



RELATÓRIO GESTÃO OUVIDORIA ANO DE 2019

ITPAC PALMAS

ITPAC
PALMAS - TO

AFVA

SUMÁRIO

1- Introdução	03
2- Finalidade da Ouvidoria	03
3- Estrutura da Ouvidoria	03
4- Manifestações mensais	04
5- Prazo da Devolutiva	04
6- Considerações Finais	04

1- INTRODUÇÃO

Este relatório traz informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do ITPAC Palmas, durante o ano de 2019, bem como apresenta seus dados estatísticos e os resultados de sua atuação no período.

Para possibilitar o acesso do cidadão aos serviços ofertados pela Ouvidoria, são disponibilizadas diversas maneiras de registrar manifestações. A grande maioria dos manifestantes utiliza a página inicial do sítio do ITPAC Palmas: <https://www.itpacpalmas.com.br/sites/ouvidoria>. Além do canal no site, as manifestações podem ser feitas por protocolo presencialmente ou nas caixas de opiniões nos setores da Clínica, Biblioteca e Secretaria.

Assim, o presente documento, ao tempo em que cumpre a obrigação de prestar contas, inerente à instituição, constitui-se também em mais uma via de informação, para os públicos interno e externo, contribuindo para a participação social e para resguardar a memória da Ouvidoria do ITPAC Palmas.

2- FINALIDADE DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é órgão de caráter essencialmente administrativo, e tem por finalidade defender os direitos e interesses dos discentes, docentes, colaboradores e comunidade externa, no âmbito das ações e relacionamento com a Instituição, em todas as instâncias envolvidas. Com vistas à otimização dos padrões de transparência, presteza e segurança das atividades realizadas.

O objetivo da Ouvidoria é promover a melhoria contínua dos processos de trabalho a fim de beneficiar toda comunidade acadêmica e administrativa.

3- ESTRUTURA DA OUVIDORIA

De acordo com o artigo 4º do Regimento Interno da Ouvidoria, terá a seguinte estrutura administrativa:

Com um Ouvidor (a) responsável pela coordenação das atividades de todo o sistema e que responderá diretamente pelas atividades do campus ITPAC PALMAS.

Para fomentar a utilização dos canais permanentes de comunicação e interlocução que viabilizem e otimizem o recebimento e o processamento de sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e

informações demandadas por docentes, discentes, colaboradores e comunidade externa, bem como a obtenção, por parte do público alvo, de informações sobre os impactos das ações desenvolvidas pela Universidade.

3- MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No ano de 2019, foram recebidas e tratadas 22 manifestações.

ESTATÍSTICA OUVIDORIA 2019					
SETORES/ÁREAS	RECLAMAÇÃO	ELOGIO	CRÍTICA	DENÚNCIA	SUGESTÃO INFORMAÇÃO
ODONTOLOGIA	01	01			
COORD. ADM. FINANCEIRO					02
COORD. ACADÊMICA		01			
SECRETARIA GERAL					11
APOIO OPERACIONAL	01				
PROFESSOR	03	01			
BIBLIOTECA	01				

Conforme a Tabela I, as solicitações foram neutras não havendo um alto nível de reclamações, mas destaca apenas 03 reclamações para os docentes. Contudo, o maior número de demandas caracteriza por sugestão/informação com total de 11.

4- PRAZO DAS MANIFESTAÇÕES

O prazo das Manifestações da Ouvidoria é regulamentado pelo Regimento Interno da Ouvidoria. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 05 (cinco) dias úteis.

5- CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2019 é uma ferramenta para a tomada de decisão gerencial. Nele se encontram informações e dados que possibilitam avaliar os serviços e produtos da instituição. O grande protagonista desse relatório é o cidadão. Por meio da Ouvidoria ele informa,

reclama, denuncia e elogia o que está bom e o que precisa melhorar na prestação dos serviços e produtos da instituição. Nesse sentido, foram apresentados, ao longo do relatório, dados qualitativos e quantitativos referentes à ouvidoria.

Este relatório foi elaborado por:



Rodrigo Pena Leite
Ouvidora ITPAC Palmas
Portaria nº 19-010817