



**UNITINS**

**TOCANTINS**



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

# **Relatório de Gestão 2021**

## **Ouvidoria Geral - UNITINS**



Documento foi assinado digitalmente por THAMIRES RAMALHO DA SILVA em 19/09/2022 13:23:21.

A autenticidade deste documento pode ser verificada no site <https://sgd-ati.to.gov.br/verificador>, informando o código verificador: 5A65F242011C2174



UNITINS

TOCANTINS



GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL

SUMÁRIO

<b>1 Apresentação .....</b>	<b>4</b>
1.1 Equipe .....	4
1.2 Legislação/regulamentações pertinentes .....	5
<b>2 Atendimentos .....</b>	<b>6</b>
2.1 Canais de atendimento.....	6
2.2 Atendimentos realizados.....	6
2.2.1 Janeiro/2021.....	6
2.2.2 Fevereiro/2021.....	6
2.2.3 Março/2021.....	7
2.2.4 Abril/2021.....	8
2.2.5 Maio/2021.....	8
2.2.6 Junho/2021.....	9
2.2.7 Julho/2021.....	9
2.2.8 Agosto/2021.....	10
2.2.9 Setembro/2021.....	11
2.2.10 Outubro/2021.....	11
2.2.11 Novembro/2021.....	12
2.2.12 Dezembro/2021.....	13
2.3 Análise dos atendimentos realizados.....	13
<b>3 Manifestações.....</b>	<b>15</b>
3.1 Tipos de manifestações de ouvidoria.....	15
3.2 Manifestações recebidas (FalaBr-OUV).....	16





UNITINS

TOCANTINS



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

3.3 Tempo médio de resposta.....	16
3.4 Pesquisa de satisfação.....	19
3.3 Perfil dos manifestantes.....	19
<b>4 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC e e-SIC).....</b>	<b>21</b>
4.1 Tipo de serviço.....	21
4.2 Pedidos de acesso à informação recebidos.....	21
4.3 Tempo médio de resposta.....	22
<b>5 Análise dos problemas recorrentes e sugestões de melhoria.....</b>	<b>23</b>
<b>6 Ações exitosas .....</b>	<b>24</b>
6.1 Whatsapp Institucional .....	24
6.2 I Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos.....	24
6.3 Capacitações .....	25
<b>7 Considerações finais.....</b>	<b>26</b>



**UNITINS****TOCANTINS****GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

## **1 APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria da Unitins vem cumprindo seu papel, de forma autônoma, desde 2013, quando o próprio órgão começou a receber suas demandas. Regulamentada em 2018, na atual gestão, a Ouvidoria da Unitins se fortaleceu como instrumento democrático de participação popular da comunidade universitária e sociedade civil.

Em cumprimento a legislação vigente e em respeito ao trabalho desenvolvido, apresentamos o Relatório da Ouvidoria da Unitins, referente ao ano de 2021. Este contempla dados estatísticos das demandas recebidas, principalmente, sobre gestão administrativa, pedagógica e de pessoas, uma vez que, como importante instrumento de gestão, a Ouvidoria recebe as impressões de toda comunidade interna e externa sobre a prestação de serviços públicos disponibilizados pela Universidade através de: elogios, sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e pedidos de desburocratização de serviços (simplifique).

A estrutura deste relatório traz os pedidos de acesso à informação recebidos pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) do Estado que, após a classificação, são encaminhadas para a Ouvidoria da Unitins a fim de darmos andamento em busca da resposta conclusiva; manifestações recebidas pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, sendo este o Fala.BR; e manifestações recebidas presencialmente, via e-mail, telefone e WhatsApp.

Por fim, este relatório demonstra dados quantitativos e qualitativos registrados agrupados mensalmente, bem como observações desta Ouvidoria acerca de dificuldades enfrentadas e sugestões de melhorias.

### **1.1 Equipe**

- Thamires Ramalho da Silva – Ouvidora Geral
- Vanessa Leal Sousa – Interlocutora



**UNITINS****TOCANTINS****GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL****1.2 Legislações/regulamentações pertinentes**

- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;
- Lei 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Instrução Normativa OGU Nº 04, de 06 de novembro de 2017 Institui o procedimento Me-Ouv para acesso automatizado ao Sistema Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) por meio de aplicativos cívicos no âmbito do Programa de Avaliação de Serviços e Políticas Públicas – PROCID.
- Regimento Interno da Ouvidoria aprovado pelo Conselho Universitário em 18 de junho de 2018;
- Leis Federais Lei nº 13.726, de 08 de outubro de 2018 (Simplificação de Serviços Públicos) que racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação;
- DECRETO Nº 6.312, DE 14 DE SETEMBRO DE 2021, que regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, e adota outras providências;
- INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 04, DE 01 DE NOVEMBRO DE 2021. Dispõe sobre o exercício das competências da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE-TO) e das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual (Se-OUV).





# UNITINS

# TOCANTINS



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

## 2 ATENDIMENTOS

### 2.1 Canais de atendimento

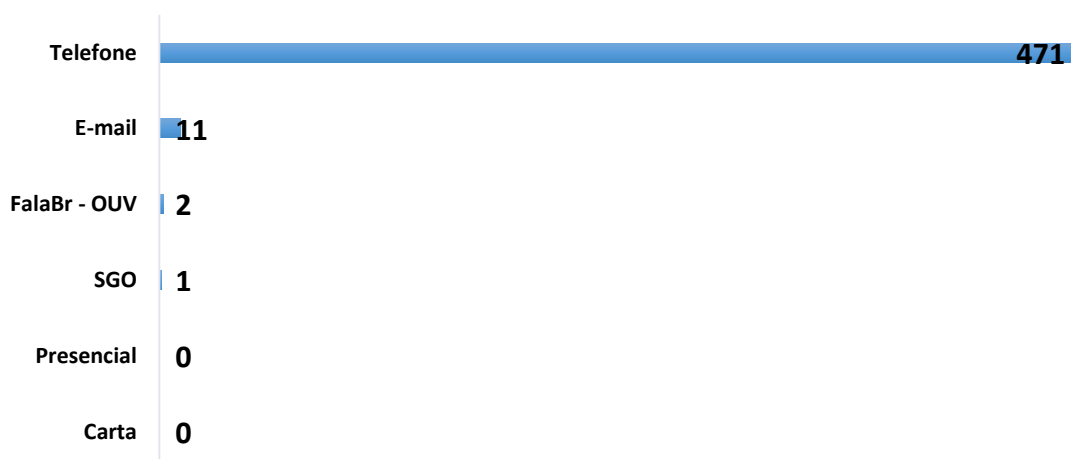
- Fala.BR
- Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO)
- E-mail: ouvidoria@unitins.br
- Telefone/Whatsapp: (63) 3218-2941
- Presencial/Carta: Quadra 108 Sul, Alameda 11, Lote 03, Sede Administrativa, Bloco B. CEP: 77020-122, Palmas/TO

### 2.2 atendimentos realizados

#### 2.2.1 Janeiro/2021

Foram realizados 485 atendimentos em Janeiro/2021. O canal mais utilizado foi o telefone fixo, onde preponderantemente foram solicitadas informações acerca do EDITAL 2021/1 – 01 (Vestibular presencial 2021/1), curso de medicina e demandas de rotina da Secretaria Acadêmica (solicitação de diploma, histórico, ementa, etc.).

### Acionamentos - Janeiro/2021





# UNITINS

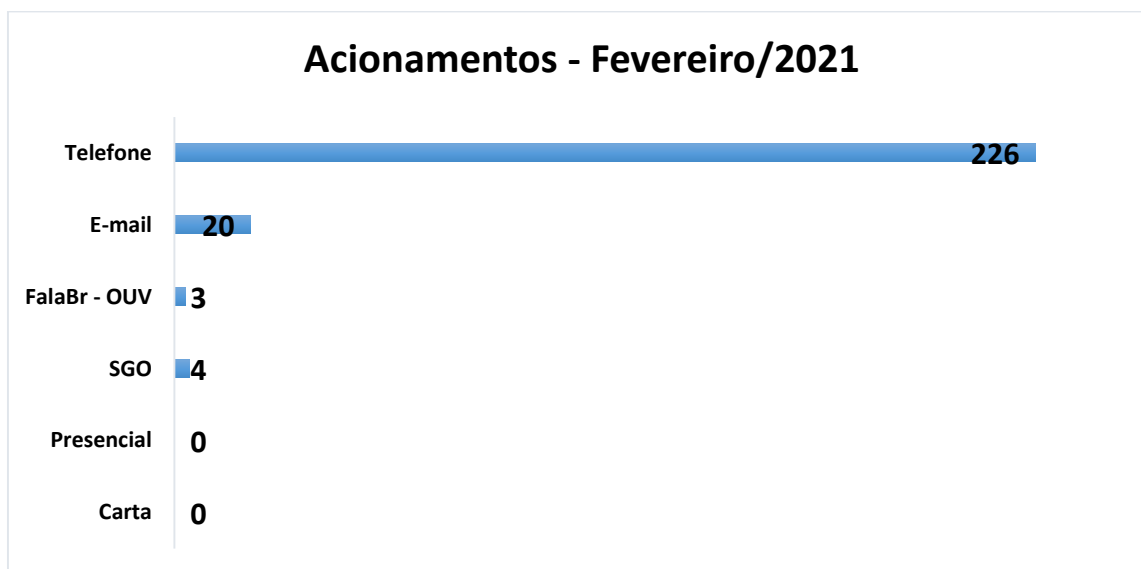
# TOCANTINS



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

## 2.2.2 Fevereiro/2021

Foram realizados 253 atendimentos em Fevereiro/2021. O canal mais utilizado foi o telefone fixo, sendo majoritariamente demandas de rotina da Secretaria Acadêmica, além de pedidos de informação/esclarecimento acerca do Resultado do Vestibular Presencial 2021/1, e pedidos de informação sobre o vestibular de medicina.



## 2.2.3 Março/2021

Foram realizados 149 atendimentos em Março/2021. Insta mencionar que a Ouvidoria Geral da Unitins passou a atender demandas através do WhatsApp, a partir de 29/03/2021, buscando ampliar os seus canais de atendimento.

O canal mais utilizado em Março/2021 foi o telefone fixo, sendo majoritariamente demandas de rotina da Secretaria Acadêmica, entretanto, além dessas também foram recebidos contatos de alunos que manifestaram dificuldade em realizar contato com as coordenações do curso e pró-reitorias.

Com o intuito de viabilizar o envio das demandas dos solicitantes para os setores em que apresentaram dificuldade de contato via telefone, a Ouvidoria informou o e-mail institucional destes. Ademais, a Ouvidoria anotou o nome e contato dos solicitantes, e solicitou presencialmente que os responsáveis dos setores entrassem em contato com os





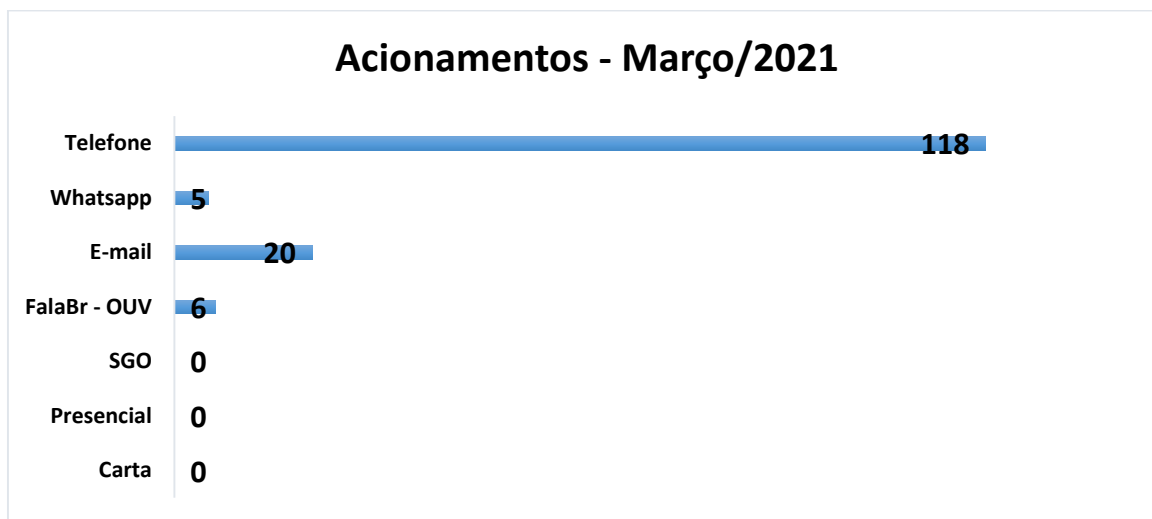
# UNITINS

# TOCANTINS



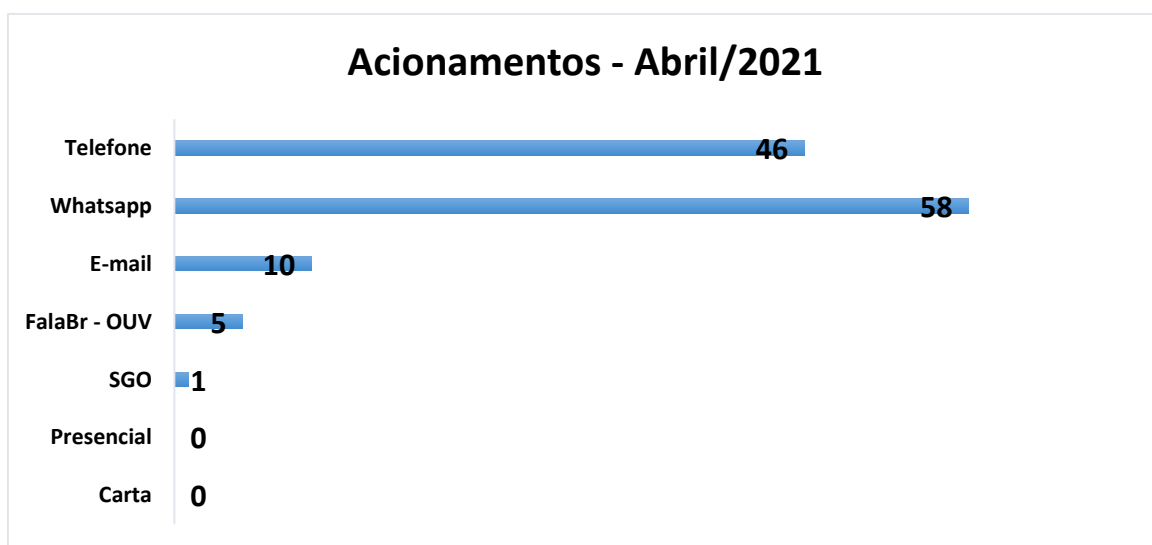
**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

demandantes. Foi dada ciência à reitoria sobre a situação, por meio de relatório, com vista ao bom atendimento e prestação de serviços aos usuários.



#### 2.2.4 Abril/2021

Foram realizados 120 atendimentos em Abril/2021. Os canais mais utilizados foram WhatsApp institucional e telefone fixo, sendo a característica das demandas preponderantemente solicitações de rotina da Secretaria Acadêmica e pedidos de informação sobre pós-graduação.





# UNITINS

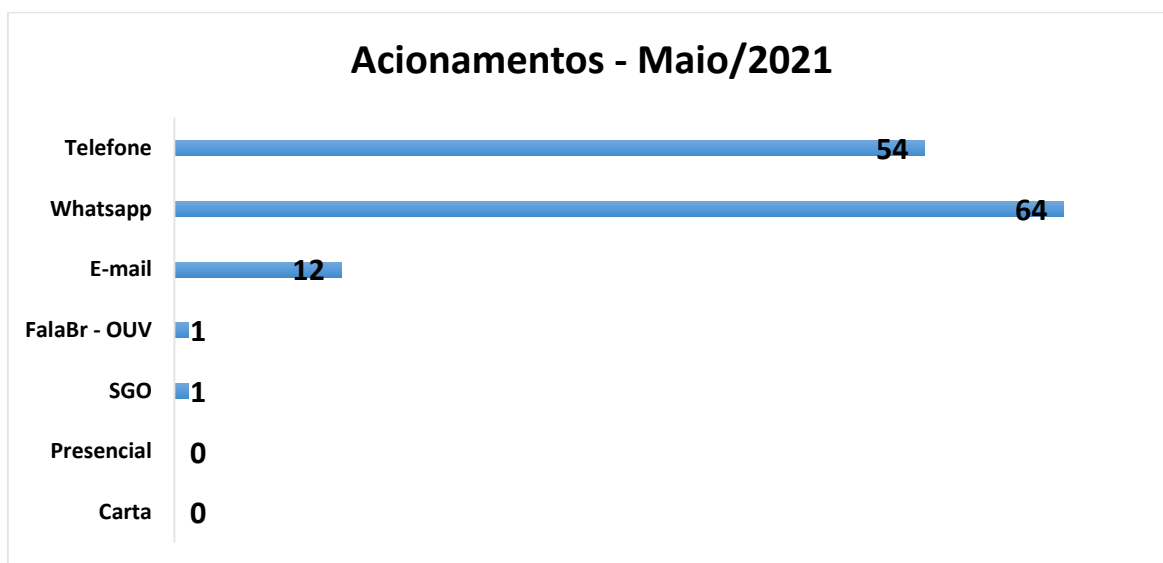
# TOCANTINS



GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL

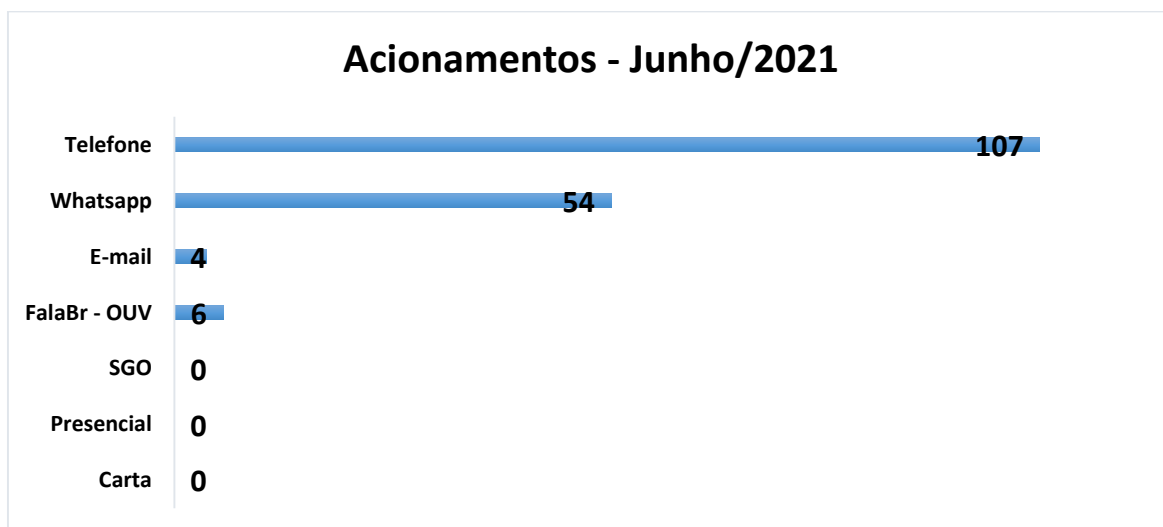
## 2.2.5 Maio/2021

Foram realizados 132 atendimentos em Maio/2021. Os canais mais utilizados foram WhatsApp institucional e telefone fixo, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de rotina da Secretaria Acadêmica.



## 2.2.6 Junho/2021

Foram realizados 171 atendimentos em Junho/2021. Os canais mais utilizados foram o telefone fixo e WhatsApp institucional, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de rotina da Secretaria Acadêmica.





# UNITINS

# TOCANTINS



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

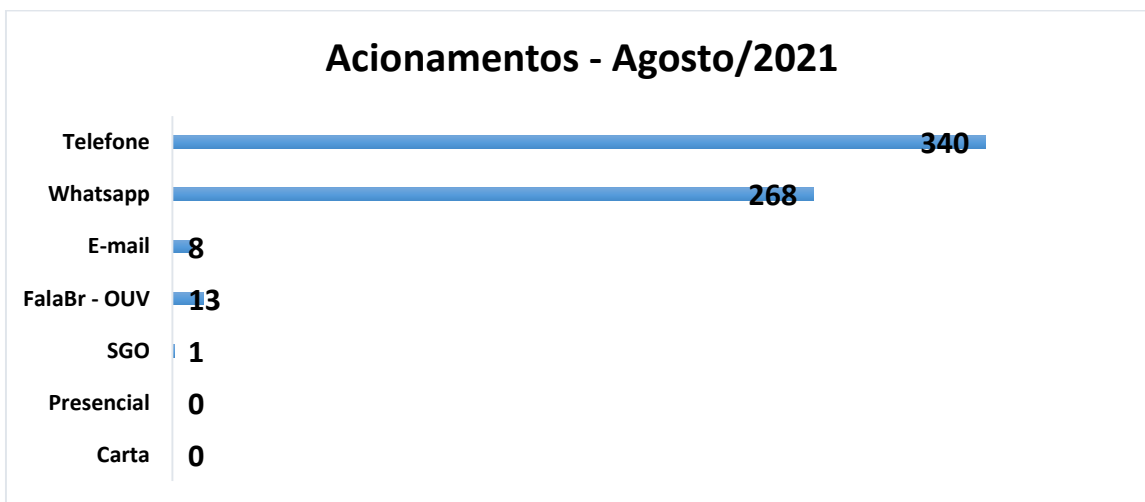
## 2.2.7 Julho/2021

Foram realizados 191 atendimentos em Julho/2021. Os canais mais utilizados foram o telefone fixo e WhatsApp institucional, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de rotina da Secretaria Acadêmica.



## 2.2.8 Agosto/2021

Foram realizados 630 atendimentos em Agosto/2021. Os canais mais utilizados foram o telefone fixo e WhatsApp institucional, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de informações acerca da implantação do curso de medicina.





# UNITINS

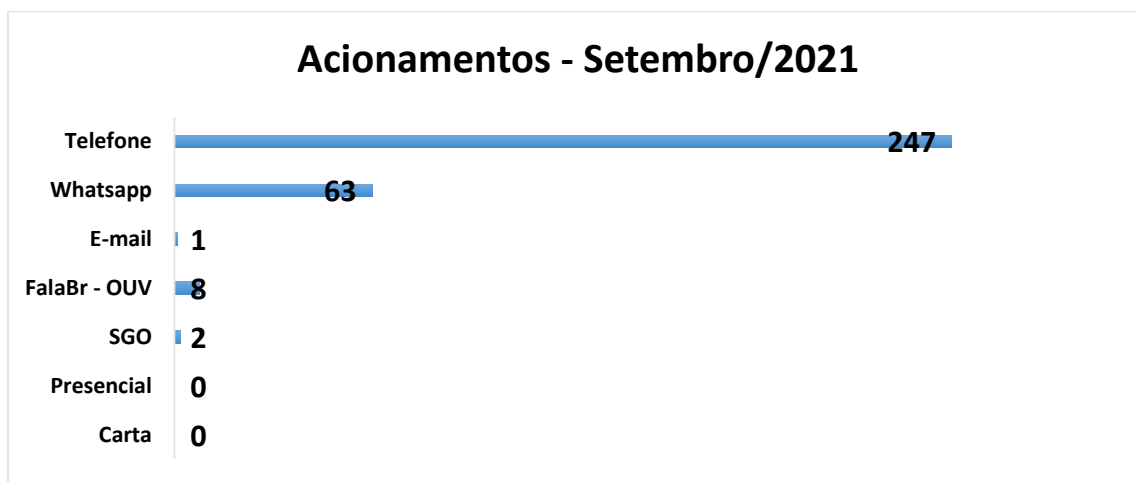
# TOCANTINS



GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL

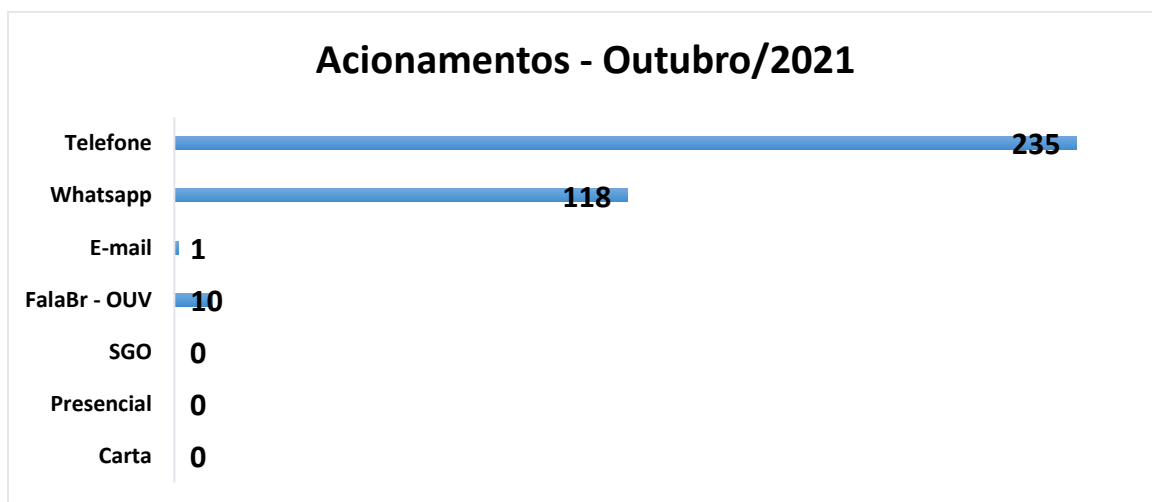
## 2.2.9 Setembro/2021

Foram realizados 321 atendimentos em Setembro/2021. Os canais mais utilizados foram o telefone fixo e WhatsApp institucional, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de informações acerca do Vestibular de Medicina 2021/1 (Edital 2021/2 – 01).



## 2.2.10 Outubro/2021

Foram realizados 364 atendimentos em Outubro/2021. Os canais mais utilizados foram o telefone fixo e WhatsApp institucional, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de rotina da Secretaria Acadêmica, e solicitações de informações sobre oferta de vestibular.





# UNITINS

# TOCANTINS



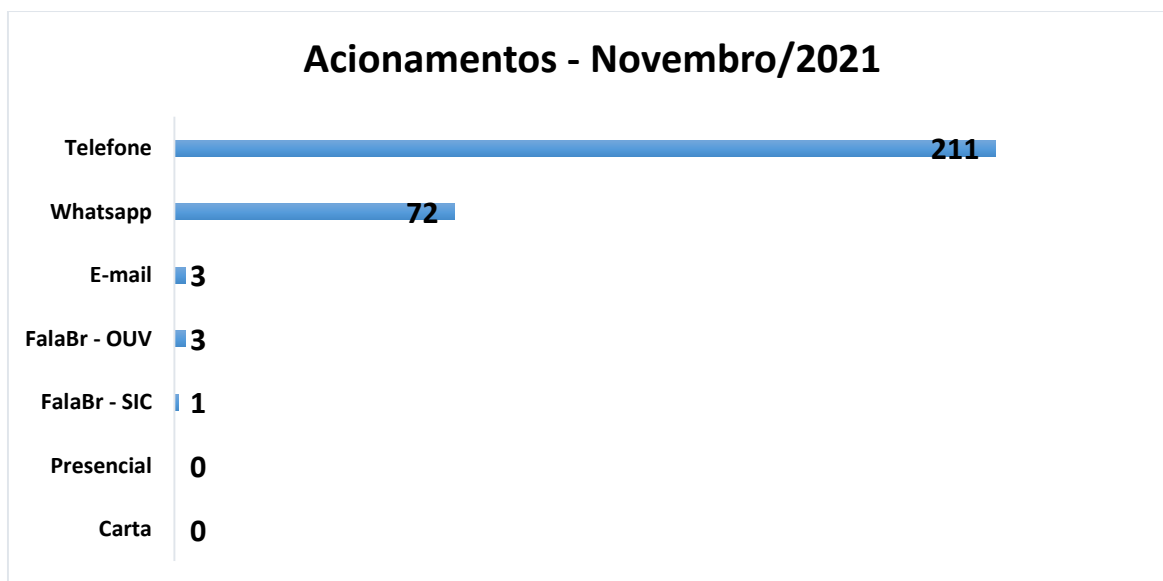
## GABINETE DA REITORIA OUVIDORIA GERAL

### 2.2.11 Novembro/2021

Foram realizados 290 atendimentos em Novembro/2021. Os canais mais utilizados foram o telefone fixo e WhatsApp institucional, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de informação sobre o EDITAL 2022/1 – 01 (Vestibular presencial 2022/1).

Insta mencionar que a partir de 04/11/2021 o módulo de “Acesso à Informação”, integrado à Plataforma Fala.BR, foi liberado para todos os Órgãos/Entidades do Poder Executivo Estadual. Nesse sentido, todos os Órgãos/Entidades dispõem de uma única ferramenta para gerenciar o recebimento e tratamento de pedidos de acesso à informação baseados na Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011), bem como as manifestações referente às atividades de Ouvidoria, de acordo com a Lei Federal nº 13.460/2017.

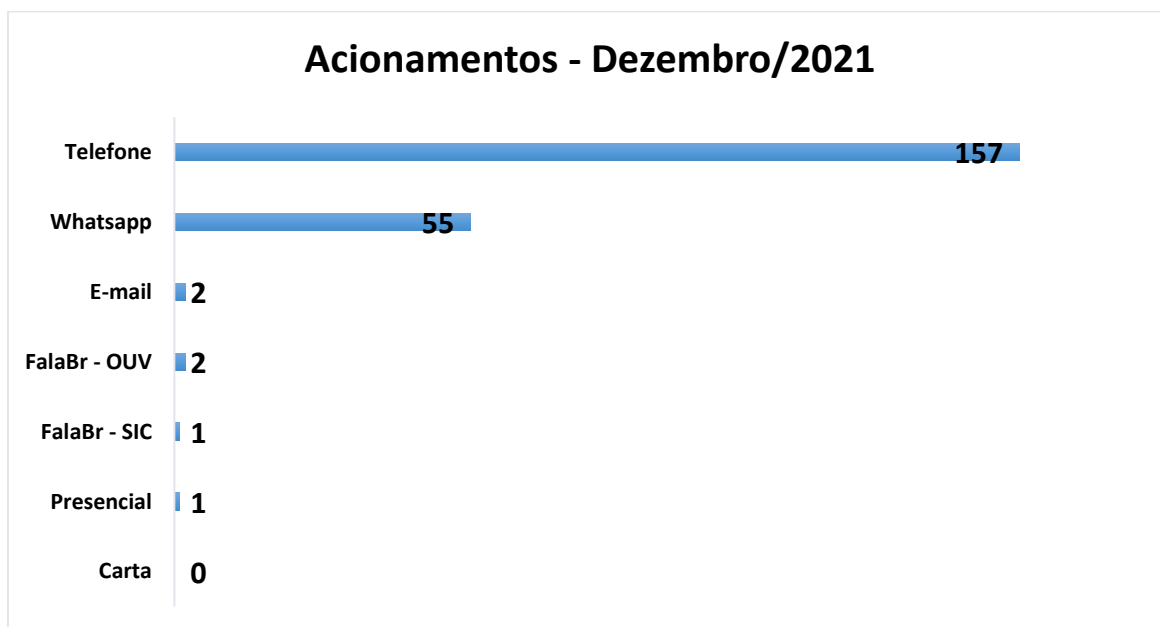
Portanto, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO), utilizado para recebimento e tratamento de pedidos de acesso à informação no âmbito da Administração Pública Estadual, ficou ativo apenas para que cada Órgão/Entidade pudesse concluir as demandas que estavam em andamento. Conforme dados apresentados anteriormente, a Unitins não possuía demandas abertas no sistema, tendo, portanto, o sistema inativado em Novembro/2021.



**UNITINS****TOCANTINS****GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

### 2.2.12 Dezembro/2021

Foram realizados 218 atendimentos em Dezembro/2021. Os canais mais utilizados foram o telefone fixo e WhatsApp institucional, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de informação sobre o EDITAL 2022/1 – 01 (Vestibular presencial 2022/1), e demandas de rotina da Secretaria Acadêmica.





# UNITINS

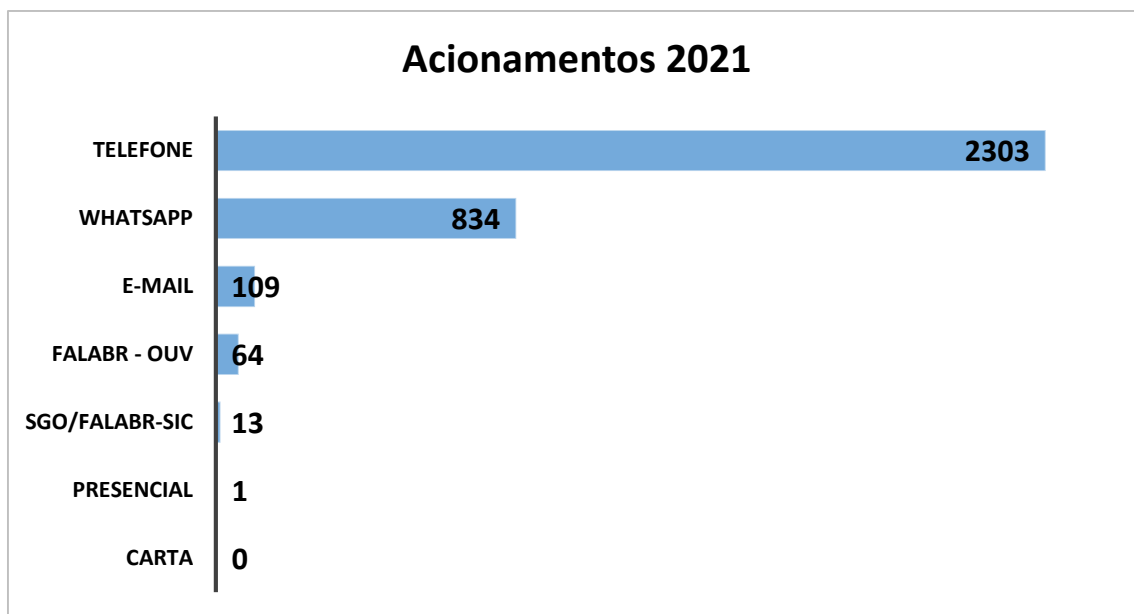
# TOCANTINS



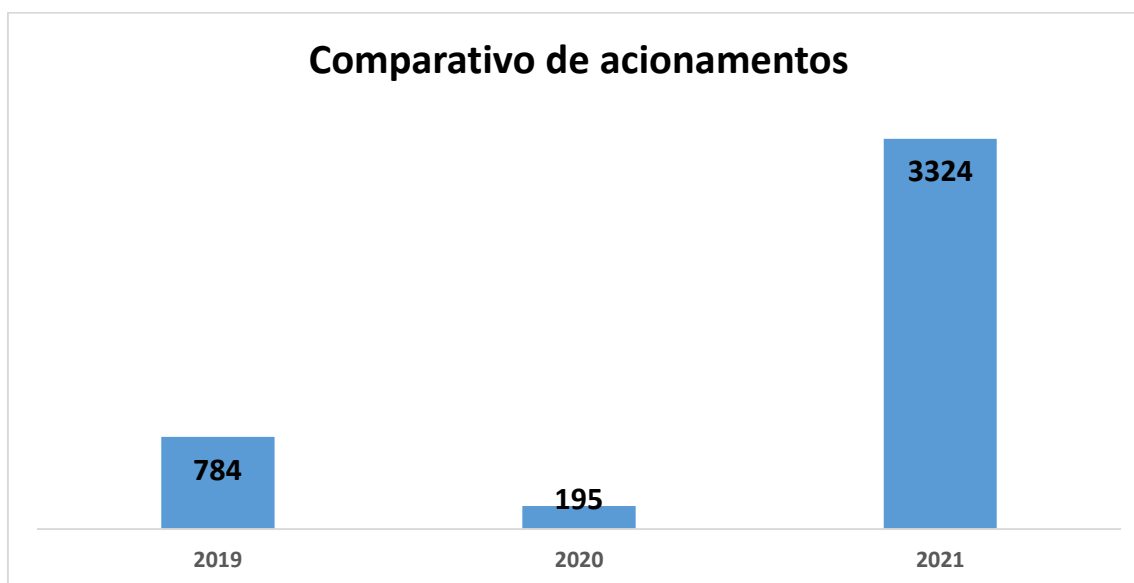
GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL

## 2.3 Análise dos atendimentos realizados

Durante o ano de 2021 foram atendidos 3.324 acionamentos, sendo a maioria deles através do telefone fixo e WhatsApp institucional.



O número apresenta crescimento significativo referente aos anos anteriores, ressaltando o papel da Ouvidoria em atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Universidade.



**UNITINS****TOCANTINS****GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

### 3 Manifestações

#### 3.1 Tipos de manifestações de ouvidoria

Caracterização das manifestações de ouvidoria, de acordo com o Manual FalaBR (2021):

- i) **Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Essa poderá ser nomeada como **Comunicação**, caso o manifestante opte por não identificar-se.
- ii) **Elogio:** demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
- iii) **Reclamação:** demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- iv) **Simplifique:** encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente).
- v) **Solicitação:** pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.
- vi) **Sugestão:** registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.





# UNITINS

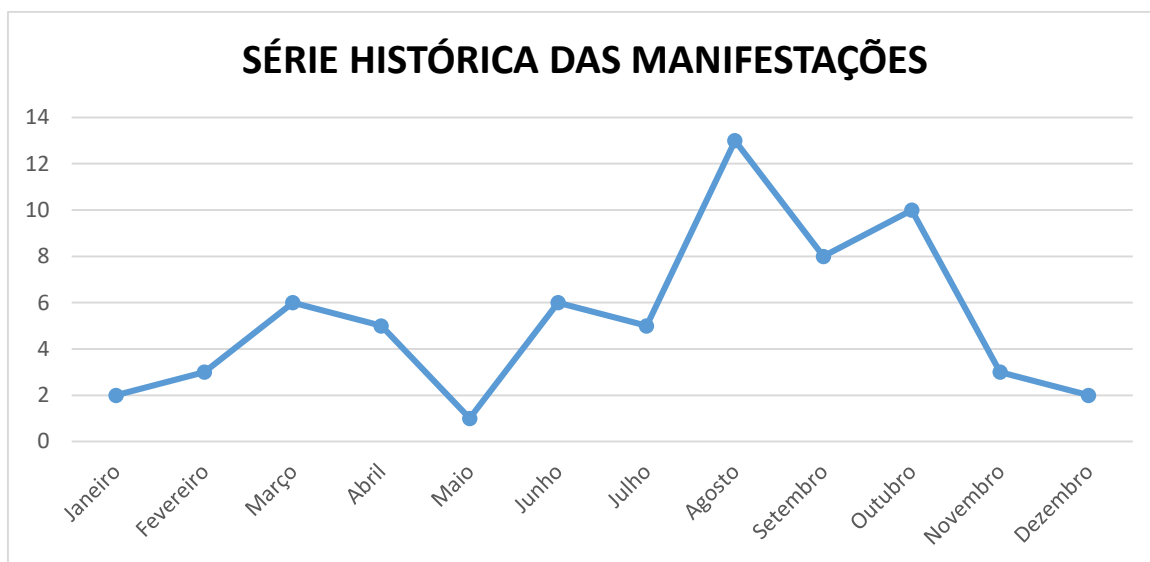
# TOCANTINS



GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL

### 3.2 Manifestações recebidas (FalaBr-OUV)

Em 2021 foram recebidas 64 manifestações de ouvidoria através do Fala.BR. Desse total, nenhuma foi encaminhada para tratamento em Órgão Externo por não tratar de assunto da competência da instituição. Todas as manifestações recebidas foram concluídas dentro do ano citado. Apenas uma manifestação foi arquivada, sendo o arquivamento automático do sistema, devido à ausência de resposta ao pedido de complementação por parte do manifestante.



O tipo de manifestação mais protocolada foi “Solicitação”, tratando-se principalmente de demanda direcionadas à Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD).





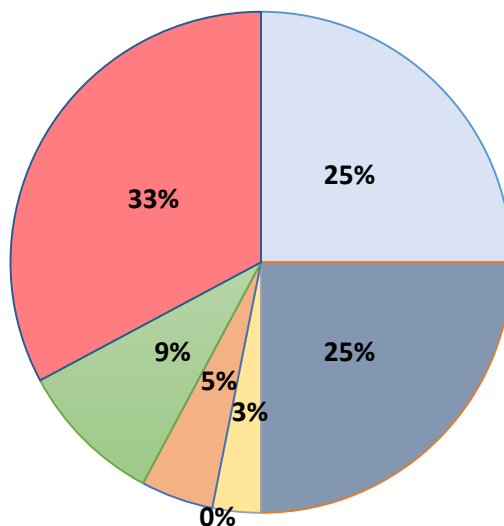
# UNITINS

# TOCANTINS



GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL

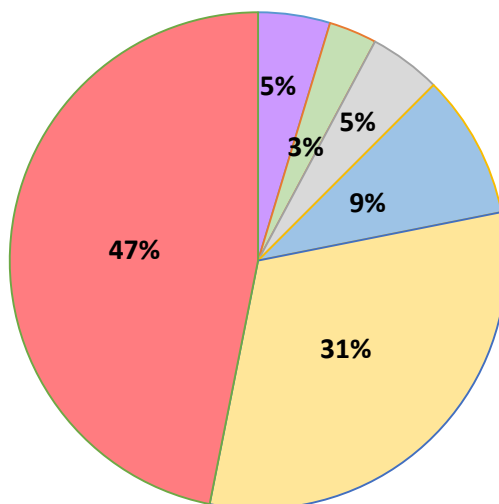
## TIPO DE MANIFESTAÇÕES



■ Reclamação   
 ■ Comunicação   
 ■ Denúncia   
 ■ Simplifique  
■ Sugestão   
 ■ Elogio   
 ■ Solicitação

É válido mencionar que foram recebidas manifestações sem elementos mínimos/insuficientes para tratamento e encaminhamento ao setor responsável; tais manifestações estão classificadas no gráfico como “sem elementos mínimos”.

## DEMANDA POR SETOR



■ SEM ELEMENTOS MÍNIMOS   
 ■ PROAF   
 ■ PROPESQ   
 ■ PROEX   
 ■ REITORIA   
 ■ PROGRAD





# UNITINS

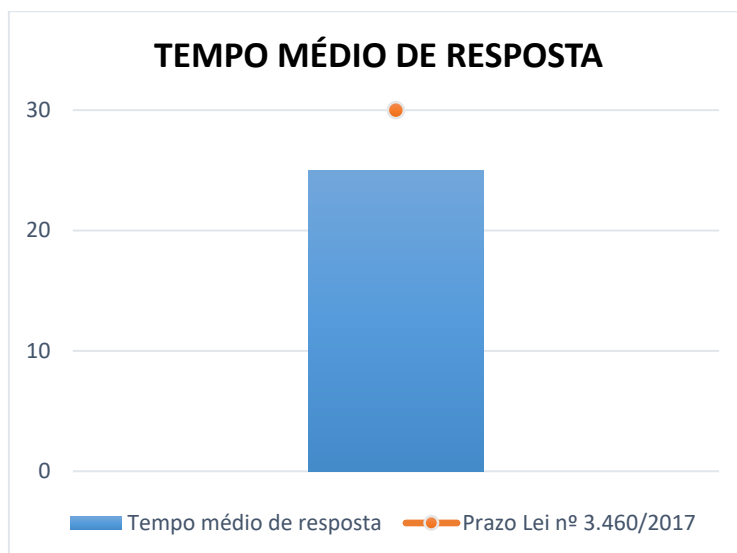
# TOCANTINS



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

### 3.3 Tempo de resposta

Conforme consta na Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o prazo de resposta é de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. Em 2021 o tempo médio de resposta das manifestações foi de aproximadamente 25 dias, onde 91% das manifestações foram respondidas dentro do prazo estabelecido pela Lei Nº 13.460/2017, e 9% foram respondidas fora do prazo. Tais dados podem ser certificados por meio de consulta ao Painel Resolveu, criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), endereço <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> .



### 3.4 Pesquisa de satisfação

Conforme consta no Manual FALA.BR (2021), após a manifestação ser sido respondida (conclusiva) pelo servidor de ouvidoria, é permitido (facultativamente) ao cidadão avaliar o atendimento realizado pela ouvidoria. Dentre as 64 manifestações recebidas, apenas 6 foram avaliadas pelo manifestante, onde consta 75% de satisfação média com o atendimento prestado.





# UNITINS

# TOCANTINS

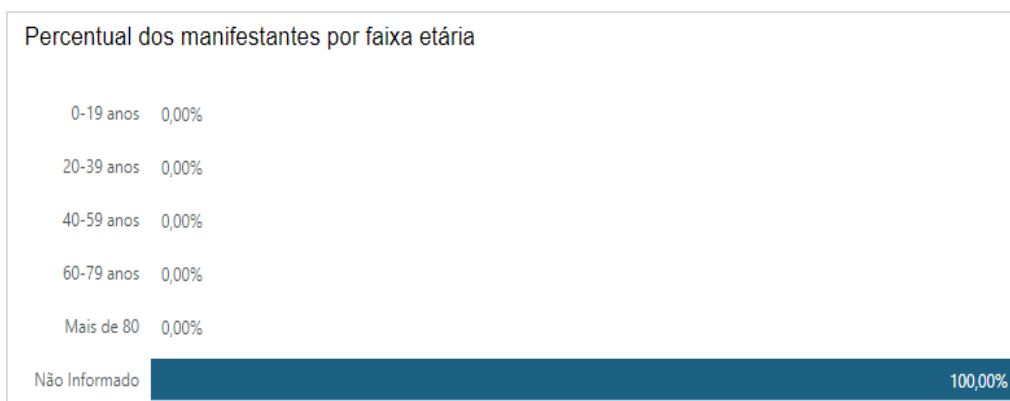


## GABINETE DA REITORIA OUVIDORIA GERAL



### 3.5 Perfil dos manifestantes

Ao registrar a manifestação, o cidadão pode (facultativamente) informar o seu perfil (idade, gênero, localização, raça e cor). Os dados aqui apresentados, constam a caracterização do perfil dos usuários, conforme informações do Painel Resolveu.





# UNITINS

# TOCANTINS



## GABINETE DA REITORIA OUVIDORIA GERAL

### Percentual dos manifestantes por gênero



**MASCULINO**

5 (11,1%)

**FEMININO**

3 (6,7%)

### Percentual dos manifestantes por Estado



Estado	Percentual
Não Informado	75,56%
TO	11,11%
PR	4,44%
SP	4,44%
ES	2,22%
PA	2,22%
AC	0,00%
AL	0,00%
AM	0,00%
AP	0,00%
BA	0,00%

### Percentual dos manifestantes por raça e cor





# UNITINS

# TOCANTINS



GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL

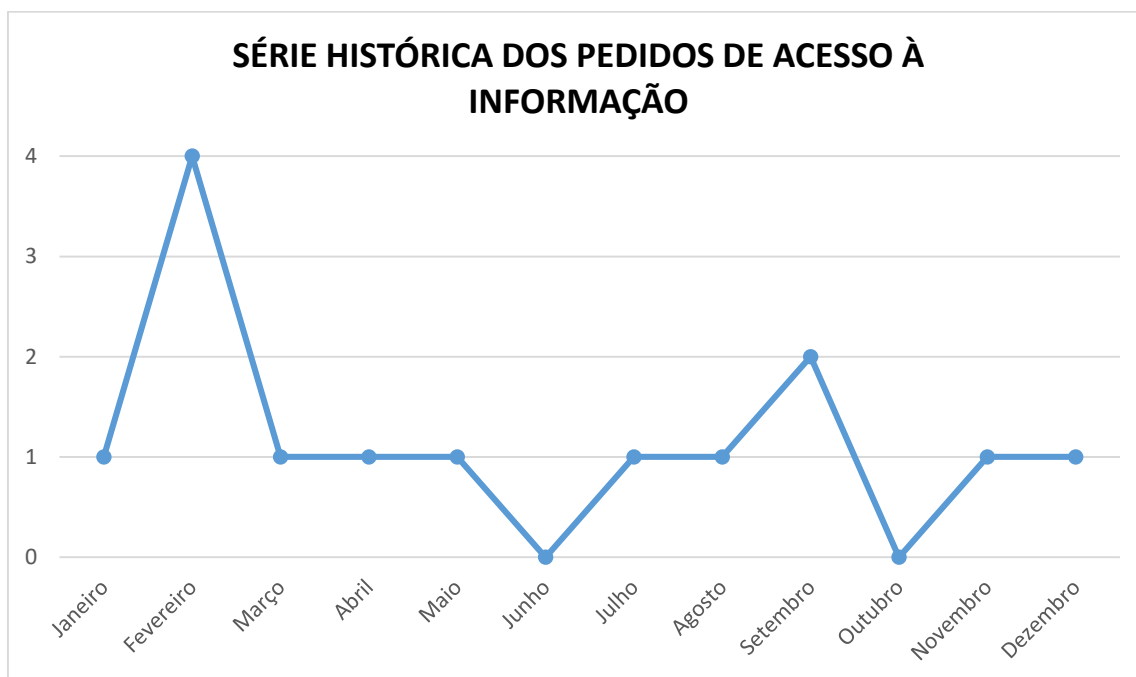
## 4 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC e e-SIC)

### 4.1 Tipo de serviço

- i) **Acesso à Informação:** encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

### 4.2 Pedidos de acesso à informação recebidos

Em 2021 foram recebidos 14 pedidos de acesso à informação. O setor mais demandado foi a Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD), tendo como assunto principal a solicitação de informações sobre políticas de ensino da universidade, para fins de pesquisa acadêmica.



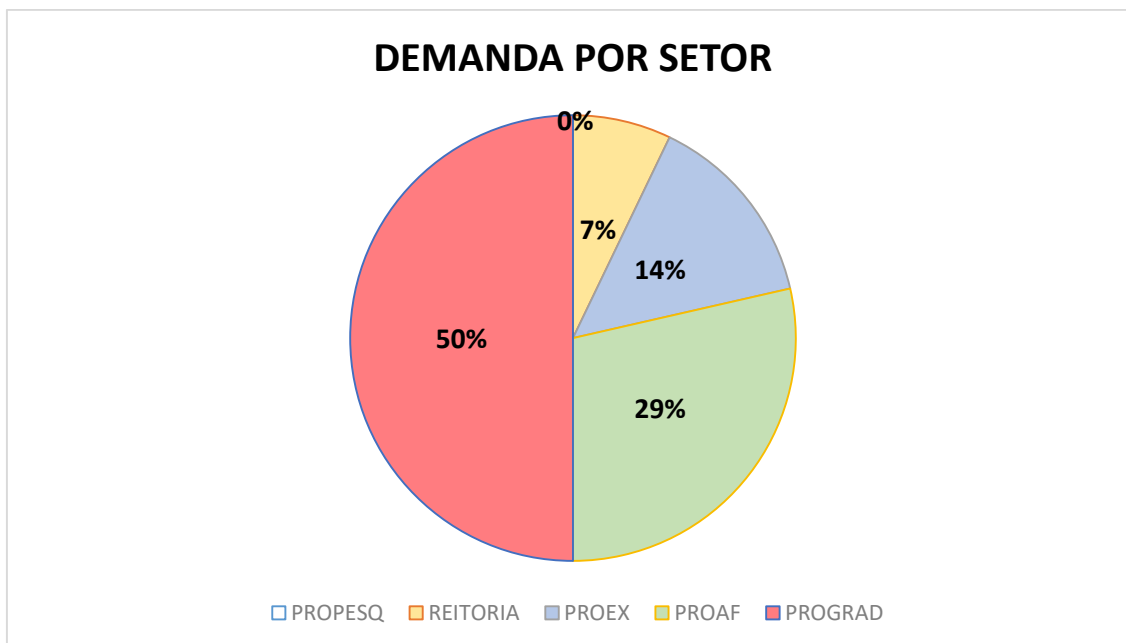


# UNITINS

# TOCANTINS

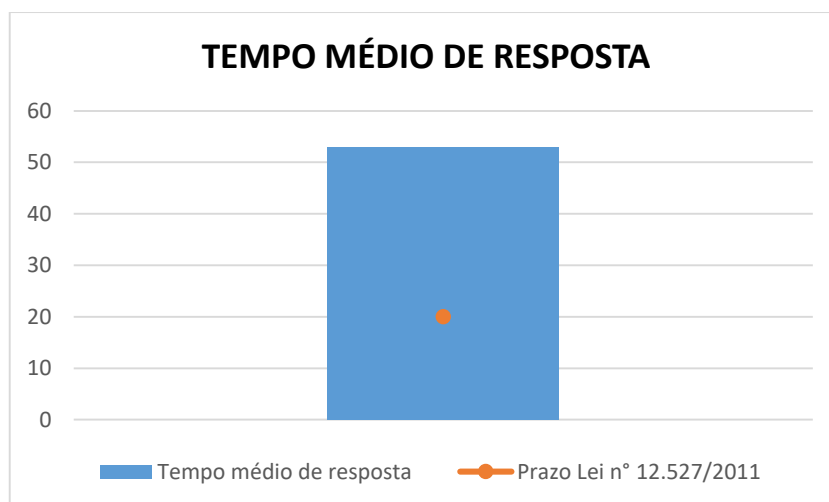


GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL



### 4.3 Tempo médio de resposta

Conforme consta na Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, o prazo de resposta para os pedidos de acesso à informação é de 20 dias, prorrogável por 10 dias de forma justificada. Em 2021 o tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação foi de aproximadamente 53 dias, onde 71% dos pedidos foram respondidos dentro do prazo estabelecido pela Lei Nº 12.527/2011, e 29% foram respondidos fora do prazo. Por oportuno, esclarece-se que os pedidos de acesso à informação respondidos fora do prazo demandaram maior período de tratamento, dada a atuação de diversos setores para a elaboração da resposta conclusiva.



**UNITINS****TOCANTINS****GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

## 5 Análise dos problemas recorrentes e sugestões de melhoria

- De acordo com os acionamentos atendidos, especialmente no primeiro trimestre, foi identificado que há dificuldade em contato via telefone fixo com determinadas pró-reitorias. Com o intuito de viabilizar o envio das demandas dos solicitantes para os setores em que apresentaram dificuldade de contato via telefone, a Ouvidoria informou o e-mail institucional destes. Ademais, a Ouvidoria anotou o nome e contato dos solicitantes, e solicitou presencialmente que os responsáveis dos setores entrassem em contato com os demandantes. Foi dada ciência à reitoria sobre a situação, por meio de relatório, em respeito ao bom atendimento e satisfatória prestação de serviços aos usuários.
- Percebe-se que há setores que optam por analisar e elaborar a resposta das manifestações apenas no último dia do prazo determinando, necessitando de recorrentes prorrogações. Visando o cumprimento dos prazos estabelecidos na Lei nº 13.460/2017 e Lei nº 12.527/2011, a Ouvidoria passou a enviar notificações de alertas aos setores a respeito dos prazos de resposta das manifestações.
- Conforme dados apresentados, o número de atendimento das demandas via WhatsApp é considerável, tornando necessária a disponibilização de um aparelho celular institucional, visto que o aplicativo Whatsapp Business é utilizado no aparelho celular pessoal da ouvidora geral.



**UNITINS****TOCANTINS****GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

## **6 Ações exitosas**

### **6.1 WhatsApp Institucional**

A Ouvidoria Geral da Unitins passou a atender demandas através do WhatsApp, a partir de 29/03/2021, buscando ampliar os seus canais de atendimento e aperfeiçoar o contato com os usuários do serviço público. A abertura do WhatsApp institucional gerou resultados positivos. Conforme os dados apresentados, o WhatsApp é o segundo canal mais acionado.

### **6.2 I Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos**

Com o objetivo de promover o conhecimento pelos usuários dos serviços públicos acerca de seus direitos, bem como o papel das ouvidorias para salvaguardá-los, a Rede Nacional de Ouvidorias decidiu, em sua 3ª Assembleia Geral, promover a "I Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos" ao longo de todo o mês de junho de 2021.

A Maratona foi uma iniciativa de colaboração entre as ouvidorias públicas coordenada pelo Grupo de Trabalho de Comunicação da Rede Nacional de Ouvidorias, presidido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) com o apoio da Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), e será veiculada em todo o território nacional durante o mês de junho deste ano, quando celebrado quatro anos da publicação da Lei nº 13.460/2017.

Dentre 42 ouvidorias participantes, a Ouvidoria Geral da Unitins ocupou o 11º lugar no ranking nacional, totalizando 26.007 visualizações.





# UNITINS

# TOCANTINS



## GABINETE DA REITORIA OUVIDORIA GERAL

Ordem dos Ganhadores	Representante (nome completo):	Órgão/entidade:	Informe a quantidade total de visualizações (soma das publicações):
	Flávia Lemos S. Xavier	Controladoria-Geral da União	119369
1º	THADEU COSTA NORMANDO	Ministério da Cidadania	65297
2º	João Gonçalves Barbosa Neto	Fundação Oswaldo Cruz	65275
3º	PRICYLLA WANNA LOPES XAVIER	PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES	59165
4º	Carlos Renato Vargas de Abreu	Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul	48247
5º	Carlos Vinicius Brito Reis	Ministério da Infraestrutura	47776
6º	Ana Lucia Froes de Souza	Colégio Pedro II	42016
7º	ADENILZA DE NAZARE DIAS O' DE ALMEIDA	COMPANHIA DOCS DO PARÁ - CDP	40483
8º	Marta Ângela de Almeida Sousa Cruz	CEFET-RJ	39602
9º	Érico Alves Lopes	Prefeitura Municipal de Viana/ES	36038
10º	Roberto Junqueira Amorim	Ministério da Defesa	32840
11º	Thamires Ramalho da Silva	Universidade Estadual do Tocantins - UNITINS	26007
12º	THIAGO FERREIRA BRAGA ALVES	INEP - INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS	20182
13º	Fabiana Baptista Goulart	Hospital universitário de Santa Maria	18900
14º	IVANILDE NOGUEIRA RAMOS VAZ	PREFEITURA MUNICIPAL DE VARZEA GRANDE	10035
15º	JORGE LUIS MACHADO	Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho de Goiás - TRT 18	9652
16º	Helin Perazzoli Bogoni	Prefeitura Municipal de Iomerê	8738
17º	Mara Jordane Silva Pinto	TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PIAUÍ	6356
18º	LUIZ HENRIQUE FERREIRA DE SOUZA	Ouvidoria Geral	5154
19º	Ronisley Inacio Oliveira	Prefeitura Municipal de Machadinho d'Oeste- Rondônia	4871
20º	Luis Carlos Marchao	Fundação Nacional de Saúde	4299
21º	Lanier Rosa Silva	Controladoria-Geral do Distrito Federal	3206
22º	André Luis Resende	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais	2834
23º	Érico Xavier Desterro e Silva	Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas	2606
24º	Aline Rabaioilli Landini	Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso (CGE-MT)	2488
25º	AUDICEIA LIMA SILVA ANDRADE	SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA	2240
26º	Géssica Pereira Saraiva	Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará	2188
27º	Ivone Ferraz Gonçalves	Empresa Municipal de Urbanização de Vitória da Conquista - EMUR	2170
28º	Aline Maria dos Santos	Empresa de Pesquisa Energética	1936
29º	Vitor Bufon Lemos	Prefeitura Municipal de Rio Bananal	1916
30º	Ana Beatriz Grandini Casali da Silva	Câmara Municipal de Brodowski - SP	1843
31º	AMERICO JOSE MICHELLI	OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO	1769
32º	Aline Braga Vargas	Prefeitura Municipal de Mostardas	1180
33º	Gicélia Mendonça de Moura	Controladoria Geral do Estado do Rio Grande do Norte	1140
34º	Patricia de Oliveira Perez de Paula	Prefeitura de Mirassol - SP	579
35º	Andre Decesaris Dias de Oliveira	Prefeitura Municipal de Porto Acre	500
36º	Iara do Espírito Santo	Cade	348
37º	Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região - Paraná	Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região	196
38º	Cezar Fonseca	instituto Federal do Paraná	138
39º	Davison Rego Menezes	Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI)	100
40º	Kátia Brasil Nunes	Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal	33
41º	Ádila Marcia Antunes da Silva da Rosa	IFSC	0
42º	EVIO JORGE SOUZA LIMA	PREFEITURA MUNICIPAL DE PÃO DE AÇÚCAR	0

Disponível em <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/campanhas/maratonade-defesa-dos-direitos-dos-usuarios-de-servicos-publicos>

### 6.3 Capacitações

- I Semana da Controladoria CGE-TO
- Implantação e Gestão de Ouvidorias CGU
- Tratamento de Denúncias CGU



Documento foi assinado digitalmente por THAMIRES RAMALHO DA SILVA em 19/09/2022 13:23:21.

A autenticidade deste documento pode ser verificada no site <https://sgd-ati.to.gov.br/verificador>, informando o código verificador: 5A65F242011C2174

**UNITINS****TOCANTINS****GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

## **7 Considerações finais**

A Ouvidoria da UNITINS tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Universidade, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços prestados à comunidade.

Durante o ano de 2021 foram atendidos 3.324 acionamentos, sendo cidadãos da comunidade externa e interna. De posse das manifestações recebidas, análises realizadas e sugestões de melhorias; a perspectiva para 2022 é que a Ouvidoria da UNITINS continue avançando no aperfeiçoamento do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e a Administração Pública Estadual.

