



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS

Ofício Circular nº 09/2023-PROGINST/UFAL

Maceió/AL, 27 de junho de 2023.

Às Pró-reitorias, *Campi*, Unidades e Órgãos da Administração

Assunto: **Recomendação nº 36/2023/PRM-API/4ºOF**

Prezado/a(s),

1. Em entendimento com o Magnífico Reitor, em relação ao Processo nº 23065.018523/2023-58, que abriga a **Recomendação do Ministério Público Federal nº 36/2023/PRM-API/4ºOF/MPF**, sobre o funcionamento de ramais telefônicos na UFAL, **informamos por meio deste sobre a necessidade da adoção de algumas medidas em ação conjunta** para atendimento à indicada Recomendação.

2. Tendo em conta o exposto no mencionado instrumento e recente levantamento *por amostragem* realizado pela PROGINST, no qual **66,67% dos telefones forma atendidos regularmente** (vide anexo), fica indicada a realização de uma revisão dos números de ramais ora divulgados como para atendimento ao público, sendo que, na prática, muitos deles não funcionam, ou não se encontram mais na unidade, por razões diversas, ou ainda ocasionais.

3. Deste modo, indica-se:

a) Que sejam determinados - pela Direção de cada Unidade - números designados como funcionais, ou 'ramais-referências', para atendimento ao público, em especial o externo, bem como identificados seus respectivos agentes públicos, efetivos ou terceirizados, com o estabelecimento de horário de funcionamento em que obrigatoriamente o serviço de atendimento ao público deve ser prestado;

b) Que as chefias-imediatas promovam uma revisão geral dos ramais atrelados à sua equipe, providenciando o reparo de ramais porventura inoperantes, ou o recolhimento definitivo destes junto ao NTI, consolidando efetividade nas comunicações telefônicas;

c) Que não sejam mantidos e divulgados ramais inoperantes ou equivocados nos setores, ou com funcionamento em desalinho ao horário de funcionamento indicado para cada setor;

d) Que através de parceria com unidades estratégicas como ASCOM e NTI sejam promovidas as melhorias: I) divulgação da atualização do rol de ramais; II) recolhimento / desativação de ramais inoperantes; III) adoção de novas soluções tecnológicas, como a disponibilização ao público de novos canais de atendimento on-line, por meio de aplicativos como WhatsApp, Telegram, Portal da Universidade, ou tecnologias similares de amplo acesso; entre outras.

4. Todas estas ações visam o atendimento à Recomendação do Ministério Público Federal, bem como **conscientizar e ressaltar a importância do pleno atendimento e funcionamento dos telefones na UFAL**, garantindo sobremaneira a boa e ampla comunicação institucional *interna e externa*, em consonância com os respectivos horários de funcionamento dos setores, pelo que se espera poder contar com a participação de todas as unidades, com todo o corpo docente, técnico-administrativo, e de colaboradores.

Atenciosamente,

Jarman da Silva Aderico
Pró-reitoria de Gestão Institucional
SIAPE 1530571