



RELATÓRIO GESTÃO OUVIDORIA ANO DE 2020

ITPAC PALMAS

ITPAC
PALMAS • TO

AFVA

SUMÁRIO

1- Introdução	03
2- Da Natureza e Finalidade da Ouvidoria	04
3- Estrutura da Ouvidoria	04
3.1- Fluxograma da Ouvidoria	06
3.2- Ouvidoria em números (Perfil das Manifestações)	06
3.3- Total de Manifestações do Período	06
3.4- Manifestações mensais	06
4- Prazo da Devolutiva	07
5- Considerações Finais	07

1- INTRODUÇÃO

Neste relatório informa o resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria do Instituto Tocantinense Presidente Antônio Carlos-ITPAC PALMAS, no ano de 2020. Considerando-se os relatórios mensais do primeiro e segundo semestre do presente ano, fica mantida a variação no perfil das solicitações encaminhadas, caracterizada por uma demanda do público discente.

Permanecem, além disso, as principais características das demandas da comunidade discente, no decorrer das atividades acadêmicas.

No tocante às mensagens recebidas e devidamente respondidas no período indicado, a Ouvidoria registrou 49 (quarenta e nove) solicitações, e, ao longo desse período de 2020, enquadradas como críticas, informações, reclamações, sugestões, elogios e outros. Comparado aos registros de 2019 houve um aumento significativa devido ao contexto da pandemia do COVID-19.

2- DA NATUREZA E 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.

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.

Tem por princípio a imparcialidade nas manifestações, discrição, confidencialidade e sigilo das informações sob responsabilidade, isonomia e eficácia no atendimento aos cidadãos, eficiência e celeridade na operacionalização dos processos e fomento à participação dos cidadãos.

Compete à Ouvidoria, receber, examinar, instruir e encaminhar as críticas, elogios, reclamações, pedidos de informações e sugestões pertinentes às atividades desenvolvidas no campus ITPAC PALMAS, divulgar seu papel institucional à comunidade, elaborar e encaminhar à Direção Geral, Relatório mensal, consignando a natureza das demandas, da solução dos conflitos e o retorno ao solicitante.

A Ouvidoria recebe diferentes tipos de manifestações, a saber:

- Crítica: uma crítica construtiva para que possamos estar sempre transformando a instituição em um lugar melhor para todos;

- **Denúncia:** comunicação que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes;
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **Informação/Dúvida:** alguma dúvida que o solicitante tenha sobre algo da instituição.
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço;
- **Solicitação:** requerimento para adoção de providências por parte da instituição;
- **Sugestão:** apresentação de ideias e proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.

3.1- Fluxograma da Ouvidoria



3.2- Ouvidoria em números (Perfil das Manifestações)

A análise se dará conforme demonstrado abaixo:

- Data de Entrada da Demanda;

- Natureza da Demanda;
- Número do Protocolo;
- Procedimentos de Solução do Conflito;
- Data de Retorno ao Solicitante.

3.3- Total de Manifestações do Período

TABELA 1 – Manifestações por ano	
Ano	Total
2018	23
2019	22
2020	49

A análise da Tabela I mostra o ano 2020 com um número significativo de registro de manifestações (49), superior aos anos de 2019 (22) e 2018 (23) esse crescente devido ao contexto da pandemia.

3.4- Manifestações por setores

ESTATÍSTICA OUVIDORIA 2020					
Setores/Áreas	Reclamação	Elogio	Crítica	Denúncia	Sugestão Informação
Medicina	14	8			
Odontologia	1				
Diretoria	6	1			1
Coordenação De Graduação	1				1
Secretaria Geral	15				
Vestibular					
Naped					
Comunicação e Marketing					
Apoio Operacional					
Estacionamento					
Nap					
Ambulatório					
Colaborador					
Professor					
Ouvidoria					
Coppex	1				
Biblioteca					
CPA					
T.I					

Fonte: Ouvidoria, 2020

Conforme o Tabela II, a reclamações nos setores da Coordenação de Medicina e Secretaria apresentaram as maiores demandas com 14 e 15 reclamações respectivamente, seguida da Diretoria com 06 reclamações e em destaque para 8 elogios para a coordenação de Medicina.

4- PRAZO DA DEVOLUTIVA

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.

Entendemos que o cumprimento de prazo das manifestações encaminhadas para a Ouvidoria seja da maior importância para o índice de resolubilidade.

5- CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2020 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