

2023

Janeiro a Setembro



RELATÓRIO OUVIDORIA

OUVIDORIA

Demonstrativo consolidado
dos resultados dos trabalhos
da unidade de ouvidoria.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA/SIC

Ouvidoria:

A Ouvidoria da ABDI é uma instância institucional, autônoma, de caráter mediador, pedagógico e estratégico, que acolhe as manifestações dos cidadãos não abrangidas pelo SIC, e atua na busca de soluções, identificando tendências para recomendar e orientar a instituição e fomentar a promoção da melhoria contínua do atendimento e da gestão.

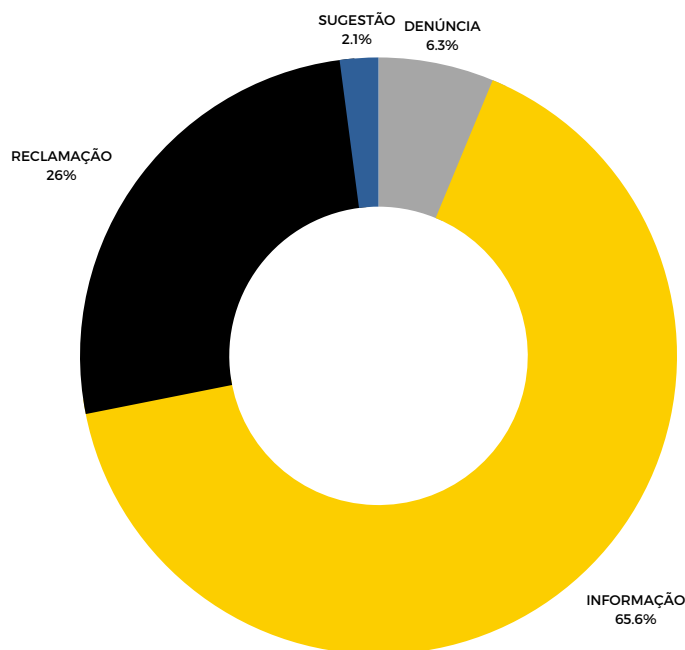
Serviço de Informações ao Cidadão (SIC):

É uma unidade institucional e autônoma, responsável pelo recebimento e atendimento dos pedidos de acesso às informações da ABDI, intermediando-os junto as áreas técnicas e administrativas da ABDI, detentoras do conhecimento daquelas.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

As manifestações, em sua maioria, são classificadas como: informação, sugestão, elogio, crítica, reclamação ou denúncia, acerca da atuação da ABDI.

De janeiro a setembro de 2023, a ouvidoria da ABDI tratou 96 manifestações, conforme abaixo:



96
TOTAL

63
INFORMAÇÃO

06
DENÚNCIA

25
RECLAMAÇÃO

02
SUGESTÃO

CANAIS DE ATENDIMENTO

63

E-MAIL

02

OUTROS

29

CADASTRO NO
SISTEMA PELO
PRÓPRIO
DEMANDANDE

02

TELEFONE

A Ouvidoria/SIC da ABDI oferece os seguintes canais de atendimento: telefone, sítio eletrônico, e-mail, carta ou presencialmente.

De janeiro a setembro de 2023, a ABDI recebeu 63 e-mails, 29 registros pelo site da ABDI, 02 ligações telefônicas e 02 outros registros.

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

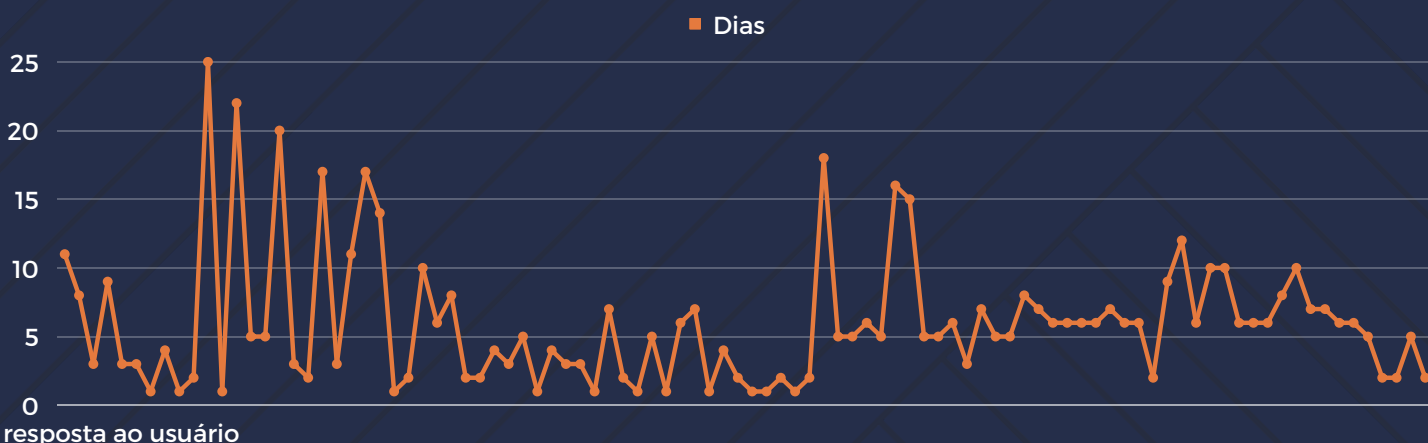
Todas as manifestações são registradas no sistema SIC/Ouvidoria, que gera um número de protocolo que permite consultar o andamento da demanda a qualquer momento.

Cabe a Unidade de Auditoria e Ouvidoria - UAO, o recebimento e análise inicial das manifestações e posterior encaminhamento à área técnica ou administrativa responsável.

A área responsável analisa a manifestação e encaminha a resposta ao SIC/Ouvidoria através do sistema/e-mail, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis. A UAO analisa a resposta e retorna ao usuário, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, encerrando a manifestação.

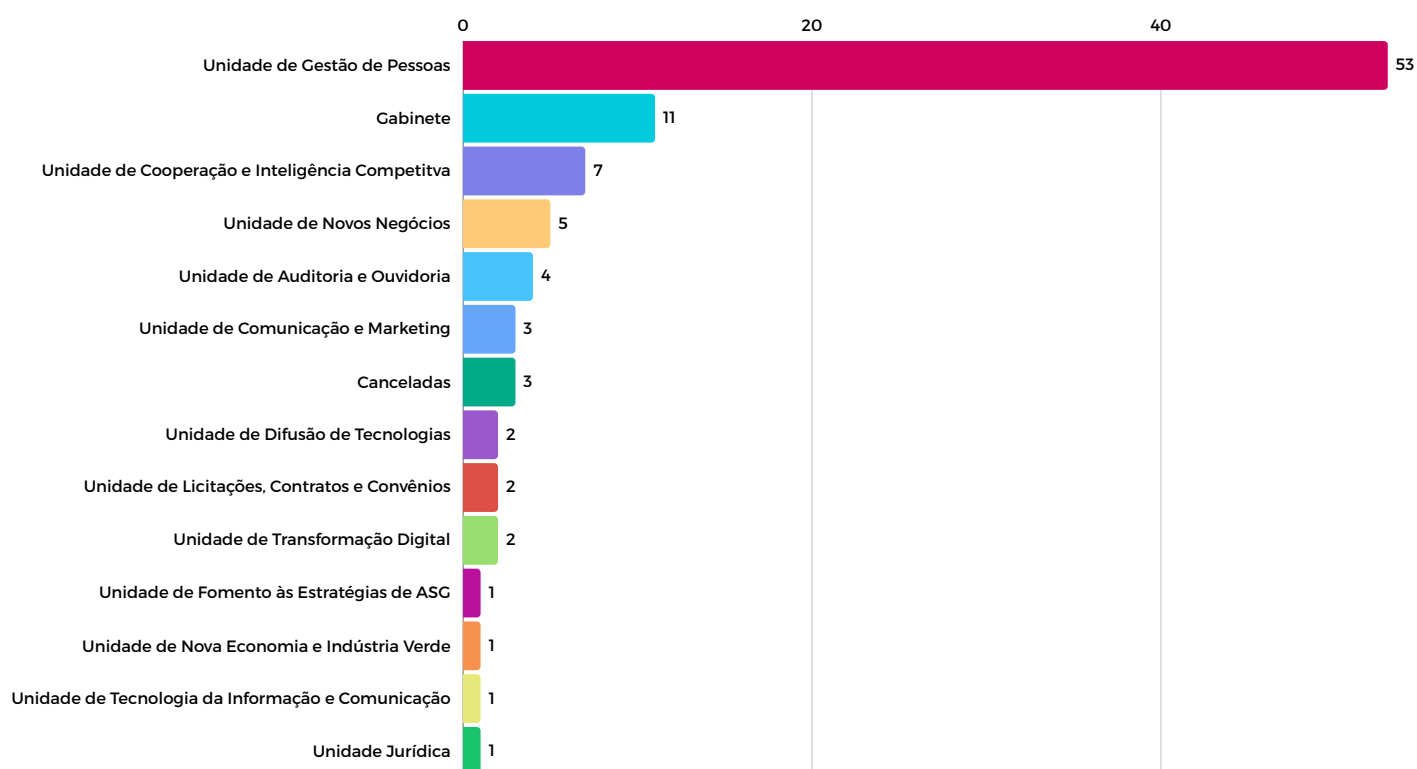
É de competência do SIC/Ouvidoria o acompanhamento das manifestações, desde o início até o encerramento, cobrando as respostas das áreas, quando necessário, e dando ciência ao usuário acerca do seu andamento e finalização

De janeiro a setembro de 2023, a ABDI atendeu as Ocorrências de Ouvidoria, no prazo médio de até 6 dias. Lembrando que são excluídos os finais de semana, feriados e pontos facultativos previstos no calendário anual de trabalho da Agência.



DIRECIONAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES

A unidade com maior índice de demandas no período de janeiro a setembro/2023, foi a Unidade de Gestão de Pessoas - UGP, com 53 manifestações e as demais Unidades com a média de 3 manifestações, conforme demonstrado a seguir:





Canais de atendimento

<https://www.abdi.com.br/ouvidoria-sic/>
ouvidoria@abdi.com.br
+55 61 3962.8531