ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
ATA DA SESSÃO ESPECIAL PARA LANÇAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS AO
CIDADÃO, REALIZADA NO DIA 02 DE OUTUBRO DE 2007, ÀS 14:00 HORAS.

ATA Nº 152 - “A”

PRESIDENTE - DEPUTADO SÉRGIO RICARDO

O SR. PRESIDENTE (SÉRGIO RICARDO) - Senhores Deputados, Senhora Deputada, quando do meu discurso de posse, afirmei que envidaremos todos os esforços pela transparência e a busca da excelência na gestão pública. O modelo de excelência em gestão pública está fundamentado no direito público. A excelência administrativa está fundamentada nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Possui também outros princípios administrativos contemporâneos, como a gestão participativa, valorização das pessoas, visão de futuro, aprendizado organizacional, agilidade, avaliação permanente dos índices de resultados, inovação e controle social.

Com esse objetivo, recentemente a Mesa Diretora desta Casa de Leis assinou o termo de adesão ao programa GESPÚBLICA, do Governo Federal, e hoje estamos lançando nesta Sessão Especial a Carta de Serviços desta Assembléia Legislativa.

O programa GESPÚBLICA, implantado pelo Governo Federal, tem sua origem no Programa de Qualidade do Serviço Público - PQSP, implantado em 1999.

As ações deste programa têm como propósito transformar as organizações públicas, procurando torná-las cada vez mais preocupadas com o cidadão/usuário e não apenas com os seus processos burocráticos internos. Estas ações orientam a adoção de práticas de excelência em gestão com a finalidade de conduzir as organizações públicas brasileiras para padrões elevados de desempenho.

No nosso plano estratégico 2007/2010 está em desenvolvimento o programa de qualidade nos serviços criado pela Resolução nº 440 de 07 de dezembro de 2005, de iniciativa do Deputado Humberto Bosaipo.

Portanto, Senhores Deputados, Senhora Deputada, a nossa gestão não tem poupado esforços para o fortalecimento e consolidação do processo de modernização do poder legislativo, e não apenas com palavras, mas sim com ações. A assinatura do termo de adesão é o nosso compromisso de que as ações propostas no GESPÚBLICA serão efetivamente implementadas nesta Casa de Leis.

A Carta de Serviços é um dos processos propostos no GESPÚBLICA. A finalidade desta carta é informar aos cidadãos como acessar e obter um ou mais serviços prestados pela Assembléia Legislativa como um todo ou por uma de suas unidades.

Esta carta possibilita ao cidadão conhecer os serviços e seus respectivos requisitos, antes de procurar a Assembléia Legislativa.

Com esta carta a Assembléia Legislativa contribui para a visibilidade dos serviços públicos por ela prestados e legitima a sua imagem perante a sociedade.

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
ATA DA SESSÃO ESPECIAL PARA LANÇAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS AO
CIDADÃO, REALIZADA NO DIA 02 DE OUTUBRO DE 2007, ÀS 14:00 HORAS.

Esse é mais um ponto dentre os elencados no plano de trabalho que estamos desenvolvendo para o biênio 2007/2008 e através do qual temos buscado mobilizar e conscientizar não só a cúpula diretiva, Secretários e Srs. Deputados, mas todo o corpo funcional e colaboradores em geral deste poder, do mais graduado ao mais humilde servidor. Trata-se de toda uma cultura administrativa que só se estabelecerá efetivamente com a participação e engajamento de todos.

Todo esse esforço de modernização tem se viabilizado com o aperfeiçoamento de diversos instrumentos e novas estruturas como a abertura do sinal da TV Assembléia, a reformulação do nosso Regimento Interno, o fortalecimento das comissões permanentes, a criação do Espaço Cidadania João Paulo II, a estruturação da Escola do Legislativo que vem promovendo o treinamento e capacitação de nossos servidores, inclusive com cursos de graduação e pós-graduação, a implantação das câmaras setoriais temáticas, a ampliação dos trabalhos da Sala da Mulher, a formação da equipe da Ouvidoria, a Rádio Assembléia, a interiorização da Assembléia Legislativa com a realização dos seminários “desafios e oportunidades”, a realização de um número crescente de audiências públicas que debatem os problemas do Estado nas mais diversas áreas.

Esse conjunto de ações e políticas de gestão vem entremeadas por uma visão organizacional e estratégica que facilita sobremaneira sua efetivação. Gostaríamos aqui, inclusive, de destacar o trabalho paciente e determinado da equipe responsável pelo nosso Planejamento Estratégico, na pessoa do Prof. Abílio Camilo Fernandes que, hoje, pode ser considerado um “divisor de águas” em nosso parlamento. Mas é assim mesmo que a sociedade evolui, pois os maiores desafios são os mais dignificantes.

Queremos também agradecer a colaboração de todos os setores desta Casa que, direta ou indiretamente, colaboraram para mais essa conquista que não é só nossa, mas de todo o povo de Mato Grosso.

Temos ainda muito a evoluir. Porém, por contarmos com colaboradores realmente comprometidos com o Poder Legislativo como são as senhoras e senhores, temos a satisfação de estarmos a cada novo dia dignificando ainda mais a confiança depositada pela nossa gente.

A todos nosso muito obrigado.

Eu quero passar a palavra ao Sr. 1º Secretário, Deputado Riva.

O SR. RIVA - Sr. Presidente, Deputado Sérgio Ricardo, cumprimento aqui o Subsecretário de Estado de Fazenda, Manoel Bezerra; saúdo todos os servidores desta Casa em nome do Secretário Geral, Edegar Nestor Adams.

Eu quero de uma maneira muito especial cumprimentar e parabenizar a equipe do Professor Abílio pela elaboração da Carta de Serviço ao Cidadão.

E, antes de mais nada, Sr. Presidente, reafirmar o que Vossa Excelência aqui já disse, que o planejamento estratégico desta Casa deu uma nova dinâmica ao Poder Legislativo Estadual. No meu ponto de vista, foi o grande divisor de águas nesta Casa, porque qualquer órgão, qualquer empresa ou um Poder que não sabe aonde quer chegar, é difícil de você planejar algo se você sequer sabe onde você vai chegar.

Então, os meus agradecimentos a essa equipe do Professor Abílio e toda a equipe que participou de servidores desta Casa, é uma equipe muito grande. O professor Abílio na coordenação; Ana Priscila Manerich, Augusto dos Santos, Célia Paixão Sandubete, Celso Emílio Barini, a Clélia Maria de Oliveira, Creuza Carmem da Silva, Eziarone, Fernanda, o Frank, a Iolanda, Joelma, José Roberto, Joseane, Joseane de Carvalho, Marcilene, Milton, Rosângela Mile, o Sérgio Maurício Capitula, Sérgio Maurílio, Victor Hugo. Enfim, todos que participaram. Porque eu costumo dizer, Sr. Presidente, o que esta Casa tem de mais precioso são os seus servidores. E os

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
ATA DA SESSÃO ESPECIAL PARA LANÇAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS AO
CIDADÃO, REALIZADA NO DIA 02 DE OUTUBRO DE 2007, ÀS 14:00 HORAS.

servidores do Poder Legislativo têm vestido a camisa deste Poder. Então, quero cumprimentando todos esses também, agradecer aqui a participação do SINDAL na pessoa da Nega e da ASSALMAT.

E dizer, Sr. Presidente, que nada mais é a Carta do Cidadão do que o estabelecimento de critérios. É uma coisa muito interessante: Prazo de atendimento. Um dos grandes problemas que nos deparamos, hoje, no serviço público, é a falta de respostas às pretensões do cidadão. Isso tem que mudar. Passamos por isso, por exemplo, hoje, na SEMA quando o cidadão com o projeto, ele não sabe quando será atendido. E a CPI da SEMA, que, por sinal, está funcionando hoje, está ouvindo o Presidente da FIEMT, um dos maiores objetivos delas é esse, que o cidadão tenha a segurança de quando ele vai ser atendido, estabelecer um prazo, um calendário para cada tipo de procedimento. E acho muito interessante o prazo de cumprimento de algumas obrigações, porque o cidadão não suporta mais pagar altos impostos, a carga tributária extremamente elevada e muitas vezes recebe um serviço, Sr. Presidente, de péssima qualidade e muitas vezes nem receber. Pior do que tudo isso, Sr. Presidente, é a insegurança que gera para o cidadão.

Eu ando muito pelo interior e já disse isso há poucos dias na reunião que uma das coisas que mais nos envaidecesse é quando nas nossas bases alguém nos agradece pelo bom atendimento que recebeu na nossa Casa.

Mas, uma coisa que nos deixa muito triste é quando eu encontro um Vereador, um líder comunitário ou um cidadão, um empresário ou um trabalhador que fala: “Oh, Deputado, eu fui à Assembléia Legislativa e fui mal atendido.” Graças a Deus, Sr. Presidente, isso tem sido uma exceção. A regra é o bom atendimento nesta Casa. Aliás, não só eu, mas todos os Deputados Estaduais, o que mais cobram é atenção, que se dê atenção ao cidadão. No meu gabinete, eu costumo dizer o seguinte: Que não vamos dar conta de resolver tudo e não somos obrigados e não temos condições para isso. Mas somos obrigados a responder a tudo. Não tem coisa mais angustiante do que você receber um ofício da sua base dizendo: “Reiterando...” Quer dizer, nós temos que acabar com isso no Poder Legislativo. E, além do mais, nós temos que fazer o cidadão se sentir não em casa apenas, mas se sentir bem aqui neste Poder. Porque muitas vezes você pode até se sentir em casa e não se sentir bem. Mas se sentir bem aqui dentro deste Poder, que é a Casa da cidadania. Esse é o Poder que tem obrigação de fazer a interlocução com a sociedade.

Aliás, uma das coisas que eu falo muito. Não é só legislar e fiscalizar. Para mim o Poder que faz a interlocução da sociedade com os demais Poderes, com os órgãos, com as Secretarias de Estado, é o Poder Legislativo, e nós temos que estar preparados para isso. Então, nada adiantará também a Carta do Cidadão se isso aqui não passar a ser o livro de cabeceira dos nossos servidores para eles estarem conscientes da obrigação de cada um. E, mais do que isso, fazer chegar ao cidadão esta Carta para que ele, de posse desta Carta, possa ter conhecimento de quais os serviços que poderá se utilizar.

Aliás, o GESPÚBLICA foi, sem dúvida nenhuma, um grande instrumento criado em defesa do cidadão. Porque a qualidade na gestão pública tem que ser uma regra. E eu quero parabenizar aqui os nossos servidores que vestiram a camisa, que estão empenhados neste trabalho, dizer que a Mesa Diretora vai dar todo o suporte necessário. E, mais do que isso, vamos acompanhar também. Eu ainda entendo, e uma certa época queria criar aqui o Código de Qualidade de Serviço Público, que cada setor desta Casa tem que passar por uma avaliação, não só da qualidade, mas da qualidade. E entendo que nós vamos ter que implementar mecanismos para fazer essa avaliação, pelo menos anual, de quais os setores da Casa que estão atendendo a contento os anseios da sociedade.

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
ATA DA SESSÃO ESPECIAL PARA LANÇAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS AO
CIDADÃO, REALIZADA NO DIA 02 DE OUTUBRO DE 2007, ÀS 14:00 HORAS.

Então, eu fico feliz de ver os nossos servidores envolvidos neste trabalho, que é um belo trabalho. E com certeza cada dia mais a tendência é essa. O cidadão vai ficar mais exigente, porque nós vamos ter a obrigação de informar o serviço que ele pode utilizar, não só neste Poder, mas também em outros setores.

Eu fico imaginando no dia em que o INCRA pensar em fazer esse trabalho, no dia em que o IBAMA pensar em fazer esse trabalho, o INSS, para o cidadão saber o quanto ele é mal atendido. Fico me perguntando, às vezes: será que o Governo Federal sabe que o cidadão é desrespeitado, é mal atendido e aviltado em seus direitos nesses órgãos? Esta Casa tem a obrigação de passar a defender isso. Nós não podemos mais permitir no serviço público, seja qual for a esfera, o mau atendimento. Não podemos sequer admitir que o servidor público deixe de informar para o próprio cidadão o serviço que ele pode ter. Inclusive, vou sugerir que a TV Assembléia passe em capítulo, não sei de que forma, que seja feita uma política de mídia para informar ao cidadão da Carta do Cidadão, dos direitos que ele tem. E não só a TV Assembléia, mas eu acho que podemos nos utilizar de outros instrumentos, a *rádionet*, sei lá quem sabe ampliar a publicação desse volume, da Carta de Serviço ao Cidadão para distribuir nas Câmaras, nos sindicatos, nas associações, e, se for necessário, até fazer alguns seminários em Cuiabá, em outras cidades, entregar à sociedade aquilo que elas têm direito, que ela possa cobrar, tanto para o exercício da cidadania, precisamos nos utilizar dela. E talvez se crie um espaço do cidadão na TV Assembléia. E nesse espaço do cidadão na TV Assembléia alguém que tenha noções, que tenha conhecimento da Carta ao Cidadão, mostrar ao cidadão esse serviço que ele dispõe, obrigação do Poder em relação a ele.

Porque muitas vezes nós vamos falar: Poxa, vida, o Brasil é uma das maiores cargas do mundo, e tem gente que defende esta carga tributária menor do que a do Canadá, menor do que da Dinamarca... O Manoel deve conhecer bem isso. Só que não se compara o serviço público que eles prestam com o nosso. Quer dizer, o que nós temos é que aperfeiçoar a qualidade do nosso serviço. Quando o cidadão paga os seus impostos, mas tem o serviço de qualidade, com certeza, ele se sente satisfeito. Não só em relação ao Poder Legislativo, que eu acho que o Poder Legislativo é um dos que melhor atende. E acho que é um dos que mais abre as portas para a sociedade.

Hoje, eu cheguei a Assembléia Legislativo às 06:15 horas até às 10:30 horas atendi 34 audiências. Quer dizer, tem Secretaria de Estado que define a quantidade de atendimento por dia, 6, 10. Isso eu acho que o Poder público tem que se aproximar mais do cidadão.

Então, quero aqui, Sr. Presidente, agradecer mais uma vez ao nosso servidor, agradecer ao Emanuel, a toda equipe de coordenação do GESPÚBLICA. E dizer que esta Casa nada mais faz do que cumprir o seu papel. Muito obrigado, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE(SÉRGIO RICARDO) - Com a palavra, a Sr^a Ana Priscila Manerich, que é membra da equipe que elaborou esta Carta.

A SR^a ANA PRISCILA MANERICH - Boa-tarde a todos.

Cumprimento o Deputado Sérgio Ricardo, Presidente da Assembléia Legislativa, em nome do Deputado Riva cumprimento os demais componentes da Mesa, senhoras e senhores e autoridades aqui presentes, servidores deste Poder Legislativo, irei apresentar a vocês a Carta de Serviço ao Cidadão.

Eu vou começar falando sobre o Programa GESPÚBLICA que foi criado por meio do Decreto Federal nº 5.378, de 23.02.05, cuja finalidade é contribuir para a qualidade do serviço público prestado aos cidadãos e para o aumento da competitividade do País. Este programa é coordenado nacionalmente pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
ATA DA SESSÃO ESPECIAL PARA LANÇAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS AO
CIDADÃO, REALIZADA NO DIA 02 DE OUTUBRO DE 2007, ÀS 14:00 HORAS.

E o Presidente da Assembléia Legislativa, Deputado Sérgio Ricardo, e a Mesa Diretora deram um passo muito importante à qualidade e ao aperfeiçoamento do Legislativo mato-grossense ao assinarem o Termo de Pré-adesão ao Sistema de Avaliação Contínua na Gestão do Legislativo.

Nós temos o Programa de Qualidade no Serviço da Assembléia Legislativa que foi criado por meio da Resolução nº 440, de 07.12.05, cuja finalidade é buscar excelência e gestão pública e transformar seus serviços em benefícios para a sociedade. Este projeto é coordenado pelo Planejamento Estratégico. E a aderência a este programa representa o compromisso que a Assembléia Legislativa assume em melhorar a qualidade do serviço prestado à sociedade mato-grossense.

Este Programa está sustentado por cinco projetos, que são os manuais administrativos, alta avaliação da organização, gerenciamento de rotinas e Carta de Serviço ao Cidadão.

Quero parabenizar a Mesa Diretora deste Poder Legislativo que deu total apoio à elaboração desta Carta de Serviço desde a sua criação, na elaboração e agora na sua implantação.

E a área de atuação da Assembléia Legislativa é a representação da sociedade. A nossa missão é legislar em defesa da sociedade, fiscalizar os atos do Poder Executivo, otimizar as forças internas e ampliar a interlocução entre os Parlamentares e a comunidade. A nossa visão é de ser uma instituição reconhecidamente moderna, dinâmica, eficiente, eficaz e referência na representação dos anseios da sociedade.

Os valores da Assembléia Legislativa e dos colaboradores estão pautados na ética, na lealdade, na responsabilidade para com os nossos clientes que nos procurarem, na disciplina, na qualidade dos serviços oferecidos e no compromisso de cada ação desenvolvida pela Assembléia Legislativa.

E é com muita honra que passo a informar a sociedade mato-grossense que a Assembléia Legislativa de Mato Grosso é o primeiro Parlamento do País a adotar a Carta de Serviço ao Cidadão.

Esta Carta de Serviço é um documento elaborado pela Assembléia Legislativa que visa informar aos cidadãos quais são os serviços prestados e como acessá-los. Esta Carta de Serviço fortalece muito a cidadania e a credibilidade da sociedade com administração pública, porque garante ao cidadão o direito do serviço oferecido de acordo com as suas necessidades.

O público alvo desta Carta de Serviço são cidadãos que demandam e utilizam os serviços ou produtos da Assembléia Legislativa, porque o objetivo desta Carta é mostrar os serviços que temos e como estão sendo encaminhados à sociedade mato-grossense.

Esta Carta de Serviço proporciona benefício que para o cidadão é conhecer os seus serviços e seus respectivos requisitos antes de procurar a organização, ter um acesso facilitado e praticar o controle social e o exercício da cidadania para a organização emitir uma imagem perante à sociedade conhecendo as necessidades dos usuários e dos nossos serviços.

Quero ressaltar se nós, servidores deste Poder, aplicarmos esta Carta de Serviço na íntegra, iremos atingir com sucesso o slogan que a Assembléia Legislativa propaga que é a Casa do Povo. Com isso, o cidadão ficará muito satisfeito em saber que a Assembléia Legislativa não é composta apenas pelos Deputados que fazem um excelente trabalho, mas também por servidores que prestam um serviço de qualidade à sociedade mato-grossense. E para a sociedade maior credibilidade em relação à administração pública.

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
ATA DA SESSÃO ESPECIAL PARA LANÇAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS AO
CIDADÃO, REALIZADA NO DIA 02 DE OUTUBRO DE 2007, ÀS 14:00 HORAS.

Os serviços que a Assembléia Legislativa oferece é a Ouvidoria Geral, Por Dentro do Parlamento, Protocolo Geral, recepção central, Defensoria Pública, Expedição de Carteira de Trabalho, que nós fizemos uma parceria com o TRT, atestado de antecedentes criminais, com a Secretaria de Segurança Pública, expedição de Carteira de Identidade; pela TV Assembléia, nós temos a divulgação, cobertura de eventos e programas jornalísticos, revistas e jornal da Assembléia Legislativa, pesquisas legislativas, *site* da Assembléia Legislativa, gabinetes e Audiências Públicas.

Ao divulgar esta Carta de Serviços ao Cidadão, a Assembléia Legislativa irá estimular a participação da sociedade no monitoramento do setor público e gerar massa crítica para a realização do controle social, além de promover a melhoria da qualidade do atendimento prestado.

Quero informar que esta Carta de Serviços ao Cidadão gera um controle social com a disponibilização de condições para que o cidadão possa avaliar o serviço prestado pela Assembléia Legislativa, podendo emitir sugestões para a melhoria ou enviar reclamações para a nossa Ouvidoria Geral.

A Ouvidoria Geral é muito importante e ela serve para assegurar o cidadão usuário no exame de suas reivindicações buscando a qualidade e melhoria prestados pela Assembléia Legislativa, fortalecendo assim ainda mais a cidadania ao permitir a participação do cidadão. E a partir do momento em que a Assembléia Legislativa elabora uma Carta de Serviço ela tem que assumir com seus compromissos, que é atenção, respeito e cortesia no tratamento aos usuários em suas necessidades. Serão corteses no tratamento dispensado ao usuário.

O usuário ao chegar a recepção principal receberá um crachá de visitante. A Assembléia Legislativa reconhece o seu usuário como cliente parceiros primando pela cortesia, educação e disciplina no atendimento de suas necessidades.

O usuário será acompanhado e orientado em todas as fases do atendimento. O atendimento será de segunda-feira às sexta-feira, no horário das 08:00 às 18:00 horas ininterruptamente. A recepção estará apta a fazer o atendimento e a triagem dos usuários. Prioriza-se gestantes, idosos, pessoas com crianças de colo e portadoras de necessidades especiais.

O atendimento obedecerá a seguinte ordem: usuário agendado, usuário externo e usuário interno por ordem de chegada. Os processos serão analisados de acordo com a data de entrada no Protocolo. Aposentados e pensionistas terão prioridades em relação aos ativos.

Critério de atendimento.

Em caso de solicitações de informações por telefone, onde o colaborador esteja impossibilitado de dar a resposta imediata, este deverá informar ao usuário que fará a pesquisa e retornará a ligação.

Os colaboradores da Assembléia Legislativa se empenharão em ajudar o usuário em suas necessidades.

Tempo de atendimento.

Atender as chamadas telefônicas em no máximo 3 toques. O tempo máximo de atendimento na recepção central é de 5 minutos, e nas unidades gerenciais de 10 minutos.

Prazos para o cumprimento do serviço.

As solicitações de informações ou de documentos relativos a processos formalizados deverão ser fornecidas no prazo de até 72 horas.

O máximo de execução no serviço de pesquisa de legislação é de 20 minutos; localização de processo no setor, 15 minutos; respostas a correspondências recebidas, 3 dias úteis.

Forma de comunicação com o usuário.

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
ATA DA SESSÃO ESPECIAL PARA LANÇAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO, REALIZADA NO DIA 02 DE OUTUBRO DE 2007, ÀS 14:00 HORAS.

Utiliza-se a seguinte forma de comunicação, que é a caixa de reclamações, sugestões e críticas que ficará na recepção central e nas unidades, internet através do site www.al.mt.gov.br. Correspondência e Ouvidoria, através do 08006479595.

A recepção estará equipada para que os usuários, após obtenção do serviço, emitam a sua opinião sobre o atendimento recebido.

A carta de reclamações, sugestões e críticas estarão à disposição na recepção central e no restaurante e lanchonete da Assembléia Legislativa e serão enviadas para a Ouvidoria Geral.

As unidades gerenciais dispõem de telefone integrando com a Ouvidoria para o recebimento das reclamações, sugestões e críticas. Todas as correspondências endereçadas aos usuários do nosso serviço deverão conter o nome do responsável pelo setor como também *e-mail*, número de telefone e *fax* para contato.

Procedimentos para atender as reclamações, sugestões e críticas.

A Ouvidoria recolherá as manifestações contidas na caixa de sugestões, *internet*, *intranet* e outros meios, tendo até 72 horas para responder ao usuário sobre as reclamações.

Em relação a sugestões, reclamações e críticas, as unidades competentes terão até 3 dias úteis para responder as questões.

Em caso de não identificações, as sugestões, reclamações e críticas serão fixadas num quadro de aviso e num prazo máximo de 72 horas por 5 dias úteis.

E o sistema de sinalização visual é através de placas indicativas contando o nome das unidades.

Critério de atendimento.

A identificação dos colaboradores será através de crachás coloridos. No crachá constará nome, foto, número de matrícula funcional, RG e CPF.

No atendimento via telefone, o colaborador se identificará da seguinte forma: unidade gerencial, nome do colaborador, bom-dia ou boa-tarde.

Na comunicação via carta, deverá constar: nome do colaborador responsável pelo serviço e telefone para contato.

Relembrando que haverá uma revisão desta Carta no período máximo de um ano, onde todas as informações serão atualizadas e a próxima Carta incluirá o Plano de Melhoria.

E vale a pena ressaltar que esta Carta de Serviço ao Cidadão é uma prática bem sucedida em diversas organizações públicas de países como a Espanha, Itália, México, Argentina e Noruega, onde o cidadão é visto como principal agente de mudanças e participa efetivamente na qualidade dos serviços públicos oferecidos.

Eu quero lembrar que para atingir o sucesso desta Carta de Serviço ao Cidadão, a Assembléia Legislativa de Mato Grosso conta com a colaboração de todos os servidores para que possamos estar aptos a oferecer serviço de qualidade à sociedade mato-grossense.

Muito obrigada.

O SR. NARRADOR (EDSON PIRES) - Nós registramos e agradecemos as presenças das seguintes autoridades: João Sidnei, Coordenador de Gestão do Atendimento do GESPÚBLICA; Branco de Barros, Ex-Conselheiro do Tribunal de Contas; Nadir Nascimento Souza, Secretária de Serviços Legislativos; Osmar Carvalho, Secretário de Imprensa; Luiz Márcio Bastos Pommot, Secretário de Orçamento e Finanças; Cel. Jorge Antônio de Oliveira Paredes, Coordenador Militar; Ataíde Pereira de Almeida, Coordenador da Escola do Legislativo; Juscilania Alves Moreira, Presidente do SINDAL; José Wagner Coelho, Presidente da ASSALMAT; Hilário Santos,

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
ATA DA SESSÃO ESPECIAL PARA LANÇAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS AO
CIDADÃO, REALIZADA NO DIA 02 DE OUTUBRO DE 2007, ÀS 14:00 HORAS.

Presidente do Bairro Canjica; Valdinete dos Santos, do Bairro Antônio Dias, Cuiabá; Sabina da Silva Marques, Presidente do Bairro Jardim Primavera; Juvenal Ferreira Soares, Presidente do Bairro São Carlos; Agnaldo Calonga, Vice-Presidente Bairro São Carlos e também agradecemos a presença dos servidores da Assembléia Legislativa.

Neste momento, será exibido um vídeo produzido pela TV Assembléia, mostrando a importância da Carta de Serviços ao Cidadão.

(É EXIBIDO VÍDEO.)

O SR. NARRADOR (EDSON PIRES) - Nós queremos registrar e agradecer também a presença do ex-Deputado Benedito Márcio Pinheiro.

Passamos à leitura nominal dos servidores que participaram da equipe de elaboração da Carta.

Equipe de Elaboração da Carta.

Coordenação:

Prof. Abílio Camilo Fernandes Neto, Coordenadoria de Planejamento Estratégico;

Membros: Ana Priscila Manerich, Ouvidoria Geral; Augusto dos Santos, Gabinete do Deputado Humberto Bosaipo; Célia Paixão Sandubete, Secretaria de Administração e Patrimônio; Celso Emílio Barini, Secretaria Geral; Clélia Maria de Oliveira, Coordenadoria de Planejamento Estratégico; Creuza Carmem da Silva, Coordenadoria de Planejamento Estratégico; Eziarone Moreira dos Santos, Secretaria de Gestão de Pessoas/Espaço Cidadania; Fernanda Pajanoti, Presidência da Assembléia Legislativa; Frank Antônio da Silva, 1ª Secretária da Mesa Diretora; Iolanda V. Vargas, Secretaria de Gestão de Pessoas; Joelma Alves Pimentel, Coordenadoria de Planejamento Estratégico; José Roberto, Coordenadoria de Planejamento Estratégico; Joseane Vieira Andrade, Cerimonial; Joseane de Carvalho, Secretaria de Comunicação; Marcilene O. Goulart, Secretaria de Gestão de Pessoas; Milton Alves Pedroso, Secretaria de Comunicação Social; Rosângela Mile, Secretaria da TV Assembléia; Sérgio Maurício Capitula, Coordenadoria de Planejamento Estratégico; Sérgio Maurílio, Instituto Memória do Poder Legislativo; Victor Hugo, Secretaria de Administração e Patrimônio.

O SR. PRESIDENTE (SÉRGIO RICARDO) - Com a palavra, o Sr. Emanuel Gomes Bezerra Júnior, Secretário-adjunto da Secretaria de Fazenda e Coordenador Geral do GESPÚBLICA de Mato Grosso.

O SR. EMANUEL GOMES BEZERRA JÚNIOR - Quero inicialmente cumprimentar o Sr. Presidente, Deputado Sérgio Ricardo; 1º Secretário, Deputado Riva; os demais integrantes da Mesa, em nome do professor Abílio; cumprimentar também o Branco de Barros que prestigia este evento, servidores da Assembléia Legislativa, colaboradores do GESPÚBLICA, cidadãs, cidadãos aqui presentes.

Na verdade, o GESPÚBLICA é a junção de dois programas que já existiam no Governo do ex-Presidente Fernando Henrique Cardoso, mas conhecido como Programa de Qualidade de Serviço Público e o Programa de Desburocratização do Serviço Público.

O Governo Lula decidiu fazer a junção desses dois programas e colocou a sua denominação de GESPÚBLICA. Durante algum tempo, esse programa no Estado esteve sob a coordenação de Secretaria de Planejamento, sob a coordenação do Secretário Yênes Magalhães e a partir de 2005 a Secretaria de Fazenda passou a ser âncora desse programa num trabalho, numa parceira em conjunto com a Secretaria de Planejamento, do Secretário Waldir Teis. A equipe da Secretaria de Fazenda, desde 2005 tenta mobilizar os órgãos públicos para adesão ao programa GESPÚBLICA no Estado de Mato Grosso. Houve a edição de um decreto do Governador Blairo

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
ATA DA SESSÃO ESPECIAL PARA LANÇAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS AO
CIDADÃO, REALIZADA NO DIA 02 DE OUTUBRO DE 2007, ÀS 14:00 HORAS.

Maggi aceitando o Programa GESPÚBLICA em nosso Estado como instrumento de melhoria do serviço público. O que nós queríamos neste momento era fazer com que as organizações, principalmente as ligadas direta ou indiretamente ao Governo do Estado de Mato Grosso, aderisse e assumisse o compromisso da auto-avaliação.

E aqui eu quero parabenizar a Mesa Diretora, aos Srs. Deputados, principalmente os que dirigem os trabalhos desta Casa, pela determinação, pela coragem, pela insistência, de ter feito a ação principal de aderir ao programa GESPÚBLICA no Estado de Mato Grosso. Isso demonstra que os administradores, os gestores desta Casa estão realmente comprometidos com a nossa sociedade, tentando transformar o Poder Legislativo do nosso Estado numa referência nacional, saindo na frente, sendo pioneira em relação à Carta de Serviços ao Cidadão.

E no momento histórico, no momento em que pesquisas indicam onde muitas das nossas instituições estão em descrédito junto à nossa população, e a nossa Assembléia Legislativa, os nossos Deputados, os servidores desta Casa dão uma demonstração muito clara, muito evidente de que eles realmente querem alcançar uma credibilidade junto à nossa sociedade. Esta Carta de Serviços ao Cidadão evidencia essa ação de transparência, de compromisso com a qualidade do serviço público do nosso Estado. Nós temos uma certeza absoluta do que contém nesse documento, hoje, lançado ele traduz uma absoluta certeza a realidade da qualidade do serviço e servirá de instrumento de cobrança, de controle social da nossa sociedade. A partir de hoje o cidadão chegará à Assembléia Legislativa sabendo o que ele procura, como ele será atendido, de que forma, de que prazo, em que prazo ele terá o seu serviço, a sua resposta, a sua atenção naquilo que aqui ele venha propor.

Então, Deputado Riva, o que eu posso em nome do Programa GESPÚBLICA no Estado de Mato Grosso, é parabenizar a Assembléia Legislativa, parabenizar os servidores desta Casa por esta ação, por esse comprometimento com o serviço público no nosso Estado e já adianto para Vossa Excelência, daqui para frente o Programa GESPÚBLICA no Estado com certeza requisitará vários servidores desta Casa para contribuir com o GESPÚBLICA em vários outros órgãos do nosso Estado de Mato Grosso.

Temos a certeza de que durante todo esse processo que foi um processo de aprendizagem um processo... (VIRADA DE FITA)...

Imagina se nós tivéssemos todos esses nossos órgãos já identificados de que forma o nosso cidadão será atendido. Com certeza a satisfação da nossa sociedade seria muito melhor. Teriam uma satisfação muito grande ao pagar os seus impostos, como disse de forma muito feliz o Deputado Riva, da insatisfação da sociedade com qualidade do nosso serviço e com a nossa alta carga tributária. É verdade que a nossa carga tributária é alta e é verdade também que a qualidade do nosso serviço público deixa muito a desejar à nossa sociedade. Agora nós temos uma grande certeza de que o Estado de Mato Grosso, em alguns órgãos, não em todos, pelo menos, já encontram o caminho da excelência do serviço público, que são aqueles órgãos que realmente efetivaram o compromisso com o Programa GESPÚBLICA. Ele pode até no momento não prestar um serviço de qualidade, um serviço que a sociedade deseja, mas nós temos a certeza de que os órgãos que estão implementando e aplicando a metodologia do Programa GESPÚBLICA, pelo menos não estão mais perdidos. Estão num caminho e que lá na frente, com certeza, ele vai alcançar um serviço de excelência, de qualidade que é o que o Programa GESPÚBLICA quer aqui no Estado de Mato Grosso.

Finalizando, quero agradecer toda a equipe em nome do professor Abílio que fez esse trabalho na Assembléia Legislativa, os voluntários do Programa GESPÚBLICA na pessoa do

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
ATA DA SESSÃO ESPECIAL PARA LANÇAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS AO
CIDADÃO, REALIZADA NO DIA 02 DE OUTUBRO DE 2007, ÀS 14:00 HORAS.

Josinei, e parabenizar mais uma vez a Mesa Diretora, os Deputados Estaduais por este trabalho pioneiro no nosso País de ser o primeiro Poder Legislativo a ter a coragem de realmente deixar transparente para a nossa sociedade de que forma os cidadãos mato-grossenses serão tratados aqui nesta Casa. Parabéns, Deputado Riva, parabéns, demais Deputados, e parabéns a todos os servidores desta Casa. Muito obrigado. (PALMAS).

O SR. PRESIDENTE (RIVA) - Agradecemos a participação do Emanuel Gomes Bezerra.

E eu não tenho dúvida, Emanuel, que o GESPÚBLICA em Mato Grosso passou até um tratamento prioritário quando a SEFAZ assumiu e, principalmente, sob a sua condução. Muito obrigado.

Encerrando esta Sessão Especial, a Assembléia Legislativa do Estado de Mato Grosso agradece a presença de todos e convido para ouvirmos o Hino do Estado de Mato Grosso. (O HINO DE MATO GROSSO É EXECUTADO.)

O SR. PRESIDENTE (RIVA) - Declaro encerrada a presente Sessão.

Equipe Técnica:

- Taquigrafia:
 - Isabel Luíza Lopes;
 - Tânia Maria Pita Rocha;
 - Aedil Lima Gonçalves;
 - Cristina Maria Costa e Silva;
 - Donata Maria da Silva Moreira.
- Revisão:
 - Nilzalina Couto Marques;
 - Regina Célia Garcia;
 - Rosivânia Ribeiro Daleffe.