

2024

Janeiro a Março



RELATÓRIO OUVIDORIA

OUVIDORIA
Demonstrativo do
1º Semestre de 2024

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.

CANAIS DE ATENDIMENTO



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

De janeiro a março de 2024, a ABDI recebeu 08 e-mails e 07 registros pelo site da ABDI.

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

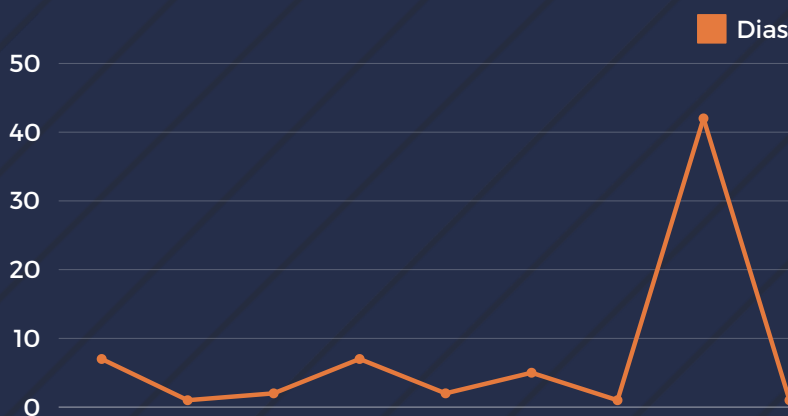
Todas as manifestações são registradas no sistema SIC/Ouvidoria, que gera um número de protocolo que permite consultar o andamento da demanda a qualquer momento.

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

Conforme a INA 08, 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 qual é analisada, tratada e retornada ao usuário, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, encerrando a manifestação, ou seja, o prazo total de análise e resposta ao usuário é de no máximo 10 (dez) dias úteis.

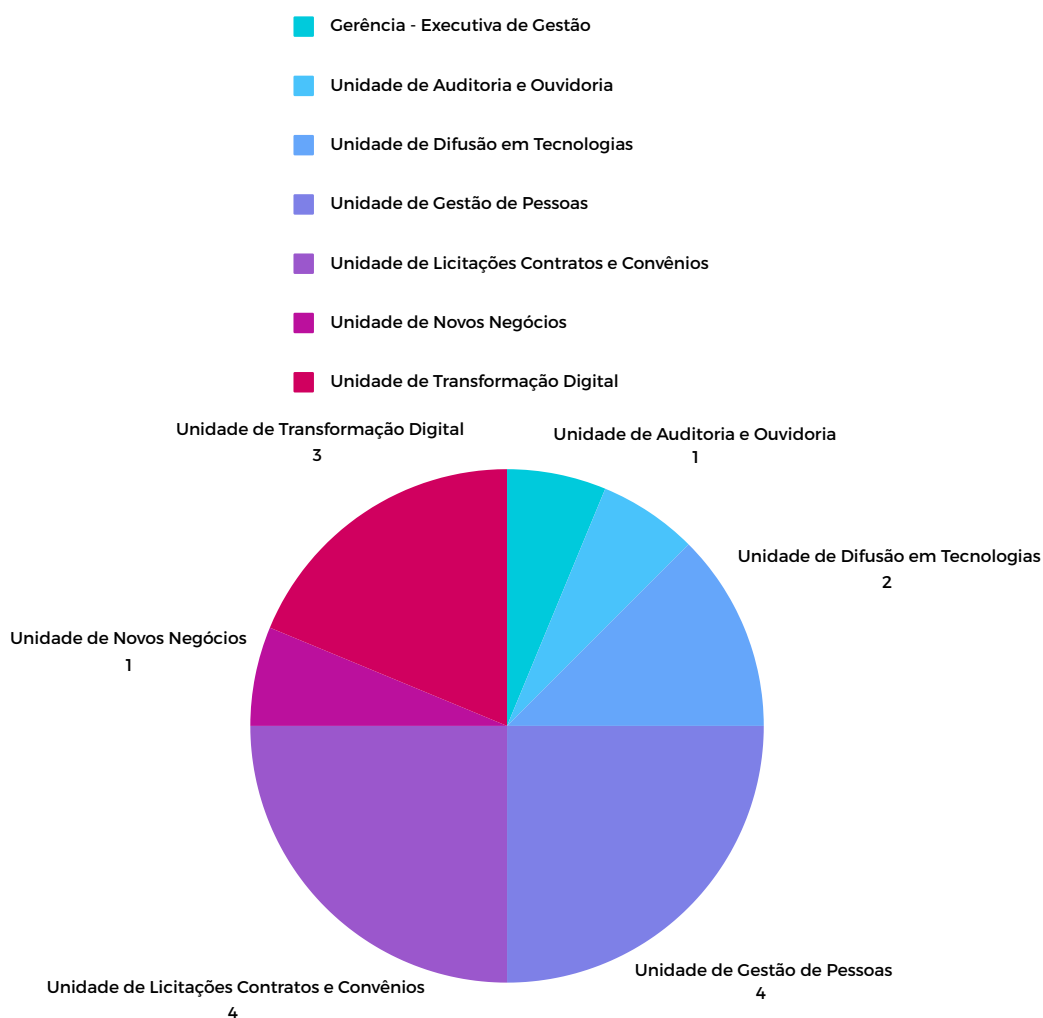
É de competência do SIC/Ouvidoria o acompanhamento das manifestações, desde o início até o encerramento, cobrando as respostas das áreas, quando necessário, e dando ciência ao usuário acerca do seu andamento e finalização.

De janeiro a março de 2024, a ABDI atendeu as Ocorrências de Ouvidoria, no prazo médio de até 7 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 março/2024, foi a Unidade de Gestão de Pessoas - UGP e a Unidade de Licitações Contratos e Convênios - ULCC, com 04 manifestações cada uma e as demais Unidades com a média de 1,75 manifestações, conforme demonstrado a seguir:





Canais de atendimento

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

Protocolo de Assinatura(s)

O documento acima foi proposto para assinatura digital. Para verificar as assinaturas acesse o endereço <http://ecm.abdi.com.br/docflow/digitalSignChecker.jsf> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código de verificação: OXHM-WDO9-AHH5-I5WZ



O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 23/05/2024 é(são) :

- RYAN CARLO RODRIGUES DOS SANTOS - 23/05/2024 15:32:52 (Certificado Digital)