

# 2023

Janeiro a Dezembro



# RELATÓRIO OUVIDORIA

**OUVIDORIA**

Demonstrativo consolidado dos  
resultados dos trabalhos da  
Unidade de Auditoria e 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.**

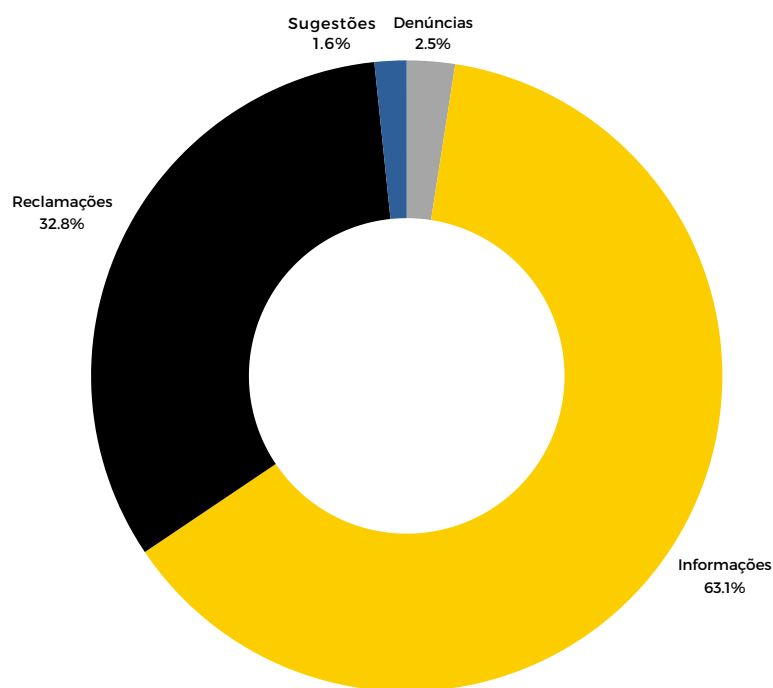
## **Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)**

**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 dezembro de 2023, a Unidade de Auditoria e Ouvidoria da ABDI tratou 122 manifestações, conforme abaixo:



**122**  
TOTAL

**77**  
Informações

**03**  
Denúncias

**40**  
Reclamações

**02**  
Sugestões

# CANAIS DE ATENDIMENTO

82

E-mail

37

Cadastro via sistema  
pelo próprio  
demandante

03

Telefone

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

Em 2023, os canais de atendimento disponibilizados pela ABDI receberam 82 e-mails, 37 registros pelo site da ABDI e 03 ligações telefônicas.

# 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 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.

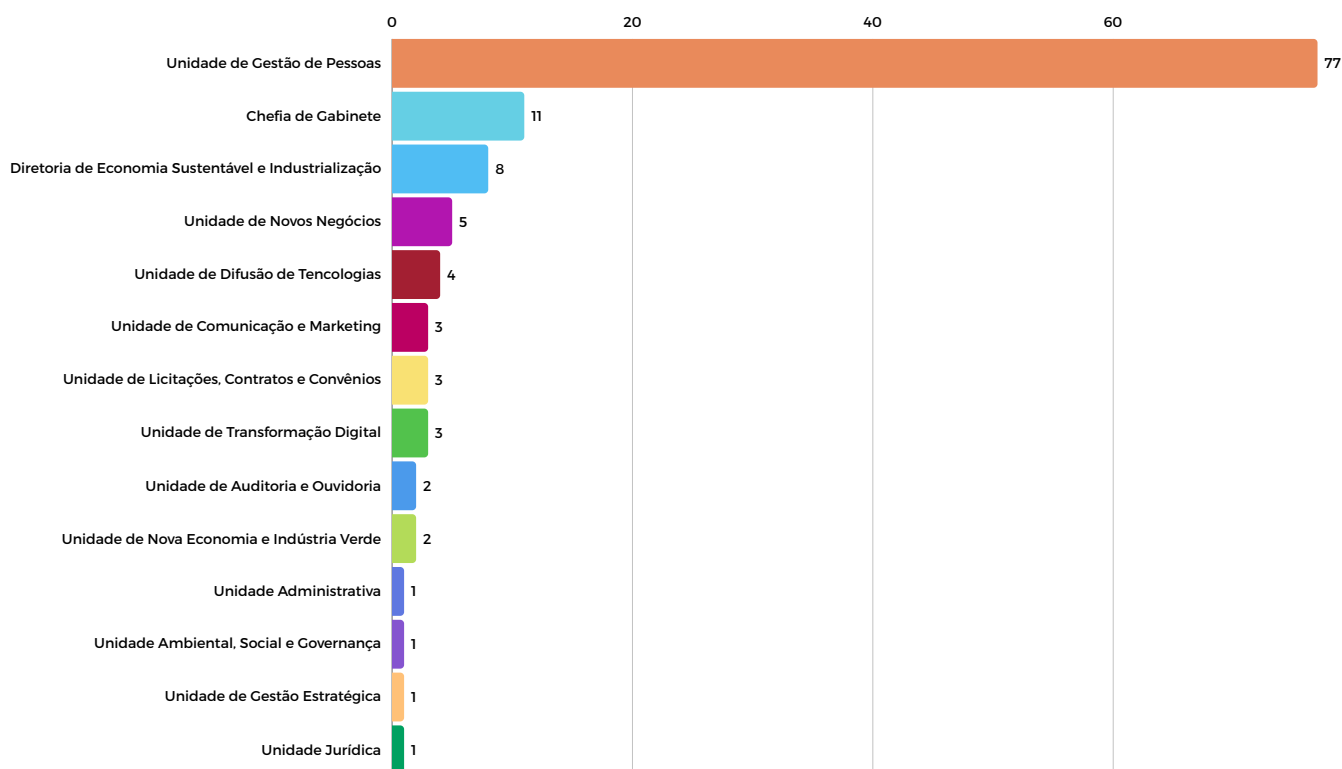
É de competência do SIC/Ouvidoria o acompanhamento das manifestações, desde o início até o encerramento, cobrando as respostas das áreas, quando necessário e dando ciência ao usuário acerca do seu andamento e finalização.

De janeiro a dezembro 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 dezembro/2023, foi a Unidade de Gestão de Pessoas - UGP, com 77 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](mailto:ouvidoria@abdi.com.br)  
+55 61 3962.8531