço;~~
- ~~b) por meio eletrônico, no próprio site;~~

~~II — à Controladoria Geral do Estado:~~

- ~~a) prestar orientação normativa e metodológica para elaboração, publicação, monitoramento, avaliação e atualização da Carta de Serviços ao Usuário;~~
- ~~b) baixar os atos subsequentes necessários ao cumprimento deste Decreto.~~

### ~~Art. 4º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.~~

~~Palácio Araguaia, em Palmas, aos 25 dias do mês de março de 2019; 198º da Independência, 131º da República e 31º do Estado.~~

**MAURO CARLESSE**  
Governador do Estado

**Senivan Almeida de Arruda**

**Rolf Costa Vidal**



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS

~~Secretário-Chefe da Controladoria Geral  
do Estado~~

~~Secretário-Chefe da Casa Civil~~