



CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

2018

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	9
A CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS DA MTI	10
INFORMAÇÕES SOBRE A EMPRESA	12
COMPROMISSOS ASSUMIDOS PELA EMPRESA.....	13
SERVIÇOS OFERECIDOS	16

CONSELHO DE DIRETORES

DIRETOR PRESIDENTE

Evaristo Georgio Fava

email: evaristofava@mti.mt.gov.br

Contato: (65) 3613-3096

DIRETORIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA (DAFI)

Cesar Fernando Berriel Vidotto

email: cesarvidotto@mti.mt.gov.br

Contato: (65) 3613-3140

DIRETORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA E MONITORAMENTO DE RESULTADOS (DGEM)

Cirano Soares de Campos

email: ciranocampos@mti.mt.gov.br

Contato: (65) 3613-3190

DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA E OPERAÇÕES (DIOP)

Saffyk Vicunã de Souza

email: saffykvicuna@mti.mt.gov.br

Contato: (65) 3613-3061

DIRETORIA DE PROJETOS DE SOFTWARE (DPSW)

Marcos Daniel Martins Souza

email: marcosouza@mti.mt.gov.br

Contato: (65) 3613-3086

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Guilherme Frederico de
Moura Müller

Presidente do Conselho

Secretário de Estado de
Planejamento

Ruy Carlos Castrillon da Fonseca

Membro do Conselho

Secretário de Estado de Gestão

Rogério Luiz Gallo

Membro do Conselho

Secretário de Estado de
Fazenda

Evaristo Geórgio Fava

Membro do Conselho

Presidente da Empresa
Mato-grossense de Tecnologia
da Informação

ENDEREÇO

MTI – Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Educação
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 da 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.

COORDENAÇÃO DE CONTEÚDO

Coordenação

JOELCIRNEY SANTOS KLIMASCHEWSK
Técnico Administrativo e Financeiro

Arte e Diagramação

CRISTIAN LABRA ANALISTA
Desenvolvedor e Designer

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 - SEPLAN 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 Publicam.

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 do 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 aos 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 estabelecido pelo Decreto Governamental que regulamenta o horário de atendimento para os órgãos públicos que é de: segunda a sexta-feira no horário de 13h às 19h.	
Localização:	Rua Des. Carlos Avalone, s/nº - Palácio Paiaguás - Centro Político Administrativo - CPA - Bloco Seplan - CEP 78050-970 - Cuiabá - Mato Grosso - Caixa Postal 10.004	
Telefones:	Diretor Presidente	065-3613-3023
	Diretor Vice Presidente	065-3613-3096
	065	065-3613-3040
	Diretor Administrativo e Financeiro	065-3613-3090
	Diretor de Gestão Empresarial e Marketing	065-3613-3061
	Diretor Projetos de Software	065-3613-3086
	Diretor de Operações	065-3613-3003
	Central de Atendimento	065-3644-3465
	Ouvidoria	065-3613-3063
	Recepção/Protocolo	

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.

Mecanismos de Comunicação Os usuários se comunicam com a MTI através da Internet pelo site www.mti.mt.gov.br, por Correspondência ou Pessoalmente pelo endereço: Rua Des. Carlos Avalone, s/nº - Palácio Paiaguás - Centro Político Administrativo - CPA - Bloco SEPLAN - CEP 78050-970 - Cuiabá - Mato Grosso - Caixa Postal 10.004.

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, café e água.

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 13460 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 encaminha-las para a área necessária.

Contato A MTI coloca à disposição de seus clientes e usuários suas linhas telefônicas **3613-3003 e 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 semanas.

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.

CONECTA MATO GROSSO

Serviços
Oferecidos

Serviço de internet Wi-fi gratuito nos Parques Estaduais Mãe Bonifácia, Massairo Okamura e Zé Bolo Flô.

Horário de
Atendimento

Ininterruptamente

Procedimento

Para acessar o Wi-fi, o usuário deverá fazer login no Facebook ou em alguma conta do Google e aceitar o termo de uso.

Capacidade
técnica

Equipamentos disponibilizados com capacidade de suportar até 480 conexões simultâneas, com velocidade de 625 Kbps por usuário.

FGTS BEMAT

Serviços Oferecidos

Serviços de gestão, análise, recomposição, duplicação e interpretação de 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

65-3322-2736

Horário de Atendimento

Das 8h às 18h de segunda a sexta. Inclusive no horário de almoço.

Tempo de espera no atendimento

Atendimento imediato, com uma média de atendimento de 20 minutos por atendimento.

Procedimento

O solicitante preenche um formulário de atendimento com o seguinte documento: -
Carteira de Trabalho

Prazo para resposta

Extrato de FGTS Completo
- mínimo de 30 dias corridos
- máximo de 90 dias corridos
- Planos econômicos – 20 minutos
- Orientações e esclarecimentos – 20 minutos

PROTOCOLO

Serviços
Oferecidos

Protocolo de Processos e Documentos

Contato

Telefone: 3613-3035

Horário de
Atendimento

Presencial: Recepção da empresa

Este Protocolo está disponível de segunda a sexta-feira, das 8h das 13h as 19h.

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 12h e das 13h às 19h.

Tempo de espera no atendimento O tempo de espera para ser atendido na Recepção será de no máximo 3 minutos

PARA ACESSAR A TODOS OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA MTI – O USUÁRIO PODERÁ ACESSAR 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.