

Orientações para elaboração do item de informação “Canais de acesso do cidadão”

Este item deve compor o arquivo que tratará da seção “RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE” e tem por finalidade descrever os canais e formas que o cidadão dispõe de acesso às informações de seu interesse e de relacionamento com a unidade.

As informações disponibilizadas neste item devem atender às seguintes demandas:

- descrição dos canais de acesso do cidadão à unidade para fins de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões etc;
- registro de dados gerenciais e estatísticos sobre a quantidade de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões recebidas e sobre o atendimento/encaminhamento das demandas apresentadas, analisando os resultados observados, inclusive frente a dados registrados em exercícios anteriores;
- possíveis alterações dos procedimentos adotados pela unidade decorrentes das informações disponibilizadas nos canais de acesso.

Caso previsto, deve ser consignado, ainda, neste subitem cronograma de procedimentos a ser implementado em exercícios futuros com o objetivo de otimizar o referido atendimento.