

A elaboração das respostas é uma das etapas mais importantes do processo de atendimento.

A linguagem deve ser simples, clara, objetiva e de fácil compreensão pelo cidadão ou cidadã; sem expressões preconceituosas ou ofensivas a indivíduos ou grupos.

Verifique antes de enviar a resposta se ela está completa, se cobre todos os pontos que foram questionados ou apresentados.