



2025

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

PREPARADO POR

**UNIDADE DE INTEGRIDADE, COMPLIANCE
E OUVIDORIA**

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial (ABDI), vinculada à Unidade de Integridade, Compliance e Ouvidoria, atua como canal estratégico de comunicação entre a sociedade e a Agência.

Com caráter participativo, preventivo, resolutivo e pedagógico, tem por missão acolher, analisar e encaminhar as manifestações da sociedade, promovendo a mediação de conflitos e contribuindo para o fortalecimento da governança institucional.

Compete, ainda, à Ouvidoria receber e tratar os pedidos de acesso à informação, conforme previsto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), reforçando o compromisso da ABDI com a transparência e o controle social.

Nesse contexto, o presente relatório apresenta as principais atividades, indicadores e avanços da Ouvidoria no ano de 2025, evidenciando seu papel como instrumento de aprimoramento institucional, promoção da integridade e fortalecimento da prestação de contas à sociedade.

MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas pela Ouvidoria da ABDI são classificadas nos seguintes tipos:

Denúncia: Comunicação de possível ato ilícito que requer investigação por órgãos de controle interno ou externo.

Reclamação: Manifestação de insatisfação relativa a serviço prestado pela ABDI.

Solicitação: Pedido de providências ou informações à ABDI, conforme competência da área responsável.

Sugestão: Apresentação de ideia ou proposta para melhorar políticas e serviços da ABDI.

Elogio: Manifestação de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido pela ABDI.

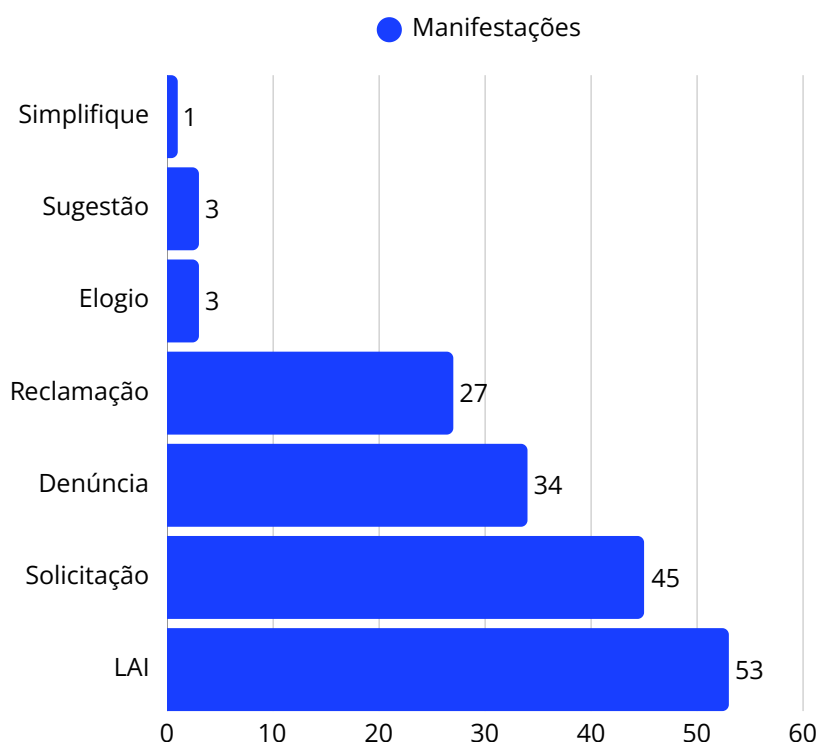
Pedido de Acesso à Informação (LAI): Pedido de acesso a informações, conforme a Lei de Acesso à Informação (LAI).

MANIFESTAÇÕES

No ano de 2024, a Ouvidoria da ABDI recepcionou e tratou 63 (sessenta e três) manifestações. Já em 2025, foram registradas 166 (cento e sessenta e seis) manifestações, o que representa um aumento de 163% em relação ao ano anterior.

Esse crescimento pode ser atribuído à adesão da Agência à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, que ampliou e facilitou o acesso dos cidadãos ao registro de manifestações junto à ABDI.

As manifestações foram distribuídas da seguinte forma:

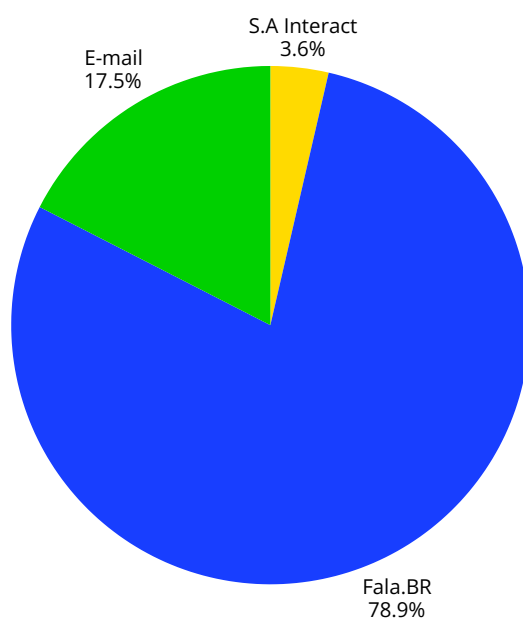


ATENDIMENTO

O contato entre os usuários e a Ouvidoria da ABDI é realizado por meio de diversos canais de atendimento, incluindo atendimento presencial, e-mail, telefone, plataforma S.A Interact e a plataforma Fala.BR.

A maior parte das manifestações é recebida por meios digitais, o que demonstra a preferência dos usuários por canais eletrônicos, que garantem maior agilidade e acessibilidade.

Com o objetivo de fortalecer a transparência e incentivar a participação social, a ABDI passou a utilizar, a partir de junho de 2025, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), disponibilizada pela Controladoria-Geral da União (CGU).

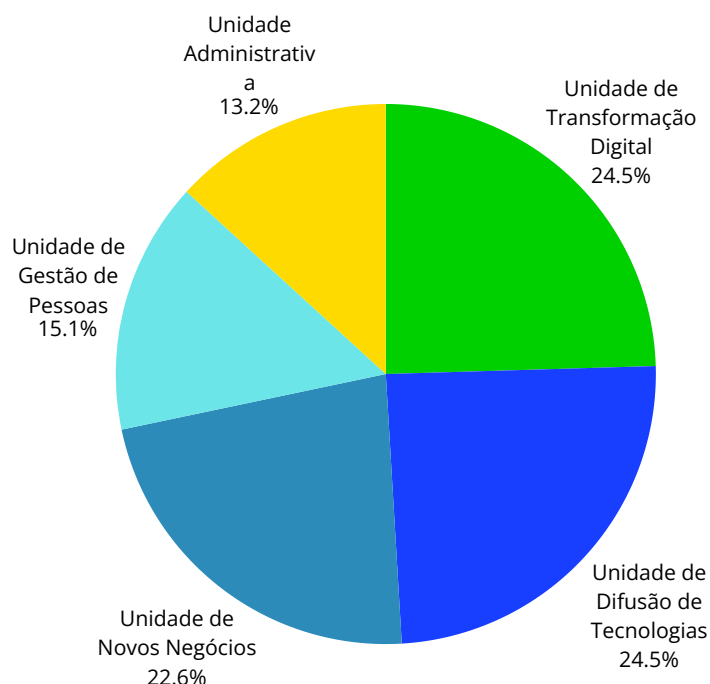


ATENDIMENTO

Entre os principais assuntos abordados nas manifestações, destacam-se: pedidos de informações sobre projetos, propostas de parcerias, solicitações de apoio a pesquisas acadêmicas e pedidos de agendamento de reuniões com áreas técnicas da Agência.

Além das demandas de competência da ABDI, foram recebidas 62 (sessenta e duas) manifestações referentes a outros órgãos. Essas manifestações foram identificadas durante a análise preliminar e devidamente encaminhadas às instituições competentes.

TOP 05 - ÁREAS MAIS DEMANDADAS



NOSSA ATUAÇÃO

A atuação da Ouvidoria da Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial (ABDI) no ano de 2025 evidencia avanços na consolidação de uma cultura institucional orientada à escuta ativa, à transparência e à participação social. O aumento no número de manifestações em comparação a 2024 reforça a relevância do canal como instrumento de diálogo entre a sociedade e a Agência.

Como parte da estratégia institucional de fortalecimento da governança, foi instituída, por meio da Resolução Direx nº UJ/00028/2025, a Unidade de Integridade, Compliance e Ouvidoria. A nova estrutura reúne as funções de integridade, conformidade e ouvidoria, ampliando a capacidade institucional de prevenção, monitoramento e aprimoramento das práticas de governança. Nesse contexto, a Ouvidoria atua de forma integrada às áreas de Integridade e Compliance, contribuindo para o fortalecimento da governança institucional, com maior eficiência, transparência e controle social nas ações da Agência.

A integração à Plataforma Fala.BR, aliada ao fortalecimento dos meios digitais de atendimento, também reflete o compromisso da ABDI com a modernização de seus canais de relacionamento e com a promoção de uma gestão mais acessível, ética e responsiva às demandas da sociedade.

A Ouvidoria permanece empenhada na melhoria contínua de seus processos, consolidando-se como canal estratégico para o aperfeiçoamento da gestão institucional e para o fortalecimento da confiança pública.