

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS



Governo de
**Mato
Grosso**

2021

SUMÁRIO

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS DA MTI	6
INFORMAÇÕES SOBRE A EMPRESA.....	8
COMPROMISSOS ASSUMIDOS PELA EMPRESA.....	9
SERVIÇOS OFERECIDOS.....	12

MTI – Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação

Rua Des. Carlos Avalone, s/nº
Palácio Paiaguás
Centro Político Administrativo
Caixa Postal 10.004
78050-970 Cuiabá - MT
Brasil

Fone: +55 65 3613-3003 - Central de Atendimento
+55 65 3613-3028 - Comunicação
+55 65 3644-3465 - Ouvidoria

A lista completa encontra-se no site – www.mti.mt.gov.br

E-mails: centraldeatendimento@mti.mt.gov.br
redacao@mti.mt.gov.br
ouvidoria@mti.mt.gov.br

DIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO

MISSÃO

Empresa pública provedora de inteligência, serviços e soluções tecnológicas eficientes e integradoras, contribuindo para a transformação da Administração Pública e melhoria de vida do cidadão.

VISÃO

Tornar-se um provedor de soluções de TI estratégico para o Estado, de grande utilidade em Infraestrutura Tecnológica e Sistemas Estruturantes, com alta credibilidade, excelência operacional, orientado à busca incessante de qualidade, organizado a serviços com capacidade de gerir riscos de negócio, contribuindo de forma efetiva para a implantação do Governo Digital.

VALORES

Inteligência Estratégica e Inovação
Atuação Sistêmica Proativa e Colaboração para Resultados
Excelência na Gestão
Comprometimento com o Estado e a Sociedade
Imagem institucional ilibada.

APRESENTAÇÃO

A Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação - MTI, assim denominada pelo Art. 1º, da Lei Complementar nº 574, de 04 de fevereiro de 2016, é uma empresa pública dotada de personalidade jurídica de direito privado, criada inicialmente com a denominação de Centro de Processamento de Dados do Estado de Mato Grosso - CEPROMAT nos termos da Lei nº 3.359, de 18 de junho de 1973, autorizada a transformação em empresa pública pela Lei nº 3.681 de 28 de novembro de 1975 e Decreto nº 1.664, de 26 de dezembro de 1978, vinculada à Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG por força do disposto na alínea “a”, do inciso IX, do art. 42 da Lei Complementar nº 566, de 20 de maio de 2015, cuja finalidade é desenvolver projetos e prover soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação, especialmente as que contribuam para a melhoria da eficiência da Gestão Pública.

Todas as ações até agora empreendidas pela MTI demonstram um desenvolvimento organizacional, com resultados palpáveis, não apenas nos processos e serviços, mas, principalmente, nas pessoas, gerando maior envolvimento e comprometimento das mesmas.

Com atuação desde 1973 na área de tecnologia da informação, a MTI desenvolve trabalho voltado para a modernidade, para a eficiência e para a verdadeira integração do Poder Público.

A empresa, que conta com uma gama de serviços no segmento de tecnologia da informação, tem como princípio que esta é uma ferramenta indispensável para o Poder Público, para a empresa moderna, tanto no desenvolvimento de pesquisas, de serviços, como para subsídio ao seu planejamento estratégico, avanço e apoio à modernização da Gestão Pública.

A CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS DA MTI

A Carta de Serviços aos Usuários é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos.

A sua implementação é uma prática de sucesso em diversas organizações públicas de vários países e implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais como a pró-atividade, comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão, participação de todas as pessoas que integram a organização e a indução do controle social.

A metodologia utilizada pela Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação – MTI para a aplicação da Carta de Serviços aos Usuários foi disseminada pelo Programa Nacional de Gestão Pública - GESPÚBLICA e assegura um atendimento uniforme e capaz de atender às necessidades dos usuários dos serviços públicos, desde que estes, bem como todas as partes envolvidas da organização, percebam o quanto é importante desenvolver e executar ações conjuntas e efetivas para melhorar a qualidade do atendimento ao cidadão.

Inserido nesse contexto, a MTI desenvolveu uma política de trabalho composta por um conjunto de princípios conhecidos e observados pelos seus servidores, a fim de melhorar o atendimento prestado pela organização. A iniciativa de elaborar e divulgar a Carta de Serviços aos usuários, segundo a metodologia do GESPÚBLICA, resgata algumas ações desenvolvidas anteriormente pela MTI, em obediência ao Decreto No. 3.507, de 13/06/2000, com a divulgação de Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão, que configurou um instrumento valioso e assegurou o comprometimento da organização com a excelência do atendimento, tornando-a mais acessível aos usuários e principalmente pela Lei No. 13.460 de 26 de Junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

Ao divulgar a Carta de Serviços, a MTI possibilitará a prática do controle social ao garantir a visibilidade de suas ações e viabilizar as condições necessárias para a integração dos usuários no processo de avaliação e melhorias dos serviços prestados. Permitirá ainda que os seus colaboradores e servidores reflitam sobre suas práticas de gestão no que diz respeito ao relacionamento com os cidadãos e clientes e a sua imagem perante a sociedade.

INFORMAÇÕES SOBRE A EMPRESA

Instituição	Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação - MTI	
Funcionamento	O horário de atendimento ao público na sede da empresa será de acordo com o que estabelece o Decreto Governamental, que regulamenta o horário de atendimento para os órgãos públicos, que é de: segunda a sexta-feira no horário de 08h às 12h e das 14h às 18h.	
Localização:	Rua Des. Carlos Avalone, s/nº - Palácio Paiaguás – Centro Político Administrativo – CPA - 78049-903 – Cuiabá – Mato Grosso – Caixa Postal 10.004	
Telefones:	Diretor-Presidente	065-3613-3023
	Diretor Vice-Presidente	065-3613-3084
	Diretor Administrativo	065-3613-3040
	Diretor de Tecnologia	065-3613-3024
	Central de Atendimento	065-3613-3003
	Ouvidoria	065-3613-3065
	Recepção/Protocolo	065-3644-3463

OBSERVAÇÃO PARA O PERÍODO DE PANDEMIA – COVID 19

DECRETO Nº 874, DE 25 DE MARÇO DE 2021.

Nos órgãos públicos estaduais, fica suspenso o atendimento presencial em todas as secretarias e órgãos do governo, salvo exceções do decreto.

COMPROMISSOS ASSUMIDOS PELA EMPRESA

Identificação Os Servidores da MTI estão identificados por crachás de identificação contendo: Foto, Nome e Cargo.

No contato pessoal com os usuários, os servidores devem se identificar da seguinte forma: Saudação (Bom dia, Boa tarde ou Boa noite) Nome do servidor e órgão.

O nome do servidor responsável pelo serviço, o cargo, o setor em que ele trabalha (Diretoria – Unidade – gerência de área), o nome da empresa, endereço completo, o número do telefone de contato e o site da empresa deverão constar na assinatura de e-mail de e outros documentos institucionais, conforme Manual de Identidade Visual da MTI.

Prioridades no Atendimento O atendimento nesta empresa se dará na seguinte ordem: Gabinete do Governador, Gabinete Vice-Governador, Senadores, Deputados, Prefeitos, Secretários e Diretores de órgãos, usuários externos e internos, agendados e servidor da empresa, com foco na prestação de serviços aos usuários.

Mecanismos de Comunicação Os usuários se comunicam com a MTI através da Internet pelo site www.mti.mt.gov.br, por correspondência ou pessoalmente no endereço: Rua Des. Carlos Avalone, s/nº - Palácio Paiaguás – Centro Político Administrativo – CPA – 78050-970 – Cuiabá – Mato Grosso.

Fone: +55 65 3613-3003 - Central de Atendimento
+55 65 3613-3028 - Comunicação
+55 65 3644-3465 - Ouvidoria

E-mails: centraldeatendimento@mti.mt.gov.br
redacao@mti.mt.gov.br
ouvidoria@mti.mt.gov.br

Tempo de espera para o Atendimento

O atendimento às chamadas telefônicas é efetuado após o primeiro toque ou até, no máximo, 3 toques, sempre com identificação da empresa, nome do servidor e saudação.

O tempo máximo de espera no telefone para o atendimento em nossa empresa será de:

- Recepção: 2 minutos
- Central de Atendimento: 1 minuto
- Telefones Fixos: 1 minuto

O primeiro atendimento pessoal será feito em 2 minutos, no máximo.

É de, no máximo, 20 minutos o tempo de espera do usuário, desde que agendados, para ser atendido pela Diretoria Executiva ou Gerentes de Unidades Funcionais.

Nas solicitações de informações por telefone e, em caso de impossibilidade de resposta imediata, o servidor irá retornar a ligação em, no máximo, 15 minutos.

Atenção, Respeito e Tratamento aos Clientes e Usuários

Os servidores, independentemente da área em que atuam, se empenharão em ajudar os usuários em todas as suas necessidades.

O atendimento oferecido na recepção e nos demais ambientes da empresa será realizado pela ordem de chegada ou agendamento quando for relacionado a Diretoria Executiva.

O usuário ou visitante será acompanhado e/ou orientado em todas as fases de seu atendimento pelos nossos servidores com atenção, interesse, respeito e cortesia.

Os recepcionistas e secretárias estarão aptos a fazer o atendimento dos usuários com atenção, interesse, respeito e cortesia.

Identificação O usuário, ao chegar na empresa, receberá um crachá de identificação para ter acesso aos demais ambientes da mesma.

Condições de Limpeza Os locais de trabalho são higienizados e organizados.

A empresa dispõe de móveis apropriados.

As dependências da empresa dispõem de água e café.

As instalações sanitárias são de fácil acesso e identificadas.

As unidades de atendimento contam com ar refrigerado. A empresa dispõe de área reservada para os usuários aguardarem o atendimento com cadeira, água e café.

Sinalização Visual Todas as unidades são identificadas de forma clara, precisa e objetiva.

O horário de funcionamento está afixado em local de fácil visualização.

SERVIÇOS OFERECIDOS

De acordo com a Lei 13.460 de 26 de junho de 2017.

CENTRAL DE ATENDIMENTO

Serviços Oferecidos Preparada para catalogar/registrar as ocorrências de solicitação de serviços, prestar o primeiro atendimento e encaminhá-las para a área necessária.

Contato A MTI coloca à disposição de seus clientes e usuários suas linhas telefônicas **(65) 3613-3003 e (65) 3644-3003**.

Entre em contato conosco também pelo e-mail:
centraldeatendimento@mti.mt.gov.br

Horário de Atendimento 24 horas por dia, sete dias por semana.

Tempo de espera no atendimento O tempo máximo de espera do cliente/usuário após atendimento da ligação será de 1 minuto. Caso necessário, o atendente solicitará um tempo maior ao cliente.

FGTS BEMAT

Serviços Oferecidos	Serviços de cópia dos extratos dos lançamentos dos documentos pertinentes à conta vinculada do FGTS ao extinto Banco do Estado de Mato Grosso S.A. – BEMAT referentes ao período de 1967 a 1993.
Contato/Orientação	(65) 3617-2427 – SEFAZ-MT – CPA - Bloco 5
Horário de Atendimento	Das 8h às 12h e das 14h às 18h de segunda a sexta. Inclusive no horário de almoço.
Procedimento	A MTI deverá atender quanto ao fornecimento de documentos aos ex-clientes/fundistas e demais interessados por meio de solicitação formalizada por escrito no protocolo da sede da empresa - Rua Des. Carlos Avalone, s/nº - Palácio Paiaguás – Centro Político Administrativo – CPA - 78050-970 – Cuiabá – Mato Grosso.
OBS:	Os prazos de resposta serão divulgados assim que a nova área em que o material do FGTS está arquivado venha a ser reestruturada.

PROTOCOLO

Serviços Oferecidos	Protocolo de Processos e Documentos
Contato	Telefone: (65) 3613-3035 Presencial: Recepção da empresa
Horário de Atendimento	Este Protocolo está disponível de segunda a sexta-feira, no horário de 08h às 12h e das 14h às 18h.
Tempo de espera no atendimento	O atendimento no Protocolo será de, no máximo, 5 minutos para cadastro de processos.

RECEPÇÃO DA EMPRESA

Contato	Telefone: (65) 3613-3035 Presencial: Recepção da empresa
Horário de Atendimento	A Recepção está disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.
Tempo de espera no atendimento	O tempo de espera para ser atendido na Recepção será de, no máximo, 3 minutos.

OUVIDORIA SETORIAL

Serviços Oferecidos Ouvidoria Setorial do órgão, tem como objetivo receber demandas da sociedade, por meio de sugestões, reclamações, pedidos de informações, solicitações de serviços ou até mesmo denúncias no cumprimento as exigências do direito do consumidor.

Contato

Internet

Mediante preenchimento do Formulário Eletrônico de Manifestação no site do MTI – www.mti.mt.gov.br (link da Ouvidoria) ou ainda pelo e-mail ouvidoria@mti.mt.gov.br

Telefone

Por meio do telefone 65-3644-3465, o cidadão é atendido, com atenção e cordialidade, pela Ouvidoria Setorial do MTI.

Atendimento Presencial

Pode ser realizado de segunda a sexta-feira, das 8:00h às 12:00h e das 14:00h as 18:00h, na sede da MTI, com agendamento anterior.

Horário de Atendimento

O horário de 08h às 12h e das 14h às 18h.

Tempo de espera no atendimento

O atendimento na Ouvidoria será de, no máximo, 5 minutos para o atendimento presencial.

PARA ACESSAR A TODOS OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA MTI, O USUÁRIO PODERÁ CONSULTAR O CATÁLOGO DE SERVIÇOS DA EMPRESA MATO-GROSSENSE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO MTI DISPONÍVEL NO SITE – WWW.MTI.MT.GOV.BR

OS SERVIÇOS CONTIDOS NO CATÁLOGO DE SERVIÇOS SÃO OFERECIDOS AOS ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA OU PESSOA JURÍDICA.

CONSELHO DE DIRETORES

DIRETOR PRESIDENTE

ANTÔNIO MARCOS SILVA DE OLIVEIRA

email: presidencia@mti.mt.gov.br

Contato: (65) 3613-3023

DIRETOR VICE-PRESIDENTE

CLEBERSON ANTÔNIO SÁVIO GOMES

email: clebersongomes@mti.mt.gov.br

Contato: (65) 3613-3084

DIRETORIA ADMINISTRATIVA (DAFI)

CESAR FERNANDO BERRIEL VIDOTTO

email: cesarvidotto@mti.mt.gov.br

Contato: (65) 3613-3140

DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (DTIC)

CIRANO SOARES DE CAMPOS

email: ciranocampos@mti.mt.gov.br

Contato: (65) 3613-3024

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

**Basílio Bezerra Guimarães dos
Santos**

Presidente do Conselho

Secretário de Estado de
Planejamento e Gestão (SEPLAG)

Sandro Luiz Brandão Campos

Membro do Conselho

Secretário Adjunto de Planejamento e
Gestão de Políticas Públicas

Rogério Luiz Gallo

Membro do Conselho

Secretário de Estado de Fazenda

Antônio Marcos Silva de Oliveira

Membro do Conselho

Presidente da Empresa
Mato-grossense de Tecnologia
da Informação

COORDENAÇÃO DE CONTEÚDO

Coordenação

JOELCIRNEY SANTOS KLIMASCHEWSK
Técnico Administrativo e Financeiro

Arte e Diagramação

MARCUS ROBERTO REGENOLD ALMEIDA
Técnico de TI

Revisão

GUSTAVO DOMINGUES DO NASCIMENTO
Assessoria de Imprensa