



# RELATÓRIO GESTÃO OUVIDORIA ANO DE 2022

---

ITPAC PALMAS

**ITPAC**  
PALMAS • TO

**AFVA**

## **SUMÁRIO**

<b>1- INTRODUÇÃO</b>	03
<b>2- FINALIDADE DA OUVIDORIA</b>	03
<b>3- ESTRUTURA DA OUVIDORIA</b>	03
<b>4- COMPETÊNCIA</b>	04
<b>5- PROCESSO</b>	05
<b>6- CONTROLE QUANTITATIVO DAS SOLICITAÇÕES</b>	07
<b>7- COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA</b>	09
<b>8- RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES</b>	10
<b>9- CANAL OUVIDORIA</b>	10
9.1- Objetivo	11
9.2- Tratativa e Controle de Registro das Manifestações	11
9.3- Como Funciona o Canal de Ouvidoria	12
<b>10. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	12

## **1. INTRODUÇÃO**

O INSTITUTO TOCANTINENSE PRESIDENTE ANTONIO CARLOS-ITPAC PALMAS, 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 Regimento Geral, pelos seus regulamentos internos e pelas disposições específicas de seus órgãos de deliberação.

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 2022, o qual destaca as ações realizadas pelo setor, de modo que os gestores da instituição possam avaliá-lo e utilizá-lo para elaboração de estratégias e tomada de decisões.

## **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.

Tem como objetivo 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. Para cumprir com a diretriz, se utiliza dos canais de atendimento e participação abaixo relacionados:

- Central de Atendimento Presencial (situada na Sede Administrativa);
- Plataforma Site do ITPAC PALMAS ([www.itpacpalmas.com.br](http://www.itpacpalmas.com.br));
- E-mail da Ouvidoria ([ouvidoria@itpacpalmas.com.br](mailto:ouvidoria@itpacpalmas.com.br));
- Telefone Fixo da Ouvidoria (63 3216 2036).

Tem por princípio a imparcialidade nas manifestações, discricção, 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.

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. COMPETÊNCIA

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 (Imagem 1), consignando a natureza das demandas, da solução dos conflitos e o retorno ao solicitante.

## Imagem 1-Relatório de Protocolo Mensais



RELATÓRIO DE PROTOCOLOS DA OUVIDORIA 2022/1					
Período:					
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.

## 5. 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.

A Ouvidoria do ITPAC Palmas faz atendimentos online e presenciais.

As solicitações online podem ser realizadas a partir de um formulário eletrônico preenchido pelo (a) solicitante, o qual é encontrado na página da Ouvidoria no site do ITPAC Palmas (Figura 2), ou por meio do e-mail [ouvidoria@itpacpalmas.com.br](mailto:ouvidoria@itpacpalmas.com.br).



## 6- CONTROLE QUANTITATIVO DAS SOLICITAÇÕES

Para monitorar o atendimento da ouvidoria, uma planilha contendo informações referentes às solicitações recebidas é alimentada, a qual está apresentada a seguir. Essa planilha possibilita o levantamento quantitativo de algumas informações importantes para debater e buscar melhorias na Ouvidoria e em outros setores da instituição, as quais serão apresentadas abaixo.

- **Período analisado:** 01/01/2022 a 31/12/2022
- **Quantidade de Solicitações:** 187
- **Distribuição por tipo de solicitação**

Manifestações	Total Geral
Dúvidas	03
Denúncias	09
Elogios	28
Informações	11
Reclamações	117
Solicitações	11
Sugestões	08

Fonte: Autoria própria, 2022.

• **Distribuição por setor responsável**

Setores	Total
Biblioteca	04
Clínica de Odontologia	01
Comissão do Vestibular	05
Comunicação e Marketing	02
Coordenação de Acadêmica	45
Coordenação de Apoio	06
Coordenação de Medicina	75
Coordenação de Odontologia	07
Diretoria	03
Diretoria Adm/Financeira	20
Secretaria Geral	19

Fonte: Autoria própria, 2022.

• **Distribuição por setores responsáveis e tipo de solicitação**

Setores/Áreas	Crítica	Denúncia	Dúvida	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão
Biblioteca						02		02
Clínica de Odontologia		01						
Comissão do Vestibular			05					
Comunicação e Marketing						01	01	
Coordenação de Acadêmica		03		03	01	35	01	02
Coordenação de Apoio						02	03	01
Coordenação de Medicina		01		14	01	53	04	02
Coordenação de Odontologia		01	01	02		03		
Diretoria Adm/Financeira		01		03		13		02
Secretaria Geral		01		06	09	03		

Fonte: Autoria própria, 2022.

A reclamações nos setores da Coordenação de Medicina e Coordenação Acadêmica apresentaram as maiores demandas com 35 e 53 reclamações respectivamente, seguida da Diretoria Administrativa/ Financeira com 13 reclamações e em destaque para 14 elogios para a coordenação de Medicina.



• **Total de Manifestações do Período**

TABELA 1 – Manifestações por ano	
Ano	Total
2020	49
2021	104
2022	187

A análise da Tabela I mostra o ano 2022 com um número significativo de registro de manifestações (187), superando os anos de 2021 (104) e 2020 (49) esse crescente número devido ao contexto da pandemia nos anos anterior e retorno das aulas presenciais.

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.

**Tabela 1 - Planilha de controle das solicitações**

Planilha de Controle das Solicitações					
Data de Recebimento	Natureza da Demanda	Número do Protocolo	Setor que envolve a Solicitação	Data de Resposta	Status
22/12/2021	Elogio	E-mail	Coordenação Acadêmica	10/01/2022	Concluído
26/12/2021	Dúvida	E-mail	Coordenação de Odontologia	24/01/2022	Concluído
28/12/2021	Elogio	E-mail	Secretaria	10/01/2022	Concluído
04/01/2022	Informação	E-mail	Secretaria	10/01/2022	Concluído
17/01/2022	Reclamação	E-mail	Coordenação de Medicina	24/01/2022	Concluído
18/01/2022	Denúncia	E-mail	Coordenação Acadêmica	31/02/2022	Concluído
18/01/2022	Reclamação	E-mail	Coordenação de Medicina	10/02/2022	Concluído
20/01/2022	Reclamação	E-mail	Coordenação de Medicina	01/02/2022	Concluído
22/01/2022	Solicitação	E-mail	Coordenação de Medicina	27/01/2022	Concluído
22/01/2022	Solicitação	E-mail	Comunicação e Marketing	27/01/2022	Concluído
24/01/2022	Reclamação	E-mail	Coordenação de Medicina	26/01/2022	Concluído
31/01/2022	Reclamação	E-mail	Coordenação Acadêmica	10/02/2022	Concluído
31/01/2022	Reclamação	E-mail	Coordenação Acadêmica	15/02/2022	Concluído

Fonte: Autoria própria, 2022.

**7. 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.

## 8. 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.

## 9. CANAL DE OUVIDORIA

Em novembro de 2022, houve uma mudança na Ouvidoria, sendo implementado um Canal de Ouvidoria, com funcionamento no mês de dezembro de 2022.

O canal é uma forma de ampliar nosso comprometimento com a transparência e a ética. Essa ferramenta independente, sigilosa e imparcial está disponível para os públicos externo e interno da Ouvidoria Afya.

## 9.1- Objetivo

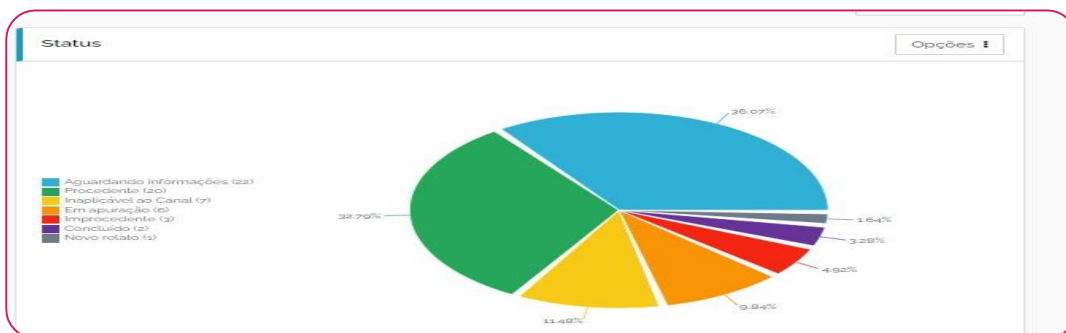
Implementar e estruturar um Canal de Comunicação para os Colaboradores, Alunos, Funcionários e todos os demais stakeholders da organização assessorada, com o principal objetivo de dar ouvidos as Sugestões, Elogios, Reclamações e Dúvidas, com o gerenciamento de fatos potencialmente lesivos a suas atividades e à imagem da Afya frente à comunidade, bem como formular sugestões para a melhoria das não conformidades constatadas. Implementar um Canal de Ouvidoria com uma Gestão de Governança Corporativa é um diferencial competitivo, que promove a Qualidade da Comunicação com a formação de confiança e colaboração mútua.

## 9.2- Tratativa e Controle de Registro das Manifestações

A Afya utiliza o sistema de registro fornecido pela empresa CONTATO SEGURO, que assegura a devida confiabilidade do sistema contra invasão de hackers, segurança da informação, impossibilidade de acesso por pessoas não autorizadas, impossibilidade de se deletar qualquer “log” de denúncia e/ou registro, a criptografia de dados, entre outros.

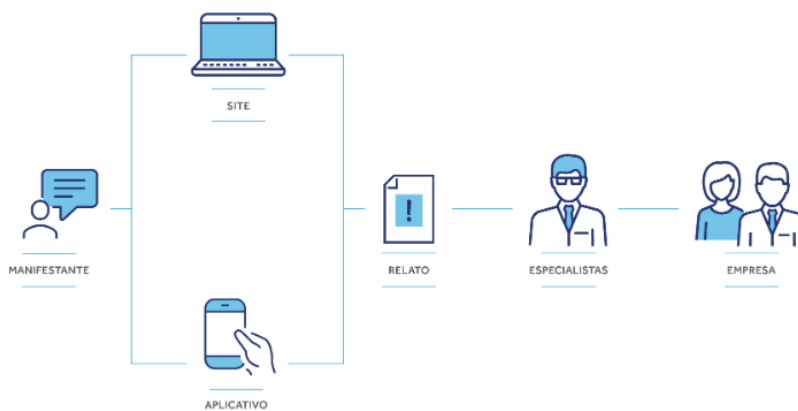
Através deste Sistema de Gestão, iremos construir estatísticas, elaborar relatórios, estabelecer indicadores e ou outras formas, para medir o desempenho desse processo e, com isso, possibilitar a sua análise. Tais informações devem permitir a verificação de cumprimento de todos os compromissos estabelecidos pela empresa e se os funcionários estão, de fato, utilizando corretamente o canal.

ID #	Status #	Título #	Empresa #	Data #	Conclusão em #
51	Em aguardando informações	CASO DE ASSÉDIO - OBRA PORTO ALEGRE/RS	PADRÃO - Canal de denúncia IcoDI	30/09/2022 08:51	4 dias
52	Em aguardando informações	CASO DE ASSÉDIO - MATRIZ - SETOR SUPRIMENTOS	PADRÃO - Canal de denúncia IcoDI	31/08/2022 13:19	-28 dias
53	Em aguardando informações	Assedio moral - matriz	PADRÃO - Canal de denúncia IcoDI	29/08/2022 12:33	-30 dias
54	Em aguardando informações	CASO DE ASSÉDIO - SETOR DE SUPRIMENTOS - MATRIZ	PADRÃO - Canal de denúncia IcoDI	23/08/2022 15:09	-36 dias
55	Em aguardando informações	Gian Teste	PADRÃO - Canal de denúncia IcoDI	23/08/2022 15:09	-36 dias
56	Em aguardando informações	CASO DE DESVIO - SUPRIMENTOS	PADRÃO - Canal de denúncia IcoDI	23/08/2022 15:03	-36 dias
57	Em aguardando informações	Gian Teste	PADRÃO - Canal de denúncia IcoDI	23/08/2022 15:03	-36 dias
58	Em aguardando informações	Caso assedio TESTE	PADRÃO - Canal de denúncia IcoDI	23/08/2022 15:03	-36 dias
59	Em aguardando informações	Gian Teste	PADRÃO - Canal de denúncia IcoDI	23/08/2022 14:59	-36 dias
60	Em aguardando informações	CASO DE ASSÉDIO - SETOR DE SUPRIMENTOS	PADRÃO - Canal de denúncia IcoDI	23/08/2022 14:57	-36 dias
61	Em aguardando informações	CASO DE ASSÉDIO - POSTO UNIDADE 23	PADRÃO - Canal de denúncia IcoDI	23/08/2022 14:54	-36 dias
62	Em aguardando informações	João	PADRÃO - Canal de denúncia IcoDI	18/08/2022 10:09	-35 dias
63	Em aguardando informações	CASO DE ASSÉDIO - SETOR DE SUPRIMENTOS - MATRIZ	PADRÃO - Canal de denúncia IcoDI	18/08/2022 10:02	-41 dias
64	Em aguardando informações	CASO DE ASSÉDIO - LOJA 23	PADRÃO - Canal de denúncia IcoDI	15/08/2022 17:27	-23 dias
65	Em aguardando informações	CASO DE ASSÉDIO - SETOR DE SUPRIMENTOS	PADRÃO - Canal de denúncia IcoDI	16/08/2022 13:57	-27 dias



### 9.3- Como Funciona o Canal de Ouvidoria

Os registros das manifestações podem ser realizados por meio de site ou de aplicativo. Não é necessário se identificar, sendo garantido o anonimato.



## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Instituto Tocantinense Presidente Antonio Carlos-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 Relatório da Ouvidoria no ano de 2022 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 trabalho realizado na Ouvidoria é desafiador, pois precisa buscar o reconhecimento da importância de sua atuação na 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:



Elielma dos Santos Silva Ribeiro  
Ouvidora ITPAC Palmas  
Portaria nº 58-26092022