

 Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial	INSTRUÇÃO NORMATIVA – INA 08 OUVIDORIA E ACESSO A INFORMAÇÕES		
	Versão 00	Unidade de Auditoria e Ouvidoria UAO	Página 1 de 5

SUMÁRIO

1.	OBJETIVO	2
2.	APLICAÇÃO E ABRANGÊNCIA	2
3.	DEFINIÇÕES	2
	3.1. Transparência.....	2
	3.2. Prestação de Contas	2
	3.3. Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).....	2
	3.4. Ouvidoria	2
	3.5. Usuário	2
	3.6. Manifestações	2
	3.7. Canais de atendimento.....	2
4.	PROCEDIMENTOS.....	2
5.	DISPOSIÇÕES GERAIS	3
6.	HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO E ALTERAÇÕES.....	3
7.	ANEXOS	3
	ANEXO I.....	4

 Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial	INSTRUÇÃO NORMATIVA – INA 08 OUVIDORIA E ACESSO A INFORMAÇÕES		
	Versão 00	Unidade de Auditoria e Ouvidoria UAO	Página 2 de 5

1. OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos para atuação dos canais de comunicação da ABDI, diretos e permanentes com os usuários, bem como para disponibilização das informações de transparência da aplicação de seus recursos e do cumprimento de sua missão, de forma a assegurar a participação da sociedade e o exercício do controle social.

2. APLICAÇÃO E ABRANGÊNCIA

Todas as demandas de manifestações efetivadas pelos usuários por meio dos canais de atendimento da ABDI e as informações disponibilizadas no seu sítio eletrônico.

3. DEFINIÇÕES

3.1. Transparência – decorre do princípio da publicidade, correlacionado com o direito fundamental do cidadão de acesso a informações da gestão pública, ambos assegurados pelos artigos 37 e 5º, XXXIII, da Constituição Federal, respectivamente, sendo essa a ferramenta pela qual a ABDI torna visível sua relação com o cidadão/usuário, cerne da sociedade, com a divulgação das informações claras e acessíveis sobre os seus recursos financeiros, de forma quantitativa e qualitativa – prestação de contas;

3.2. Prestação de Contas – é a comunicação dos dados de utilização dos recursos financeiros da ABDI, de maneira ampla, clara e compreensível, completa, simples, objetiva, concisa e atual, além de honesta e leal aos fatos divulgados, viabilizando o efetivo acesso dos usuários/cidadãos por meio dos canais de comunicação da Agência, o que assegurará, ao final, a credibilidade das suas informações;

3.3. 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;

3.4. Ouvidoria – 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;

3.5. Usuário – pessoa física ou jurídica que se utiliza do SIC e/ou da Ouvidoria para fins de manifestações, podendo ser interno - conselheiros, dirigentes, empregados e estagiários da ABDI, ou externo - fornecedores, parceiros, sociedade civil e demais interessados que se relacionam com a Agência;

3.6. Manifestações – informação, sugestão, elogio, crítica, reclamação ou denúncia realizada por usuário acerca da atuação da ABDI;

3.7. Canais de atendimento – meios pelos quais o usuário acessa a ouvidoria da ABDI, quais sejam, telefone, sítio eletrônico, e-mail, carta ou presencialmente.

4. PROCEDIMENTOS

4.1. Os usuários poderão apresentar suas manifestações por um dos canais de atendimento do SIC e/ou da Ouvidoria da ABDI, informando necessariamente seus dados pessoais e de contato, assegurado o sigilo de identidade quando demandado.

 Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial	INSTRUÇÃO NORMATIVA – INA 08 OUVIDORIA E ACESSO A INFORMAÇÕES		
	Versão 00	Unidade de Auditoria e Ouvidoria UAO	Página 3 de 5

4.2. Todas as manifestações serão registradas no sistema do SIC/Ouvidoria, que gerará um número de protocolo para consulta pelo usuário a qualquer momento.

4.3. Cabe ao SIC/Ouvidoria da ABDI, representados pela Unidade de Auditoria e Ouvidoria – UAO, o recebimento e análise inicial das manifestações dos usuários apresentadas, fazendo o encaminhamento pertinente à área técnica ou administrativa responsável pelo retorno.

4.4. A área responsável analisa a manifestação e encaminha resposta ao SIC/Ouvidoria por e-mail/sistema, em até 5 (cinco) dias úteis, a qual é analisada, tratada e retornada ao usuário, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, encerrando a manifestação.

4.5. Na hipótese de denúncia, caberá ao Comitê de Apuração ou outro que venha a ser designado pela Diretoria Executiva – DIREX, a sua análise e deliberação, em conformidade com os procedimentos definidos em Instrução Normativa própria.

4.6. Eventual necessidade de dilação de prazo para as ações descritas acima deverá ser justificada e formalizada pelo responsável pela demanda.

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

4.8. O responsável pelo monitoramento das informações de transparência será designado pelo Presidente da ABDI, e assegurará a publicidade dos atos e dados de execução das ações da Agência.

5. DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1. Para execução das atribuições do SIC/Ouvidoria com autonomia e sem ingerência interna ou externa, é assegurado o seu livre acesso às informações e documentos das áreas da ABDI, eventualmente necessários.

5.2. Os integrantes da equipe do SIC/Ouvidoria assinarão Termo de Confidencialidade para fins de sigilo das informações tratadas no contexto das manifestações dos usuários.

5.3. Eventuais dúvidas, omissões e exceções serão deliberadas pela Diretoria Executiva, com apoio da UAO e da Unidade Jurídica da ABDI.

6. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO E ALTERAÇÕES

Número da instrução	Instrumento de aprovação	Data de aprovação	Vigência
INA 08-00	Resolução DIREX Nº UJ/005/2021	22/02/2021	09/03/2021

7. ANEXOS

I - Termo de Confidencialidade dos integrantes da equipe do SIC/Ouvidoria.

 Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial	INSTRUÇÃO NORMATIVA – INA 08 OUVIDORIA E ACESSO A INFORMAÇÕES		
	Versão 00	Unidade de Auditoria e Ouvidoria UAO	Página 4 de 5

ANEXO I

TERMO DE RESPONSABILIDADE E SIGILO DAS INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA/SIC DA ABDI

_____ brasileiro(a), integrante da equipe de Ouvidoria, residente e domiciliado à _____, na qualidade de plenamente capaz e responsável para o presente ato, aqui denominado **RESPONSÁVEL**, firma o presente **TERMO DE RESPONSABILIDADE E SIGILO DE INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA/SIC DA AGÊNCIA BRASILEIRA DE DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL - ABDI**, conforme itens abaixo.

- 1) O **RESPONSÁVEL** declara conhecer e obedecer às normas internas da **ABDI**, se comprometendo a seguir fielmente as diretrizes de sigilo das informações da Ouvidoria/SIC, podendo ser responsabilizado pelo uso indevido de quaisquer informações a que tenha acesso em virtude da função, aceitando todos os termos e penalidades existentes nesta data.
- 2) O **RESPONSÁVEL** reconhece que, em razão da sua atuação na Ouvidoria/SIC da **ABDI**, como funcionário, estagiário ou prestador de serviços, estabelece contato com informações sigilosas da Instituição e de usuários da Ouvidoria/SIC, de forma que tais devem ser tratadas com absoluta reserva em qualquer condição e não podem ser divulgadas ou dadas a conhecer a terceiros não autorizados, incluindo-se os próprios empregados da **ABDI**, sem a expressa e escrita autorização da Presidência.
- 3) As informações sigilosas são aquelas que tratam de dados da **ABDI** assim classificados, bem como aquelas do usuário da Ouvidoria/SIC que demandar o sigilo assegurado pela Instrução Normativa.
- 4) Em caso de dúvida acerca do sigilo de determinada informação, o **RESPONSÁVEL** não deverá divulgá-la até que venha a ser expressamente autorizado pela Presidência; em hipótese alguma interpretar-se-á o silêncio da **ABDI** como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.
- 5) Ao término de seu contrato de trabalho ou da realização dos serviços de que resulta vínculo eventual com a **ABDI**, como colaborador ou prestador de serviços, o **RESPONSÁVEL** deverá entregar à Ouvidoria/SIC todo e qualquer material de propriedade dessa que envolva matéria sigilosa, incluindo notas pessoais sob qualquer forma, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob seu controle, se houver.
- 6) As informações de caráter sigiloso da **ABDI** ou dos usuários da Ouvidoria/SIC, bem como aquelas adquiridas ou acessadas para elaboração das respostas, não poderão ser utilizadas para fins pessoais do/pelo **RESPONSÁVEL** em nenhuma hipótese.
- 7) O **RESPONSÁVEL** se obriga a dar conhecimento imediato à **ABDI** acerca de qualquer violação das regras de sigilo das informações por parte dele ou de quaisquer outras pessoas, inclusive nos casos de violação, não intencional ou culposa.

 Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial	INSTRUÇÃO NORMATIVA – INA 08 OUVIDORIA E ACESSO A INFORMAÇÕES		
	Versão 00	Unidade de Auditoria e Ouvidoria UAO	Página 5 de 5

8) A violação do sigilo das informações da Ouvidoria/SIC da **ABDI**, assim como o descumprimento de quaisquer das disposições deste Termo, implicará em responsabilidade civil e criminal do **RESPONSÁVEL**, sem prejuízo de adoção de outras penalidades nas esferas administrativa e trabalhista, como rescisão de contrato de trabalho ou de prestação de serviços, além de danos materiais e morais causados.

9) As obrigações deste instrumento perdurarão inclusive após a cessação de vínculo entre o **RESPONSÁVEL** e a **ABDI**, e abrangem as informações já de ciência pelo **RESPONSÁVEL** na presente data e aquelas a que venha a tomar conhecimento.

Brasília (DF), ____ de _____ de ____.

Nome:
CI nº / Órgão emissor:

RESOLUÇÃO DIREX Nº UJ/00005/2021, DE 8 de março de 2021

A DIRETORIA EXECUTIVA DA AGÊNCIA BRASILEIRA DE DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL, no exercício de suas atribuições previstas na Lei nº 11.080, de 30 de dezembro de 2004, no Decreto nº 5.352, de 24 de janeiro de 2005 e no art. 12, III e IV do Estatuto da ABDI, e tendo em vista a deliberação ocorrida na 2º reunião ordinária do colegiado em 2021,

RESOLVE:

Art. 1º. Ficam aprovadas as seguintes Instruções Normativas:

I - Instrução Normativa 00 - INA00, que dispõe sobre os critérios relativos à elaboração, revisão e revogação dos instrumentos normativos que compõem o Sistema Normativo Interno da ABDI;

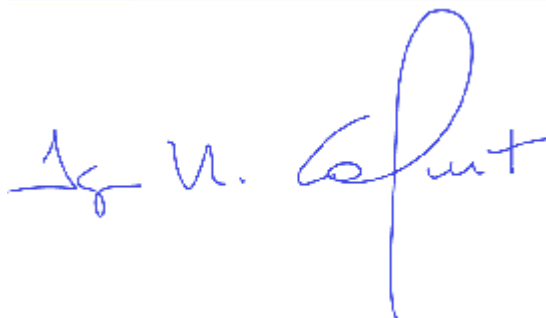
II - Instrução Normativa 06 - INA06, que dispõe sobre os critérios e procedimentos para viagens nacionais e internacionais no interesse da ABDI;

III - Instrução Normativa 08 - INA08, que dispõe sobre os procedimentos para atuação dos canais de comunicação da ABDI, diretos e permanentes com os usuários, bem como para disponibilização das informações de transparência da aplicação de seus recursos e do cumprimento de sua missão, de forma a assegurar a participação da sociedade e o exercício do controle social;

IV - Instrução Normativa 12 - INA12, que dispõe Segurança da Informação no âmbito da ABDI; e

V - Instrução Normativa 13 - INA 13, que dispõe sobre os procedimentos básicos para a utilização dos recursos financeiros do fundo fixo de caixa e de reembolso de despesas realizadas no âmbito da ABDI, todos de pequena monta, a fim de agilizar tais aquisições.

Art. 2º. Esta Resolução entra em vigor no dia 9 de março de 2021.



Igor Nogueira Calvet
Presidente

Valder Ribeiro de Moura
Diretor

Carlos Geraldo Santana de Oliveira
Diretor

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: ECZG-XHSE-GB8U-9C0S



O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 12/03/2021 é(são) :

- Carlos Geraldo Santana de Oliveira - 11/03/2021 22:46:38
- Igor Nogueira Calvet - 12/03/2021 14:50:24
- Valder Ribeiro de Moura - 09/03/2021 17:24:17