



Governo do Estado de Pernambuco
Secretaria Especial da Controladoria Geral do Estado
Gerência de Orientação Normas e Procedimentos

BOLETIM Nº002/2010	ASSUNTO: Metodologia de atendimento telefônico aos Gestores Públicos.
LEGISLAÇÃO: Norma interna	DATA: 09/03/2010

Em virtude da nomeação dos Analistas de Controle Interno e da adequação dos processos da Gerência de Orientação, Normas e Procedimentos; estamos divulgando nova sistemática de atendimento telefônico aos gestores públicos, doravante adotada pela Chefia de Orientação.

De acordo com a nova metodologia implantada, as consultas formuladas à Chefia de Orientação serão tomadas pelos novos servidores recém-nomeados, que adotarão os seguintes procedimentos:

1. Identificarão o consulente bem como o órgão/entidade a que está vinculado;
2. Tomarão nota da dúvida apresentada e do telefone para retorno;
3. Realizarão as pesquisas necessárias para a elucidação das dúvidas apresentadas;
4. Retornarão a ligação com a resposta e o fundamento legal sobre o assunto dentro do prazo máximo de 04 (quatro) horas, considerando a complexidade da matéria.

Todas as perguntas serão atendidas com a presteza necessária; entretanto, o tempo de atendimento dependerá do nível de complexidade do que foi questionado, o que pode demandar uma pesquisa mais avançada acerca da matéria objeto de consulta.

Deste modo, a fim de otimizar o atendimento, é necessário que a pergunta formulada seja concisa, clara, objetiva e que explique o caso concreto a fim de garantir a correta aplicação da legislação pertinente.

É de suma importância ressaltar, que neste período de transição, o servidor Ricardo Nascimento, que anteriormente realizava diretamente os atendimentos, atuará como orientador dos novos servidores, o que significa dizer que os atendimentos serão efetuados exclusivamente pelos novos analistas de controle interno.

O implemento desta nova metodologia tem o objetivo de ampliar o atendimento por meio do novo quadro de servidores, possibilitando dessa forma, o fortalecimento do princípio da eficiência na administração pública.

Lembramos oportunamente, que o horário de atendimento se dá entre 08hs às 12hs e 14hs às 18hs, de segunda à sexta-feira.