

PORTARIA Nº 006/2021/AGER/MT

Institui comitê setorial para elaboração, formatação e implementação da Carta de Serviços no âmbito da Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados - AGER/MT.

O PRESIDENTE REGULADOR DA AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS- AGER/MT, no uso das atribuições que lhe confere o Art. 10 II, "b" da Lei Complementar n. 429/2011, e o Art. 31, VI, do Decreto nº 1.017/2017 (Regimento Interno), e ainda;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que disciplina a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos;

CONSIDERANDO o DECRETO Nº 797/2021, de 22 de janeiro de 2021, regulamenta no âmbito do Poder Executivo Estadual a criação e implantação das Cartas de Serviços dos órgãos e entidades.

CONSIDERANDO decisão da Diretoria Executiva da AGER, na 496ª reunião deliberativa realizada em 16 de março de 2021;

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituído, no âmbito da Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados - AGER/MT, o comitê setorial para proceder à elaboração da Carta de Serviços oferecidos por este órgão, em atendimento ao disposto ao item III do Art. 6º Cap. da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e ao Decreto nº 797 de 22 de janeiro de 2021.

Art. 2º Fica a cargo deste comitê setorial a criação do projeto de implantação da Carta de Serviço, a elaboração do plano de ação e seu cronograma de acordo com as etapas preestabelecidas. E a aprovação junto à Diretoria Executiva da AGER/MT.

Art. 3º O comitê setorial da Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados - AGER/MT será formado pelos seguintes servidores:

- I. Emerson Almeida de Souza (coordenador);
- II. Clarice Aparecida Zunta;
- III. Jomini Falcão Freitas.

§ 1º É ideal que a coordenação desse comitê esteja sob a responsabilidade da Unidade de Desenvolvimento Organizacional (D.O) ou Núcleo de Gestão Estratégica para Resultados (NGER) ou servidor público definido pelo nível estratégico do órgão ou entidade, que tenha acesso a Alta gestão. Compete ao coordenador do comitê setorial, constante no inciso "I", as atribuições de:

- a) Planejar e conduzir as ações de implantação da Carta de Serviços;
- b) Prover insumos e condições necessárias para execução das atividades propostas;
- c) Monitorar e avaliar os compromissos firmados;
- d) Promover o interesse em todos os servidores e colaboradores do órgão/entidade para prestação dos serviços conforme os compromissos divulgados na Carta;
- e) Transmitir os benefícios que a implementação da Carta de Serviços ao Usuário proporciona ao órgão ou entidade e ao públicos alvos de seus serviços;
- f) Conhecer a cadeia de valor e visão sistêmica dos processos do órgão ou entidade;
- g) Participar das capacitações e reuniões realizada pelo Comitê Central;
- h) Cuidar da guarda da memória dos trabalhos realizados;
- i) Promover as validações da Carta de Serviços pelos integrantes dos grupos de trabalho junto a representatividade das unidades administrativas envolvidas e responsável pelo serviço;
- j) Promover a publicação da Carta de Serviços pelo endereço eletrônico do órgão e o portal de serviços do Estado.

§ 2º Os demais servidores subsequentes ao inciso I serão os representantes das unidades finalísticas do órgão ou entidade,

com perfil e atribuições de:

- a) Acesso a cadeia de valor do órgão ou entidade;
- b) Atuar diretamente com os servidores que executam as atividades de atendimento ao público;
- c) Levantar os serviços prestados pelo órgão ou entidade;
- d) Identificar os requisitos do serviço ao usuário;
- e) Formatar a Carta de Serviços
- f) Promover o interesse em todos os servidores e colaboradores do órgão/entidade que representa para a prestação dos serviços conforme os compromissos divulgados na Carta;
- g) Auxiliar e disseminar os benefícios que a implementação da Carta de Serviços ao Usuário proporcionará aos órgãos e entidades do poder executivo;

Art. 4º O Comitê Setorial da Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados - AGER/MT deverá observar os prazos estipulados pelo Decreto nº 797/2021.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

**C U M P R A - S E.**

Cuiabá/MT, 16 de março de 2021.

Luis Alberto Nespolo

Presidente Regulador da AGER/MT

---

Superintendência da Imprensa Oficial do Estado de Mato Grosso  
Rua Júlio Domingos de Campos - Centro Político Administrativo | CEP 78050-970 | Cuiabá, MT

Código de autenticação: 1797d4e9

Consulte a autenticidade do código acima em [https://homolog.iomat.mt.gov.br/legislacao/diario\\_oficial/consultar](https://homolog.iomat.mt.gov.br/legislacao/diario_oficial/consultar)