



RELATÓRIO GESTÃO OUVIDORIA ANO DE 2021

ITPAC PALMAS

ITPAC
PALMAS • TO

AFVA

SUMÁRIO

1- Introdução	03
2- Da Natureza e Finalidade da Ouvidoria	04
3- Estrutura da Ouvidoria	04
4- Processo	05
4.1- Total de Manifestações do Período	05
4.2- Protocolo de Manifestações	06
5- Resolubilidade das Manifestações	06
6- Comprometimento com as Atividades da Ouvidoria	07
7- Considerações Finais	07

1- INTRODUÇÃO

O ITPAC – INSTITUTO TOCANTINENSE PRESIDENTE ANTONIO CARLOS, com sede em Palmas, Estado de Tocantins, é uma instituição de Ensino Superior mantida pelo INSTITUTO TOCANTINENSE PRESIDENTE ANTONIO CARLOS S/A., pessoa jurídica de direito privado. O ITPAC (doravante Instituição) rege-se pela legislação federal aplicável, por este Regimento, pelos seus regulamentos internos e pelas disposições específicas de seus órgãos de deliberação.

A Instituição tem como MISSÃO “Tornar-se referência em educação médica e de saúde, capacitando nossos alunos para transformarem seus sonhos em experiências extraordinárias de aprendizagem ao longo da vida”. Sua VISÃO “Um mundo com melhor educação, saúde e bem-estar. ”

A Ouvidoria do ITPAC Palmas é uma unidade de promoção e defesa dos direitos de discentes, docentes, técnico-administrativos e a comunidade externa nas suas relações administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

Considerando as atividades da Ouvidoria e sua importante função perante o usuário do ITPAC Palmas (interno ou externo), apresentamos o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do ITPAC Palmas referente ao ano de 2021, o qual destaca as ações realizadas pelo setor.

2- DA NATUREZA FINALIDADE DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do ITPAC Palmas, constitui-se em órgão de natureza mediadora sem caráter administrativo, executivo, deliberativo ou decisório. Tem por finalidade assegurar as manifestações dos usuários para garantir a promoção e a defesa dos direitos de cidadania e dos princípios éticos e da transparência, na comunicação das comunidades interna e externa com as diferentes instâncias administrativas e acadêmicas do ITPAC Palmas. O atendimento é feito diariamente em local próprio ou através do site: <https://www.itpacpalmas.com.br/sites/ouvidoria/contato>. As reclamações, sugestões, críticas ou elogios são respondidas de maneira rápida e coerente em até 5 (cinco) dias úteis, dando maior credibilidade e passando uma imagem transparente e positiva para os usuários.

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.

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.

4- PROCESSO

A Ouvidoria do ITPAC Palmas funciona de maneira objetiva e o seu processo está representado na Figura 1 abaixo. Ressalta-se que esse processo está difundido entre os líderes de setores da instituição, fazendo com que as solicitações sejam atendidas o mais breve possível

Figura 1 - Fluxograma da Ouvidoria do ITPAC Palmas



Fonte: Autoria própria, 2022.

4.1- Total de Manifestações do Período

TABELA 1 – Manifestações por ano	
ANO	TOTAL
2019	22
2020	49
2021	104

A análise da Tabela I mostra o ano 2021 com um número significativo de registro de manifestações (104), superou 2020 (49) e 2019 com 22.

4.2- Protocolo de manifestações

A Ouvidoria obteve um total de (dúvidas, reclamações, sugestões, entre outras):

PROTOCOLOS OUVIDORIA 2021					
SETORES/ÁREAS	RECLAMAÇÃO	ELOGIO	CRÍTICA	DENÚNCIA	SUGESTÃO INFORMAÇÃO
Medicina	31	3		1	1
Odontologia	7				1
Diretoria					
Coordenação De Graduação	4				5
Secretaria Geral	12	3			3
Vestibular					
NAPED					
Comunicação e Marketing					
Apoio Operacional	1				
Infraestrutura	1				
NAP		1			
Ambulatório	3				
Colaborador		2			
Professor	7	14		1	
Ouvidoria					
COPPEX					
Biblioteca	2				1
CPA					
Tecnologia da Informação					

Conforme o Tabela II, as reclamações nos setores da Coordenação de Medicina e Secretaria apresentaram as maiores demandas com 31 e 12 reclamações respectivamente, seguida da Coordenação de Odontologia com 07 reclamações e em destaque para 14 elogios para a corpo docente.

O aumento de demandas nesses setores foi voltado para manifestações de reclamação. Por considerar o ano de 2021, atípico, deixamos de fazer o comparativo com o mesmo período (mês a mês) do ano anterior.

5- RESOLUBILIDADE 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.

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

6- COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

O constante encaminhamento das demandas e informações prestadas por cada setor da Instituição à Diretora Geral visa mantê-la informada sobre as manifestações dos usuários do canal da Ouvidoria, para que possa melhor orientar o atendimento e as soluções propostas pelos usuários. A partir de então, a Ouvidoria acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o usuário informado.

Imagem 1-Relatório de Protocolo Mensais

DEPARTAMENTO/ RESPONSÁVEL	DATA DE ENTRADA DA DEMANDA	MOTIVO DA DEMANDA	PROTOCOLO	SOLUÇÃO DO CONFLITO	DATA DE RETORNO AO SOLICITANTE
DIR. ADMINISTRATIVA/ FINANCEIRA					
SECRETARIA					
BIBLIOTECA					
COORDENAÇÃO DE GRADUAÇÃO					
COORDENAÇÃO DE MEDICINA					
COORDENAÇÃO DE ODONTOLOGIA					

ITPAC Palmas, / /2022]

Ouvidora Responsável:

Fonte: Autoria própria, 2022.

Relatório encaminhado a Direção Geral, consignando a natureza das demandas, da solução dos conflitos e o retorno ao solicitante.

7- CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do ITPAC Palmas tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

O trabalho realizado na Ouvidoria é desafiador, pois precisa buscar o reconhecimento da importância de sua atuação na instituição.

O Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2021 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:



Myllena Luísa França Batista
Ouvidora ITPAC Palmas
Portaria nº 07-13012021