

2024

Janeiro a Dezembro



RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

OUVIDORIA
Demonstrativo Anual

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, orientar a instituição e fomentar a promoção da melhoria contínua do atendimento e da gestão.

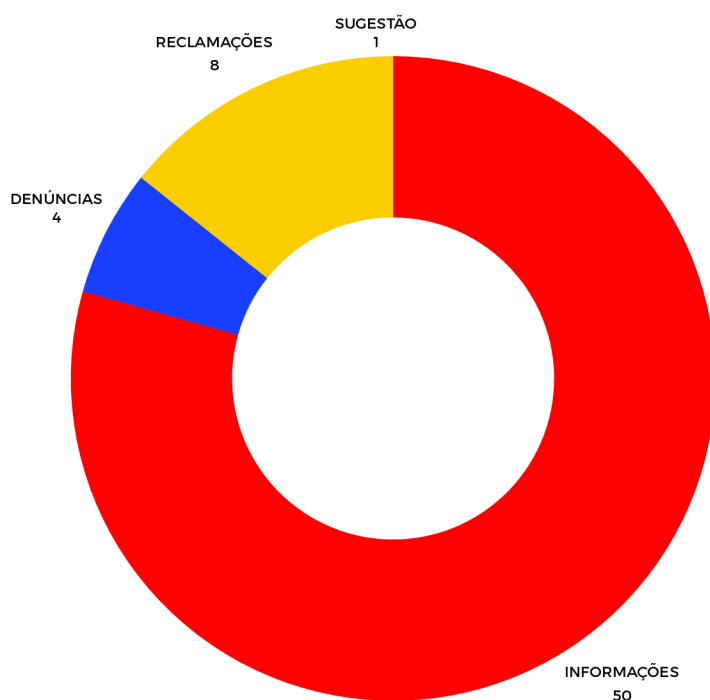
Serviço de Informações ao Cidadão (SIC):

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 agência, 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.

Em 2024, a Ouvidoria da ABDI tratou 63 manifestações, conforme abaixo, sendo que as 4 denúncias registradas foram reclassificadas como reclamação:



63

TOTAL

50

INFORMAÇÕES

01

SUGESTÃO

04

DENÚNCIAS

08

RECLAMAÇÕES

CANAIS DE ATENDIMENTO



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

Em 2024, a ABDI recebeu um total de 48 e-mails e 13 registros pelo site da ABDI.

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

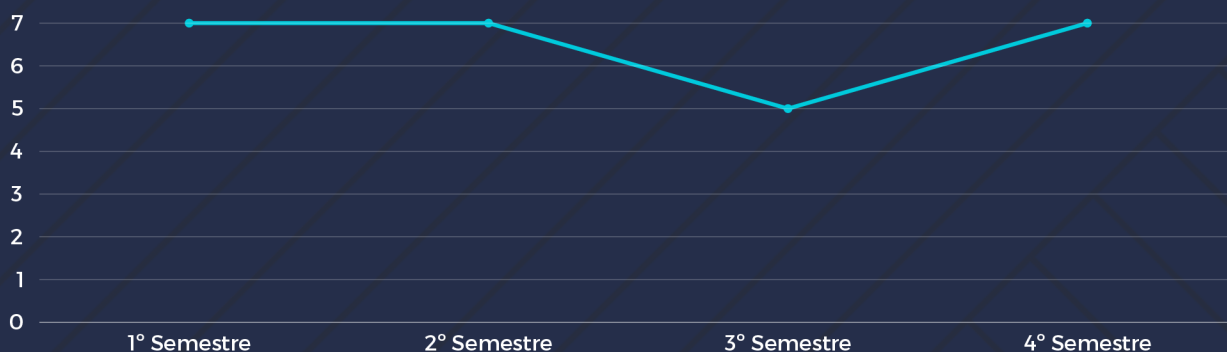
Todas as manifestações são registradas no sistema SIC/Ouvidoria, que gera um número de protocolo que permite consultar o andamento da demanda a qualquer momento.

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

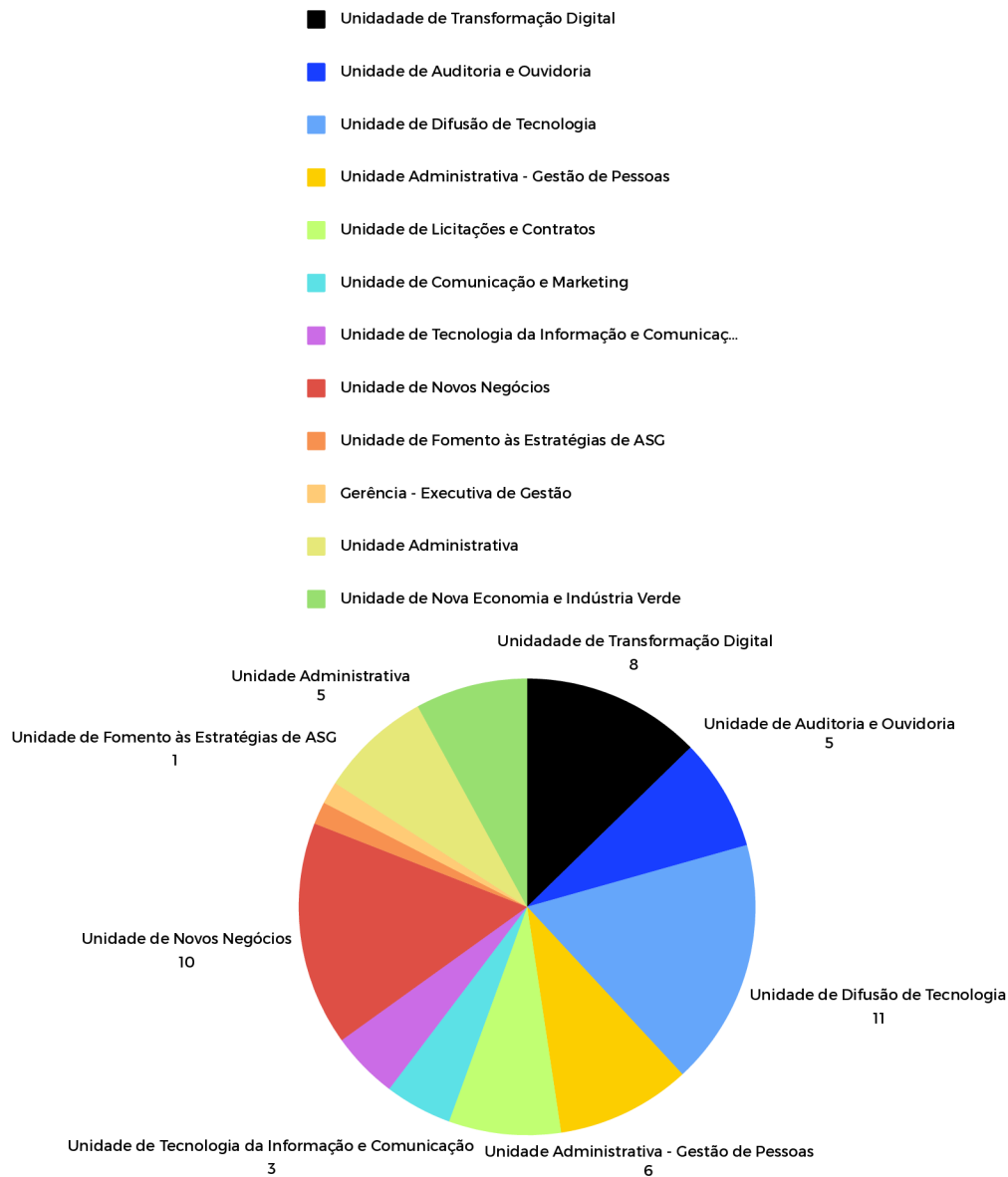
Conforme a INA 08, a área responsável analisa a manifestação e encaminha a resposta ao SIC/Ouvidoria através do sistema/e-mail, no prazo máximo de 6 (seis) dias úteis, a qual é analisada, tratada e retornada ao usuário, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, encerrando a manifestação, ou seja, o prazo 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.

No ano de 2024, 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.



As Unidades demandadas no ano de 2024 foram:





Canais de atendimento

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