Canais de Comunicação com a Sociedade e partes interessadas

**(Responsável pela resposta: CCS/ Ouvidoria / SIC)**

Este tópico será inserido no Capítulo 2 – Planejamento Estratégico e Governança, cujo objetivo é informar sobre como a unidade planeja o cumprimento da sua missão, no início e ao longo do exercício de referência, apresentação dos principais objetivos estratégicos estabelecidos, avaliação sobre como a estrutura de governança apoia o cumprimento dos objetivos estratégicos, especialmente sobre poder decisório e articulação institucional, assim como relacionamento com a sociedade e partes interessadas.

**RELATAR:** como a estrutura de governança apoia o cumprimento dos objetivos estratégicos, **abordando o relacionamento com a sociedade e as partes interessadas da organização, bem como a consideração de suas necessidades e expectativas na definição da estratégia, a gestão de riscos e a supervisão da gestão**;

**Orientações para elaboração do conteúdo:**

Principais canais de comunicação com a sociedade e partes interessadas, abordando: resultados dos serviços da ouvidoria e da LAI, formas de participação cidadã em processos decisórios, explicação sobre como a cultura, ética e valores refletem nos recursos e relações com partes interessadas.

No que couber (diretriz materialidade), abordar, ainda, dentro de canais de comunicação com sociedade e partes interessadas:

1. Carta de Serviços ao Cidadão;
2. Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários;
3. Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade;
4. Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações.

**Forma recomendada:**

• A mensagem deverá ter no máximo 4 páginas.

Textos claros, concisos e uso de Infográfico para resultados do relacionamento com a sociedade.

Pode ser dividido em tópicos: **Coordenadoria de Comunicação Social; Ouvidoria Geral e Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.**

- Fonte principal do texto: tamanho 11 | Fonte dos subtópicos: tamanho 14

- Pode fazer uso de hiperlinks

- Favor enviar resposta em arquivo de texto editável (evitar PDF).