



## **OFÍCIO CIRCULAR UCCI/PMBSF/Nº 002/2023.**

Barra de São Francisco/ES, 07 de agosto de 2023.

**Às Diversas Secretarias/Setores desta municipalidade.**

**ASSUNTO: Recomendação – Indisponibilidade de atendimento telefônico**

Prezado(a) Senhor(a),

Esta Unidade Central de Controle Interno, diante de suas obrigações legais de realizar o controle interno neste Poder Executivo, apresenta as considerações seguintes, para ao final recomendar o que segue:

**CONSIDERANDO** que compete à Controladoria, mediante ações preventivas de orientação, assegurar os princípios fundamentais da administração pública;

**CONSIDERANDO** que a recomendação é instrumento de atuação desta UCCI por intermédio da qual esta expõe, em ato formal, razões táticas e jurídicas sobre determinada questão, com o objetivo de orientar o destinatário a praticar ou deixar de praticar determinados atos em benefício da melhoria dos serviços públicos e de relevância pública ou do respeito aos interesses, direitos e bens defendidos pela instituição, atuando, assim, como instrumento de prevenção de responsabilidades ou correção de condutas;

**CONSIDERANDO** que o art. 4º da Lei Federal nº 13.460/2017 prevê que os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

**CONSIDERANDO** que o art. 37 da Constituição Federal de 1988 impõe que a atuação da Administração Pública seja pautada com a observância do princípio da eficiência;

**CONSIDERANDO** o compromisso com os padrões de qualidade que regem o atendimento público, bem como as boas práticas que pautam a atividade administrativa;

**CONSIDERANDO** a obrigatoriedade da disponibilização de atendimento telefônico pelos órgãos públicos e a importância desse serviço para a população, uma vez que facilita o acesso à informação e garante a celeridade e a eficiência do atendimento. E diante das inúmeras reclamações recebidas pelo município demonstrando a insatisfação relativa à prestação desse serviço público e à conduta de agentes públicos em razão da indisponibilidade dos ramais das diversas secretarias e setores desta municipalidade.

**RECOMENDA:**

- I - Que todas as secretarias e setores verifiquem o funcionamento de suas linhas telefônicas e tomem as providências necessárias para seu reestabelecimento em caso de mau funcionamento.
- II – Que os ramais permaneçam ligados e que não seja ativado o modo silencioso.
- III – Que seja dada ciência do teor deste ofício aos seus respectivos setores e subdivisões.

Por fim, ressalta-se que estas medidas visam garantir o respeito devido aos usuários que utilizam este canal para solicitar informações e esclarecimentos de fatos, além da efetiva prestação de um serviço público de qualidade.

Com as saudações de praxe, grata pela atenção dispensada, esta Controladoria coloca-se a disposição para os esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

**WANDERSON MELGAÇO MACEDO**  
*Controlador Geral do Município*  
*Portaria nº 0185/2021*