

# CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS



Governo de  
**Mato  
Grosso**

**2022**

## **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 3613-3048 - Comunicação  
+55 65 3644-3003 - Ouvidoria

A lista completa encontra-se no site – [www.mti.mt.gov.br](http://www.mti.mt.gov.br)

### **E-mails:**

[centraldeatendimento@mti.mt.gov.br](mailto:centraldeatendimento@mti.mt.gov.br)

[redacao@mti.mt.gov.br](mailto:redacao@mti.mt.gov.br)

[ouvidoria@mti.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@mti.mt.gov.br)

[suportemtciadao@mti.mt.gov.br](mailto:suportemtciadao@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.

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 aos usuários, a MTI possibilita a prática do controle social e garanti 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

<b>Instituição</b>	Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação - MTI	
<b>Funcionamento</b>	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.	
<b>Localização:</b>	Rua Des. Carlos Avalone, s/nº - Palácio Paiaguás – Centro Político Administrativo – CPA - 78049-903 – Cuiabá – Mato Grosso – Caixa Postal 10.004	
<b>Telefones:</b>	Diretor-Presidente	<b>065-3613-3023</b>
	Diretor Vice-Presidente	<b>065-3613-3084</b>
	Diretor Administrativo	<b>065-3613-3040</b>
	Diretor de Tecnologia	<b>065-3613-3024</b>
	Central de Atendimento	<b>065-3613-3003</b>
	Ouvidoria	<b>065-3644-3003</b>
	Recepção/Protocolo	<b>065-3644-3463</b>

## COMPROMISSOS ASSUMIDOS PELA EMPRESA

- Identificação** Os Servidores da MTI estão identificados por 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](http://www.mti.mt.gov.br), por correspondência ou pessoalmente no endereço: Rua Des. Carlos Avalone, s/nº - Palácio Paiguás – Centro Político Administrativo – CPA – 78050-970 – Cuiabá – Mato Grosso.
- Fone: +55 65 3613-3003 - Central de Atendimento  
+55 65 3613-3048 - Comunicação  
+55 65 3644-3003 - Ouvidoria
- E-mails: [centraldeatendimento@mti.mt.gov.br](mailto:centraldeatendimento@mti.mt.gov.br)  
[redacao@mti.mt.gov.br](mailto:redacao@mti.mt.gov.br)  
[ouvidoria@mti.mt.gov.br](mailto: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 servidores estarão aptos a fazerem o atendimento aos usuários com atenção, interesse, respeito e cortesia.



<b>Identificação</b>	O usuário, ao chegar na empresa, receberá um crachá de identificação para ter acesso aos demais ambientes da mesma.
<b>Condições de Limpeza</b>	Os locais de trabalho são higienizados e organizados.  A empresa dispõe de móveis apropriados.  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.
<b>Sinalização Visual</b>	Todas as unidades são identificadas de forma clara, precisa e objetiva.  O horário de funcionamento está afixado em local de fácil visualização.

## ATENDIMENTO PRESENCIAL

<b>Contato</b>	Telefone: (65)3613-3035 Presencial: Recepção da empresa
<b>Horário de Atendimento</b>	A Recepção está disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.
<b>Tempo de espera no atendimento</b>	O tempo de espera para ser atendido na Recepção será de, no máximo, 2 minutos.

## CONSELHO DE DIRETORES

### DIRETOR PRESIDENTE

CLEBERSON ANTÔNIO SÁVIO GOMES

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)

CÉSAR 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)

**Rogério Luiz Gallo**

Membro do Conselho  
Secretário Chefe da Casa Civil

**Fábio Fernandes Pimenta**

Membro do Conselho  
Secretário de Estado de Fazenda

**Cleberon Antônio Sávio Gomes**

Membro do Conselho  
Presidente da Empresa  
Mato-grossense de Tecnologia  
da Informação

**Sandro Luis Brandão Campos**

Membro do Conselho  
Secretário Adjunto de Estado de Planejamento  
e Gestão de Políticas Públicas