

### 3. RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE.

09/09/2014 15:00 - João Luiz Cavalcante Ferreira

<b>Situação:</b>	Concluída	<b>Início:</b>	09/09/2014
<b>Prioridade:</b>	Normal	<b>Data prevista:</b>	30/01/2015
<b>Encaminhado para:</b>	ccs IFAM	<b>% Terminado:</b>	100%
<b>Categoria:</b>		<b>Tempo estimado:</b>	0.00 hora
<b>Ação:</b>	Relatório de Gestão 2014		

#### Descrição

##### Texto da DN:

3.1 Descrição dos canais de acesso do cidadão à unidade jurisdicionada para fins de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões etc., contemplando informações gerenciais e estatísticas sobre o atendimento às demandas e os resultados decorrentes.

3.2. Informações sobre a elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão, tendo como referencia o Decreto nº 6932/2009, sem prejuízo de outras regulamentações a esse respeito.

3.3 Demonstração dos mecanismos para medir a satisfação dos cidadãos-usuários ou clientes dos produtos e/ou serviços resultantes da atuação da unidade jurisdicionada e demonstração dos resultados identificados, inclusive os registrados em pesquisas de opinião feitas nos últimos três anos com esse público.

3.4 Detalhamento do caminho de acesso, no portal da unidade jurisdicionada na *Internet*, às informações sobre sua atuação, úteis à sociedade e que contribuam para a transparência da gestão, inclusive àquelas relacionadas à prestação de contas referidas no art. 15.

3.5 Resultados da avaliação do desempenho da unidade jurisdicionada na prestação de serviços ao cidadão, especialmente em relação aos padrões de qualidade do atendimento fixados na Carta de Serviços ao Cidadão ou em outros instrumentos institucionais.

3.6 Medidas adotadas pelos órgãos ou entidades com vistas ao cumprimento das normas relativas à acessibilidade, em especial a Lei 10.098/2000, o Decreto 5.296/2004 e as normas técnicas da ABNT aplicáveis.

##### Objetivo

Identificar a existência de estruturas na UJ que garantam canal de comunicação do cidadão com a unidade para fins de solicitações, reclamações, denúncias e sugestões, bem como de mecanismos ou procedimentos que permitam verificar a percepção da sociedade sobre os serviços prestados pela unidade e as medidas para garantir a acessibilidade no âmbito da UJ.

Demonstrar os pontos fortes e fracos da atuação da UJ na percepção dos beneficiários/usuários dos serviços que presta.

##### Estrutura de Informação

Não há estrutura definida para fornecimento da informação, ficando a cargo do gestor optar pela forma mais eficiente para apresentação dos dados.

##### Abrangência

Todas as unidades jurisdicionadas relacionadas no Anexo I da DN TCU nº 134/2013, obedecendo-se aos conteúdos especificados no **QuadroA1 - Relacionamento entre as Unidades Jurisdicionadas e os Conteúdos Gerais do Relatório de Gestão.**

##### Referencias

Lei 10098, de 19 de dezembro de 2000;

Decreto 5296, de 02 de dezembro de 2004;

Decreto 6932, de 11 de agosto de 2009;

Normas da ABNT aplicáveis à acessibilidade;

Acórdão 2170/2012 TCU Plenário.

### **3.1 Canais de acesso do cidadão**

As informações disponibilizadas neste subitem devem atender as seguintes demandas:

- descrição dos canais de acesso do cidadão à unidade jurisdicionada 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 jurisdicionada 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.

#### **Histórico**

**#1 - 02/03/2015 14:13 - João Luiz Cavalcante Ferreira**

- Situação alterado de Nova para Concluída

- % Terminado alterado de 0 para 100

#### **Arquivos**

Quadros da Portaria-TCU_90_2014.docx	307,25 KB	09/09/2014	João Luiz Cavalcante Ferreira
Relatório de Gestão de 2014_IFAM_Versão 1.0.docx	1,354 MB	09/09/2014	João Luiz Cavalcante Ferreira
Portaria 90-2014.docx	748,426 KB	09/09/2014	João Luiz Cavalcante Ferreira