

# RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA GERAL  
**UNITINS** 2024



UNITINS



GOVERNO DO  
**TOCANTINS**  
TRABALHANDO E CUIDANDO DE TODOS



**UNITINS**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

# **RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA GERAL - UNITINS 2024**



**UNITINS**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

**SUMÁRIO**

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Equipe .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Legislação/Regulamentação.....</b>	<b>4</b>
<b>2. ATENDIMENTOS.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Canais de Atendimento.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 atendimentos Realizados.....</b>	<b>6</b>
<b>3 ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS.....</b>	<b>24</b>
<b>4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>25</b>
4.1 Manifestações de Ouvidoria.....	25
4.2 Manifestações Total Anual FALABR.....	26
4.3 Manifestações Anual FALABR por Campus.....	28
4.4 Manifestações Recebidas FALABR.....	32
4.5 Tempo de Resposta.....	33
4.6 Pesquisa de Satisfação.....	34
4.7 Perfil dos Manifestantes.....	35
<b>5. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO .....</b>	<b>36</b>
5.1 Tipo de Serviços.....	36
5.2 Pedido de Acesso à Informação Recebido.....	37
5.3 Tempo Médio de Resposta.....	37
<b>6. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E SUGESTÕES.....</b>	<b>37</b>
<b>7. AÇÕES INOVATIVAS .....</b>	<b>38</b>
<b>8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>40</b>



**UNITINS**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

## **1 APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria da Universidade Estadual do Tocantins - UNITINS está cumprindo as funções de ouvidoria de forma autônoma desde 2013, sua regulamentação realizou-se no ano de 2018, na atual gestão da Universidade, que se fortaleceu como instrumento democrático de participação popular da comunidade universitária e sociedade civil.

Este relatório contempla dados estatísticos das demandas recebidas, principalmente, sobre gestão administrativa, pedagógica e de pessoas.

Os canais de atendimentos da ouvidoria são importantes instrumentos de gestão pública, que recebe da comunidade interna e externa as impressões sobre a prestação de serviços públicos disponibilizados pela Universidade como: sugestões, elogios, reclamações, denúncias, solicitações e pedidos de desburocratização de serviços (simplifique) e acesso à informação.

Em cumprimento a legislação vigente, apresentamos o Relatório da Ouvidoria, referente ao ano de 2024.

### **1.1 Equipe**

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

### **1.2 Legislações/Regulamentação**

- 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



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**GABINETE DA REITORIA**  
**OUVIDORIA GERAL**

Ouvidorias (e-Ouv) por meio de aplicativos cívicos no âmbito do Programa de Avaliação de Serviços e Políticas Públicas – PROCID;

- LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). (Redação dada pela Lei no 13.853, de 2019) Vigência;
- 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).
- DECRETO Nº 6.547, de 13 de dezembro de 2022. Regulamenta a aplicação da Lei nº13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), no âmbito da Administração Pública Estadual direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo, e adota outras providências.



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

## 2 ATENDIMENTOS E MANIFESTAÇÕES

### 2.1 Canais de Atendimento

- Fala.BR
- 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

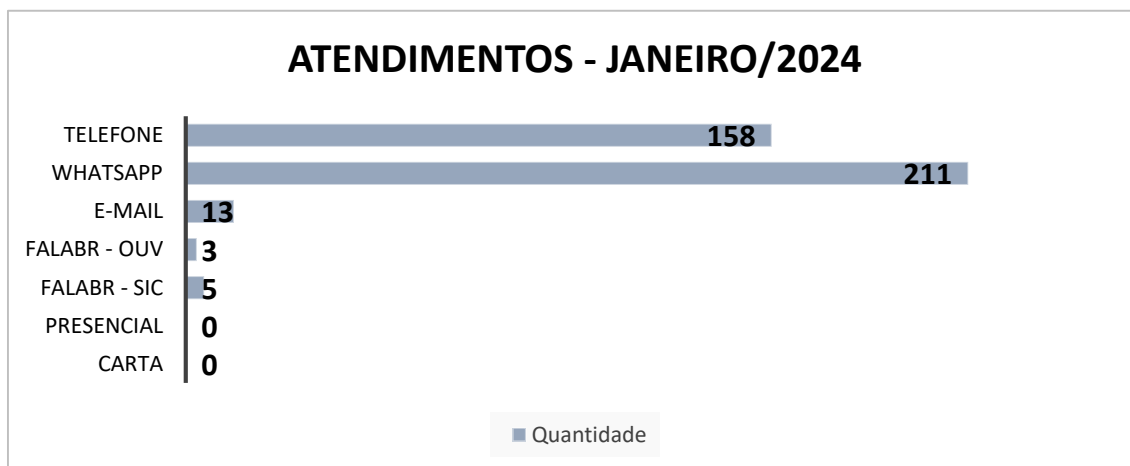
### 2.2 atendimentos Mensais Realizados no ano de 2024

#### 1. Janeiro

Foram realizados 390 atendimentos em janeiro/2024, conforme demonstrado na figura 01 a seguir.

O canal mais utilizado foi o WhatsApp, onde preponderantemente foram recebidas demandas de rotina da Secretaria Acadêmica (solicitação de diploma, histórico, ementa, etc.), e solicitações de informação sobre o cronograma de matrículas do VESTIBULAR GERAL 2024/1 e VESTIBULAR TO GRADUADO 2024/1.

Figura 01 - Quantitativo de atendimentos com referência ao mês de janeiro/2024





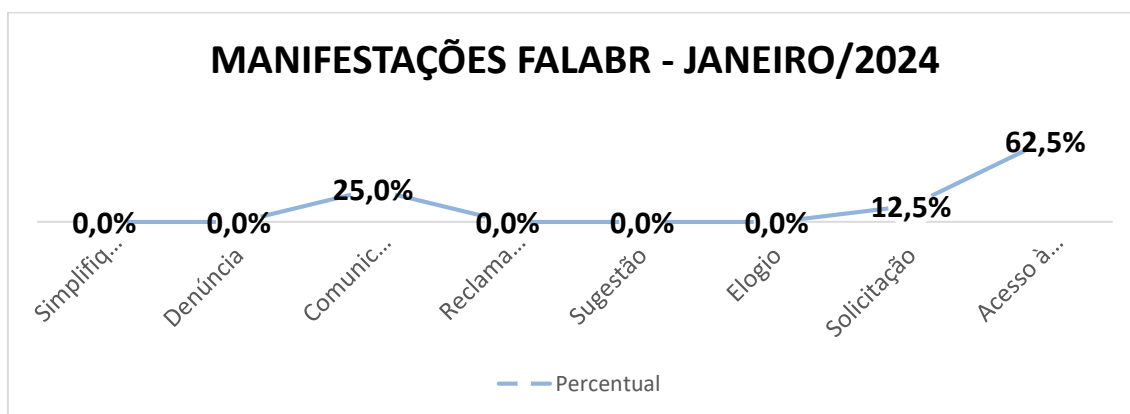
**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

Predominantemente as manifestações foram referentes ao acesso à informação, conforme demonstrado na figura 02, em torno de 62,5% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

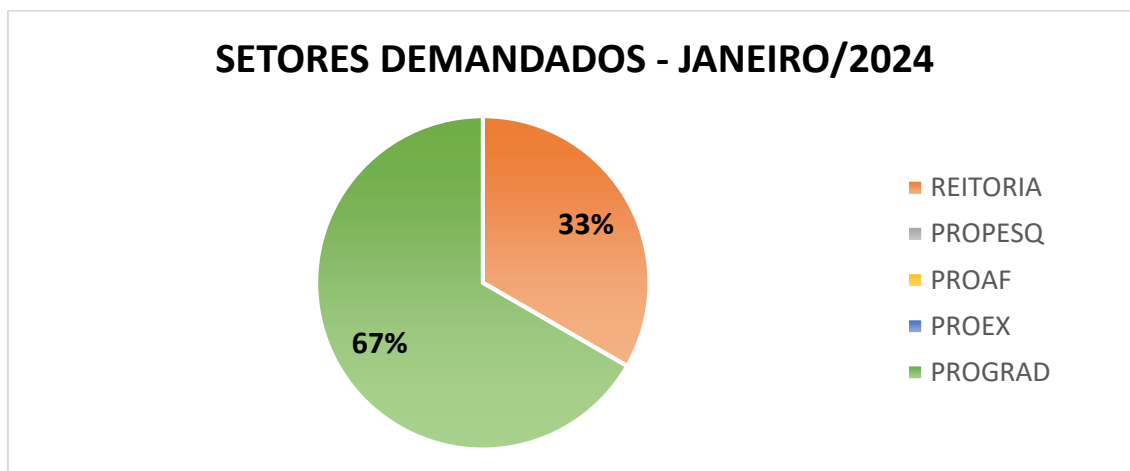
Figura 02 – Quantitativo de manifestações com referência ao mês de janeiro/2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

Considerando os setores mais demandados pelos usuários da Ouvidoria, observa-se pela figura 03 foram destinados a Pró-Reitoria de graduação com 67% seguido da Reitoria com 33%.

Figura 03 - Quantitativo por setores demandados com referência ao mês de janeiro/2024



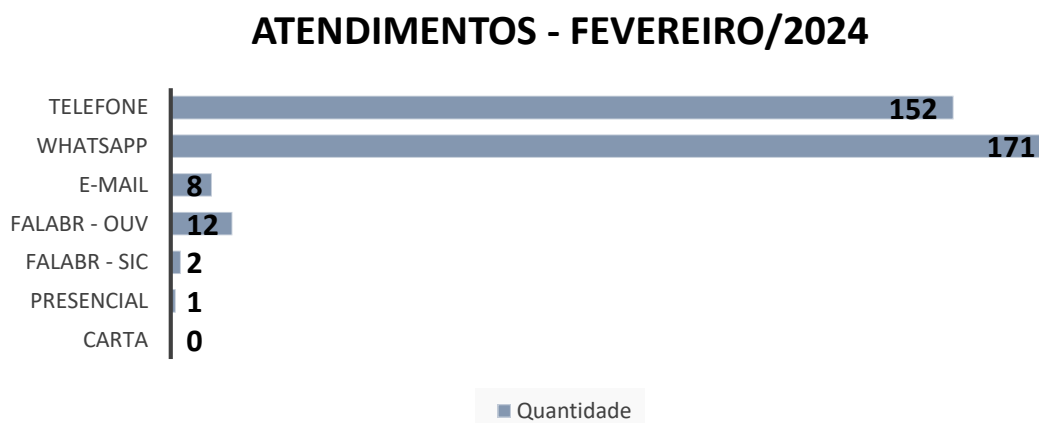
Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

**GABINETE DA REITORIA**  
**OUIDORIA GERAL**
**2. Fevereiro**

Foram realizados 346 atendimentos em fevereiro /2024 conforme demonstrado na figura 04 a seguir.

O canal mais utilizado foi WhatsApp, sendo majoritariamente demandas de rotina da Secretaria Acadêmica (solicitação de diploma, histórico, ementa, etc.) e demandas diversas da Ouvidoria.

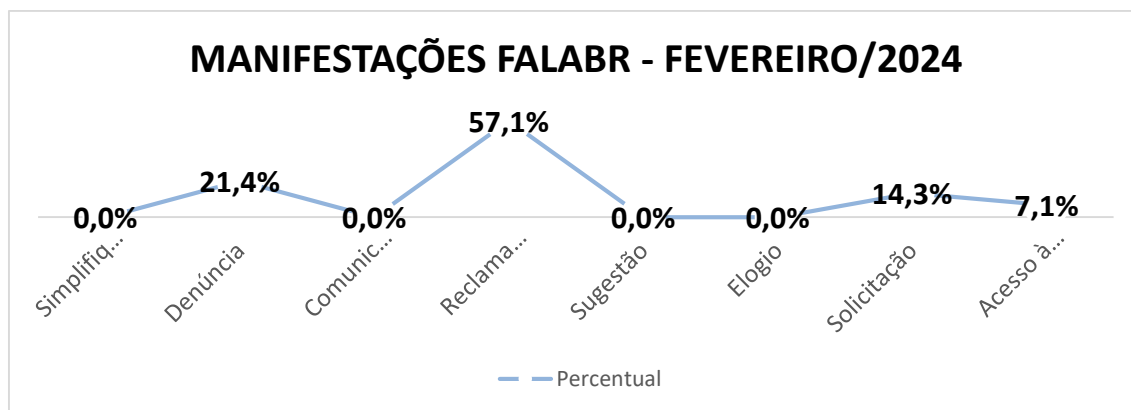
Figura 04 - Quantitativo de atendimentos com referência ao mês de fevereiro/2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

Em termos percentuais, as manifestações foram referentes a reclamações, conforme demonstrado na figura 05, isto é, em torno de 57,1% do total recebidas.

Figura 05 – Quantitativo de manifestações com referência ao mês de fevereiro /2024

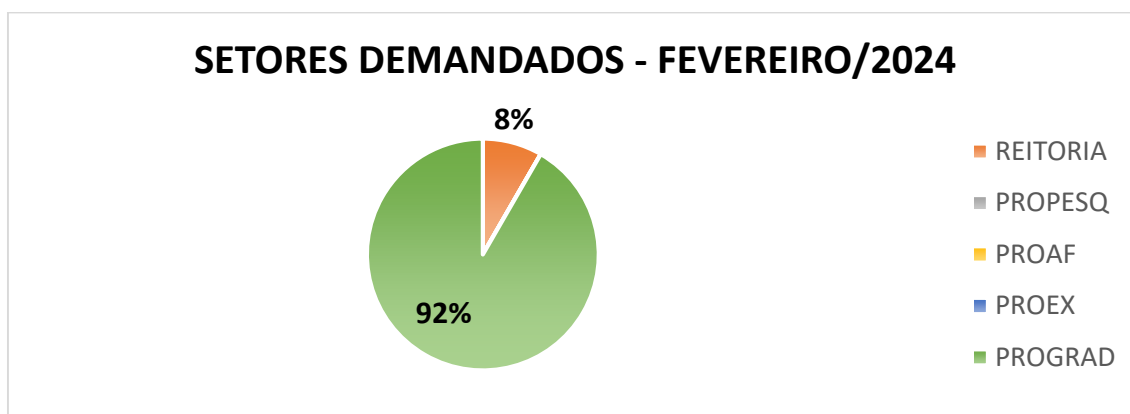


Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

**GABINETE DA REITORIA  
 OUVIDORIA GERAL**

Considerando os setores mais demandados pelos usuários da Ouvidoria, observa-se pela figura 06, foram destinados a Pró-Reitoria de graduação com 92% seguido da Reitoria com 8%.

Figura 06 - Quantitativo por setores demandados com referência ao mês de janeiro/2024



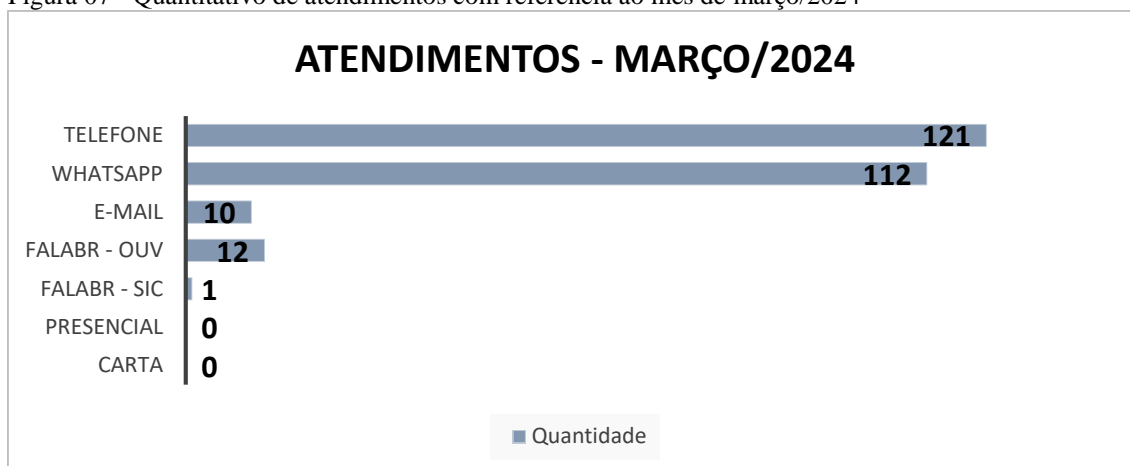
Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

### 3. Março

Foram realizados 256 atendimentos em março/2024, conforme demonstrado na figura 07 a seguir.

O canal mais utilizado foi o telefone fixo, com funções da Secretaria Acadêmica (solicitação de diploma, histórico, ementa, etc.), e solicitações referente à Assessoria de Pendências e informações gerais.

Figura 07 - Quantitativo de atendimentos com referência ao mês de março/2024

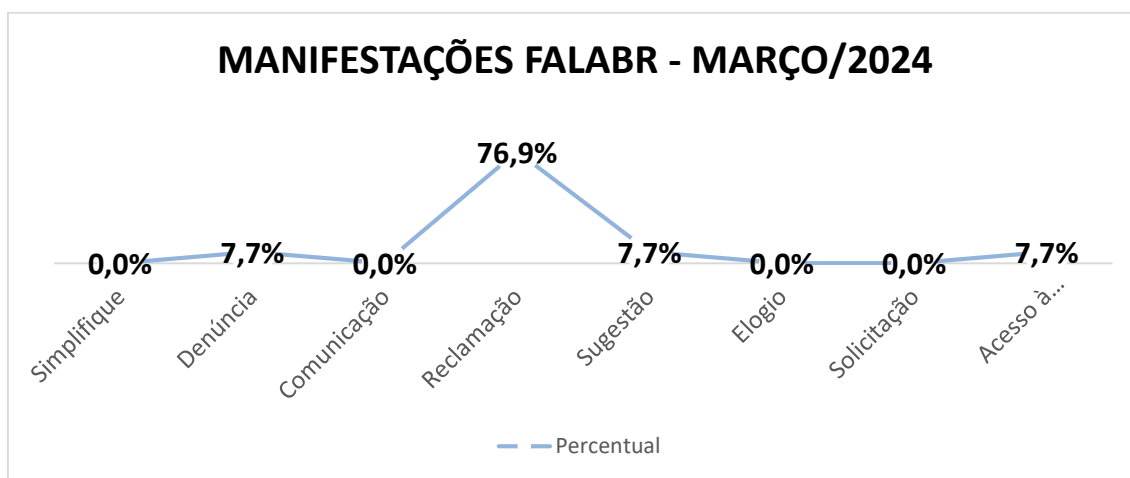


Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

**GABINETE DA REITORIA  
 OUVIDORIA GERAL**

Majoritariamente as manifestações foram referentes a reclamações, conforme demonstrado na figura 08, isto é, em torno de 76,9% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

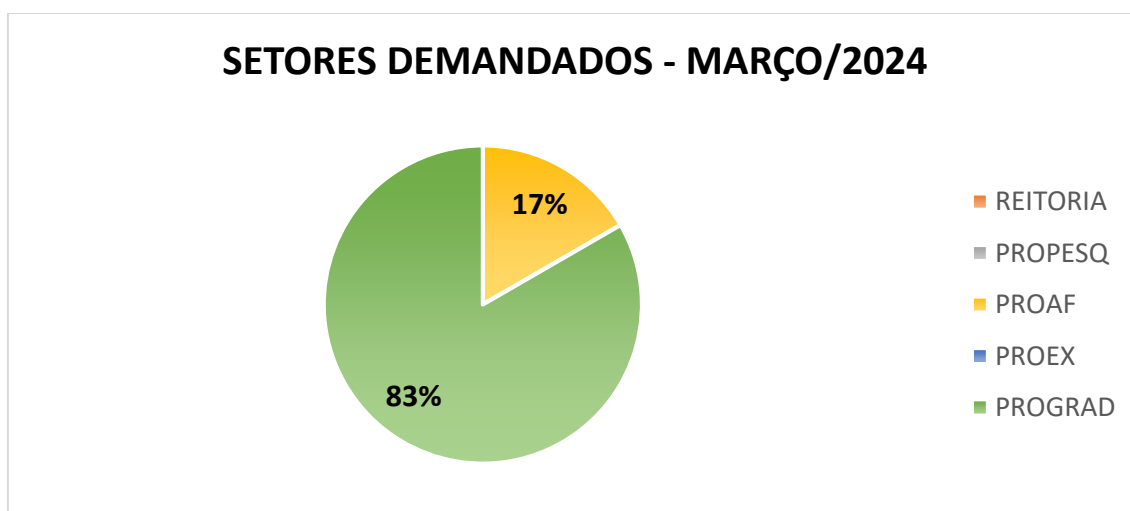
Figura 08 - Quantitativo de manifestações com referência ao mês de março/2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

Considerando os setores mais demandados pelos usuários da Ouvidoria, observa-se pela figura 09 foram destinados a Pró-Reitoria de Graduação com 83% seguido da Pró-Reitoria de Administração e Finanças com 17%.

Figura 09 - Quantitativo de Demandas por setores com referência ao mês de março/2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)



**UNITINS**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



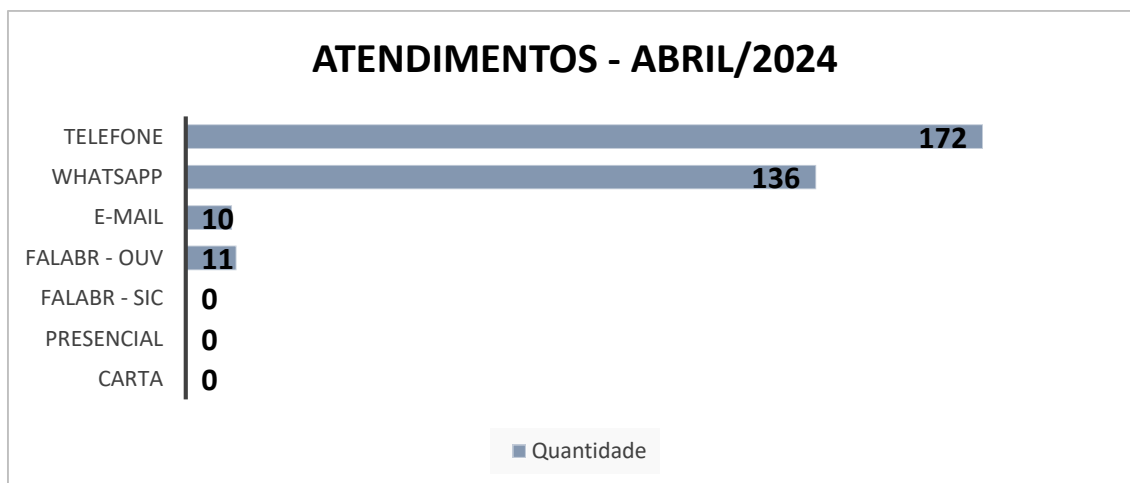
**GABINETE DA REITORIA**  
**OUIDORIA GERAL**

#### 4. Abril

Foram realizados 329 atendimentos em abril/2024 conforme demonstrado na figura 10 a seguir.

O canal mais utilizado foi o telefone fixo, sendo a característica das demandas preponderantemente solicitações de rotina da Secretaria Acadêmica e outras demandas.

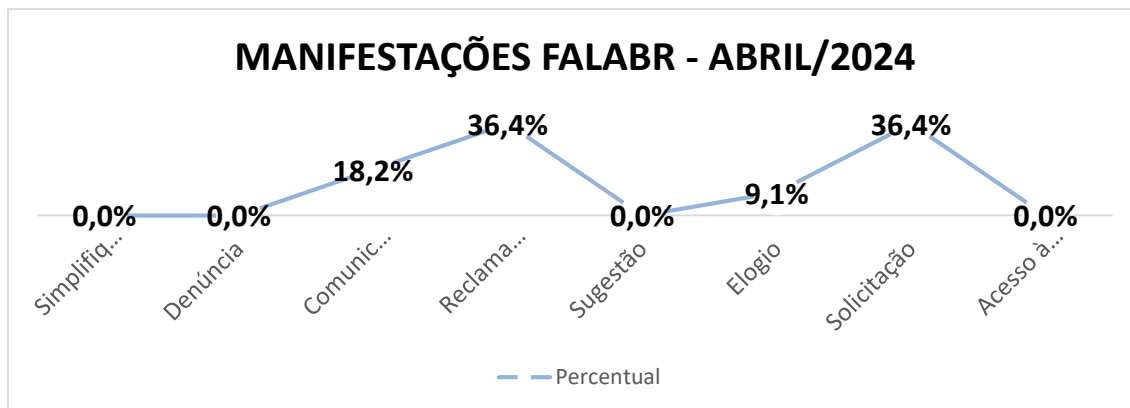
Figura 10 - Quantitativo de atendimentos com referência ao mês de abril/2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram em maior número referentes a reclamações e solicitações, conforme demonstrado na figura 11, isto é, em torno de 36,4% a ambas igualmente, do total de manifestações.

Figura 11 - Quantitativo de manifestações com referência ao mês de abril/2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)



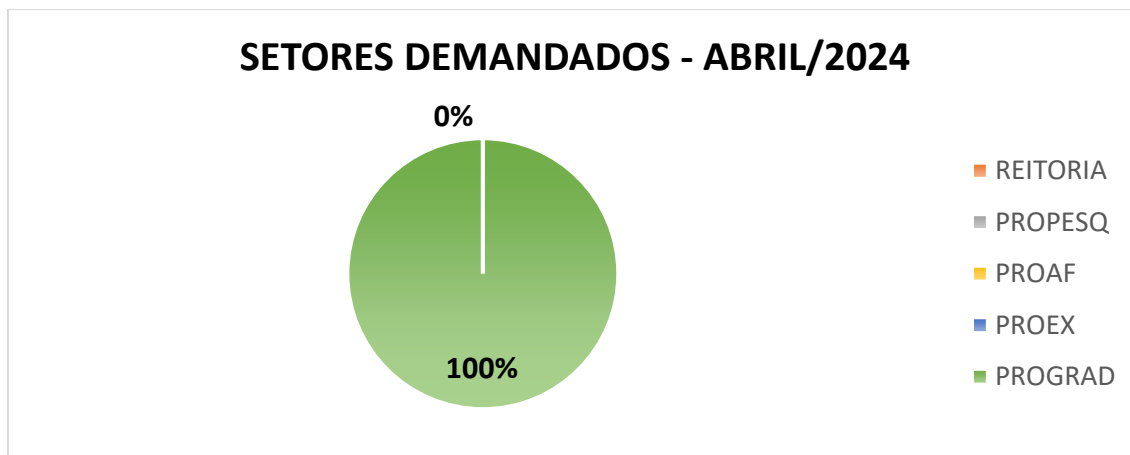
**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

Considerando os setores mais demandados pelos usuários da Ouvidoria, observa-se pela figura 12, foram destinados 100% para a Pró-Reitoria de Graduação.

Figura 12 - Quantitativo de demandas por setores com referência ao mês de abril/2024



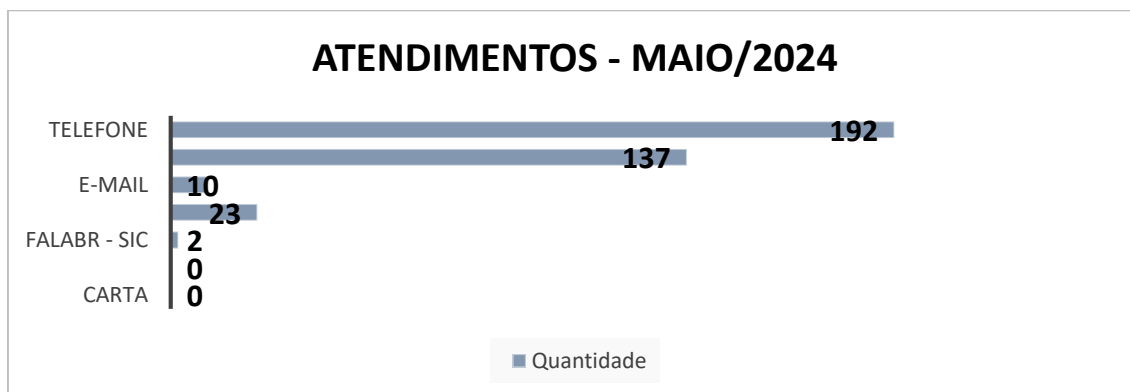
Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

## 5. Maio

Foram realizados 364 atendimentos em maio/2024 conforme demonstrado na figura 13 a seguir.

O canal mais utilizado foi o telefone fixo, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de rotina da Secretaria Acadêmica, e pedidos de informação sobre a AGROTINS e VESTIBULAR TO GRADUADO 2024/2.

Figura 13 - Quantitativo de atendimentos com referência ao mês de maio/2024

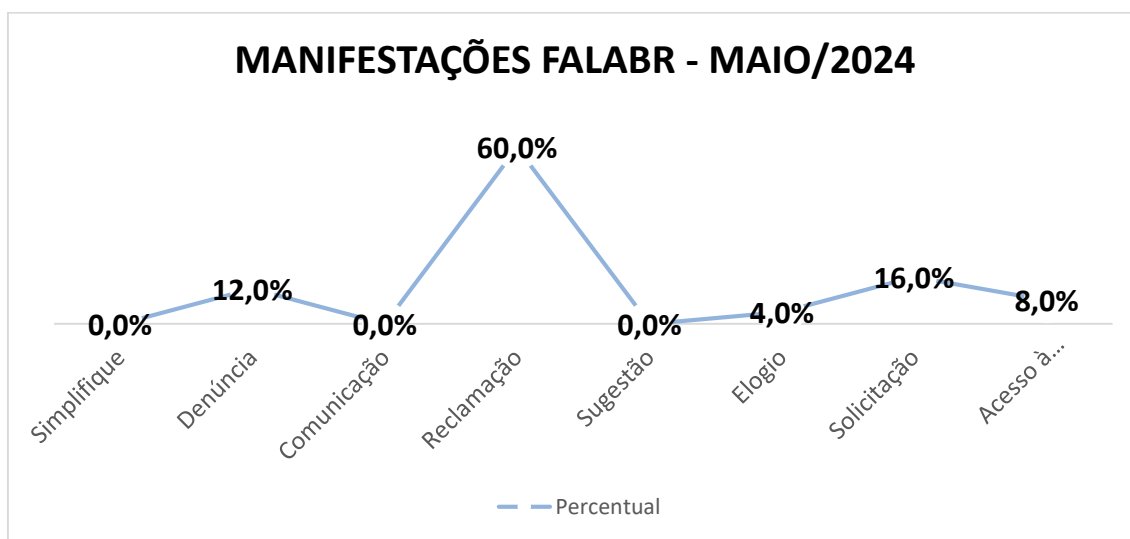


Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

**GABINETE DA REITORIA  
 OUVIDORIA GERAL**

Majoritariamente as manifestações foram referentes a reclamações, conforme demonstrado na figura 14, isto é, em torno de 60% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

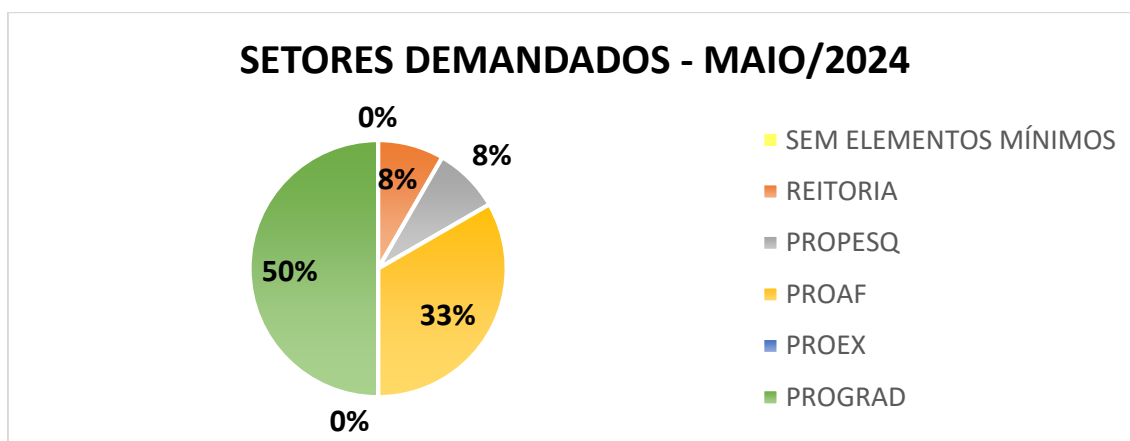
Figura 14 - Quantitativo de manifestações com referência ao mês de maio/2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

Considerando os setores mais demandados pelos usuários da Ouvidoria, observa-se pela figura 15 foram destinados a Pró-Reitoria de Graduação com 50%; Pró-Reitoria de Administração e Finanças com 33%, seguido da Reitoria e Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação ambas com 16%.

Figura 15 - Quantitativo de demandas por setores com referência ao mês de maio/2024



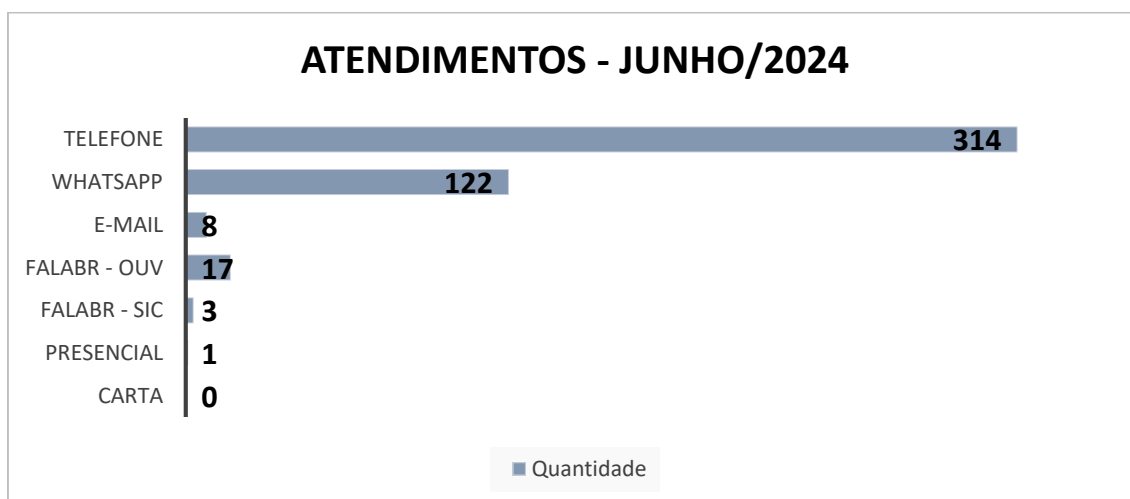
Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

**GABINETE DA REITORIA**  
**OUIDORIA GERAL**
**6. Junho**

Foram realizados 465 atendimentos em junho/2024 conforme demonstrado na figura 16 a seguir.

O canal mais utilizado foi o telefone fixo, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de rotina da Secretaria Acadêmica, e pedidos de informação sobre o VESTIBULAR PRESENCIAL 2024/2.

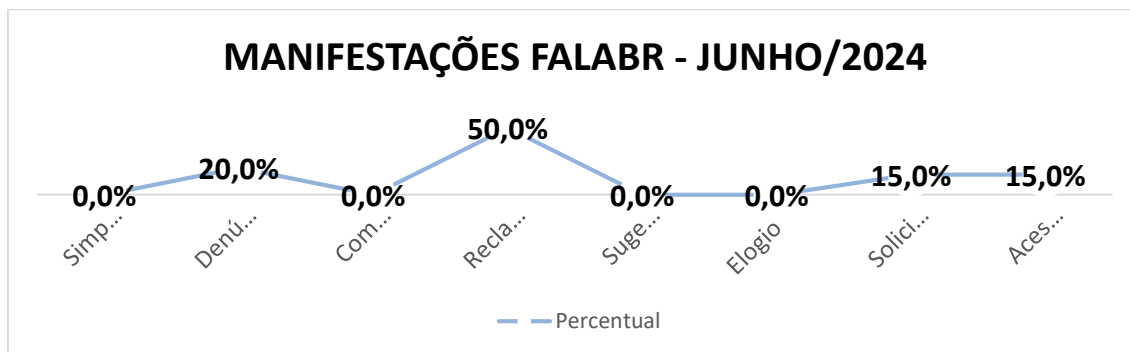
Figura 16 - Quantitativo de atendimentos com referência ao mês de junho/2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)

Majoritariamente as manifestações foram novamente referentes a reclamações, conforme demonstrado na figura 17, isto é, em torno de 50% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Figura 17 - Quantitativo de manifestações com referência ao mês de junho/2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)



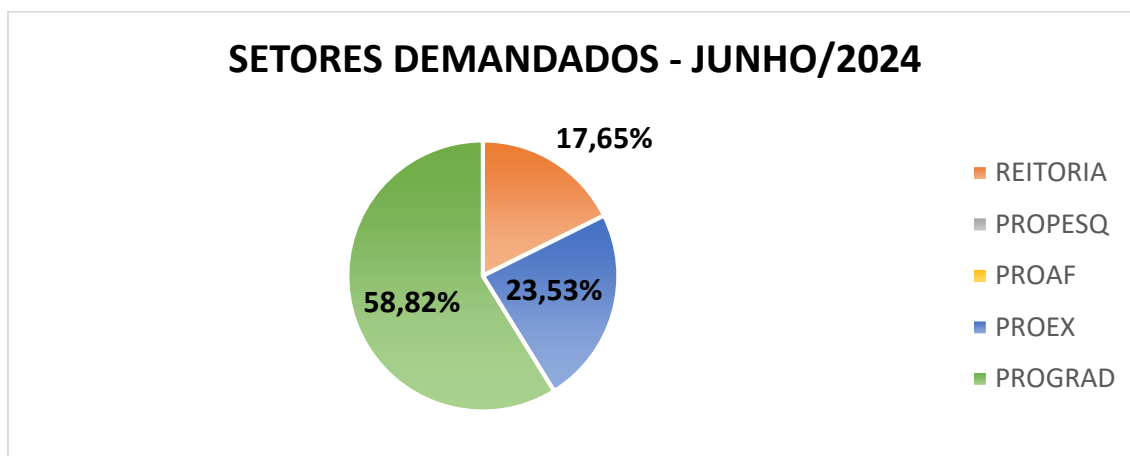
**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

Considerando os setores mais demandados pelos usuários da Ouvidoria, observa-se pela figura 18, foram a Pró-Reitoria de Graduação com 58,82%; Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários com 23,53%, seguido da Reitoria com 17,65%.

Figura 18 - Quantitativo de demandas por setores com referência ao mês de junho 2024



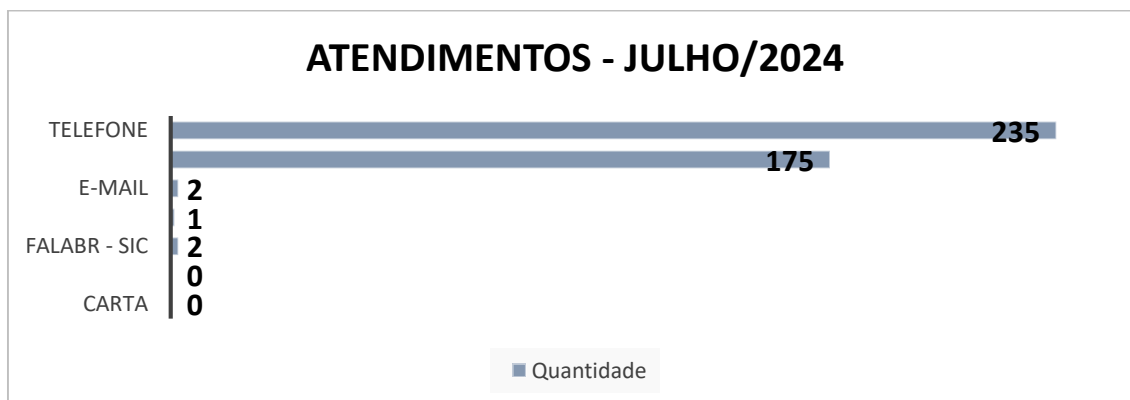
Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)

## 7. Julho

Foram realizados 415 atendimentos em julho/2024, conforme demonstrado na figura 19 a seguir.

O canal mais utilizado foi o telefone fixo institucional, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de rotina da Secretaria Acadêmica, Calendário de Matrículas para o semestre 2024/2 e informações gerais.

Figura 19- Quantitativo de atendimentos com referência ao mês de julho/2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)



**UNITINS**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS

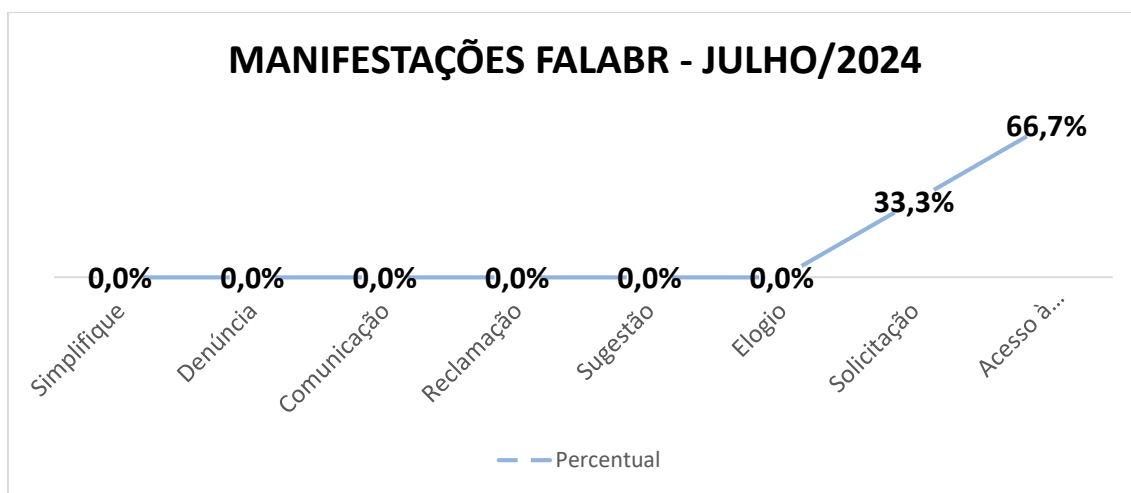
**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

Majoritariamente as manifestações foram referentes ao acesso à informação, conforme demonstrado na figura 20, isto é, em torno de 66,7% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

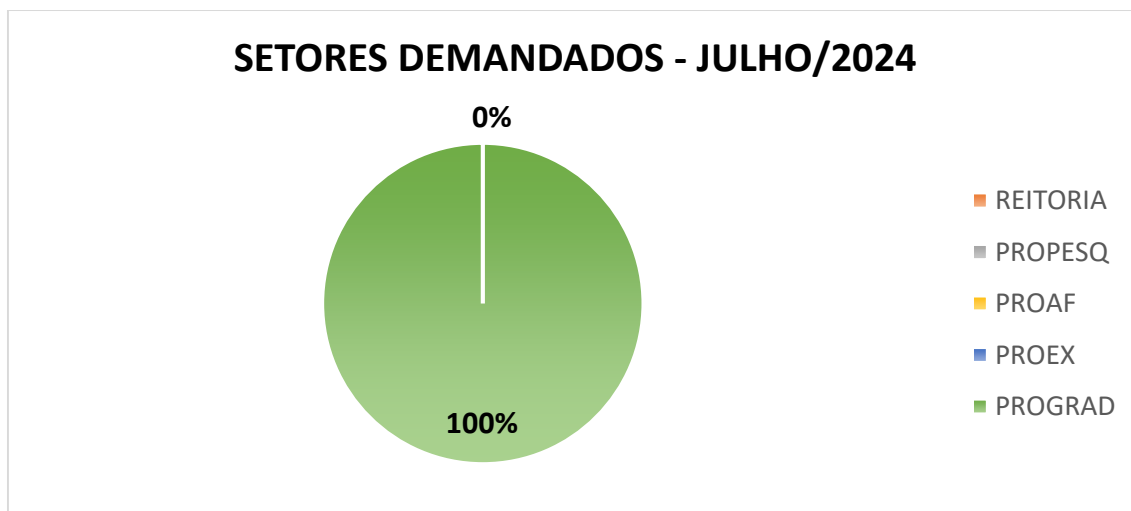
Figura 20- Quantitativo de manifestações com referência ao mês de julho/2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

Considerando os setores mais demandados pelos usuários da Ouvidoria, observa-se pela figura 21 que foram 100% destinados a Pró-Reitoria de Graduação, porém dom apenas duas manifestações.

Figura 21- Quantitativo de demandas por setores com referência ao mês de julho/2024



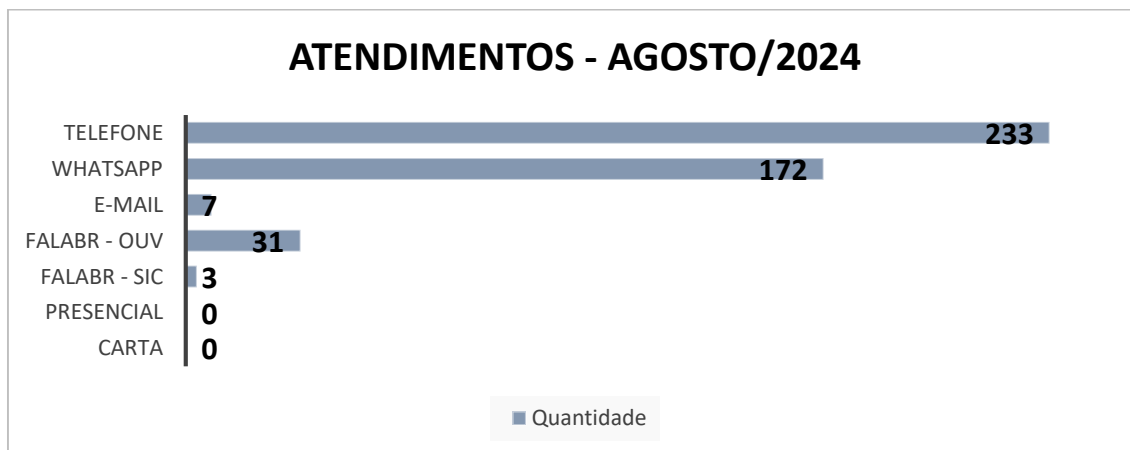
Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

**GABINETE DA REITORIA**  
**OUVIDORIA GERAL**
**8. Agosto**

Foram realizados 446 atendimentos em agosto/2024 conforme demonstrado na figura 22 a seguir.

O canal mais utilizado foi o telefone fixo institucional, sendo a característica das demandas predominantemente demandas da Secretaria Acadêmica e da Assessoria de Pendências e informações gerais referentes o início do semestre letivo.

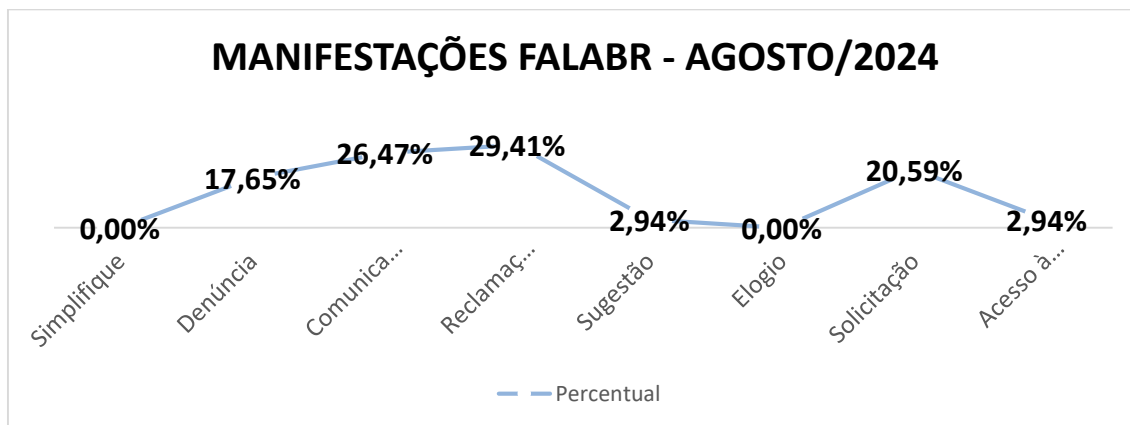
Figura 22 - Quantitativo de atendimentos com referência ao mês de agosto/2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

As manifestações de agosto de 2024, foram um tanto diversificada, porém as maiores demandas foram referentes a comunicação, reclamação e solicitação, conforme demonstrado na figura 23, isto é, em torno de 76,47% do total de manifestações recebidas.

Figura 23 - Quantitativo de manifestações com referência ao mês de agosto/2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)



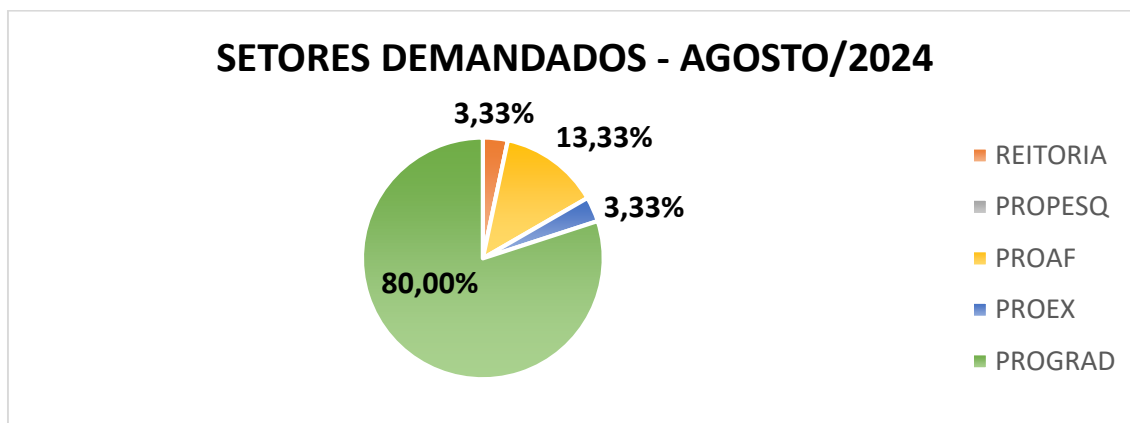
**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

Considerando os setores mais demandados pelos usuários da Ouvidoria, observa-se pela figura 24 foram destinados a Pró-Reitoria de Graduação com 80%; Pró-Reitoria de Administração e Finanças com 13,3%, seguido da Reitoria e Pró-Reitoria de de Extensão e Assuntos Comunitários, ambas com 6,7%.

Figura 24 - Quantitativo de demandas por setores com referência ao mês de agosto/2024

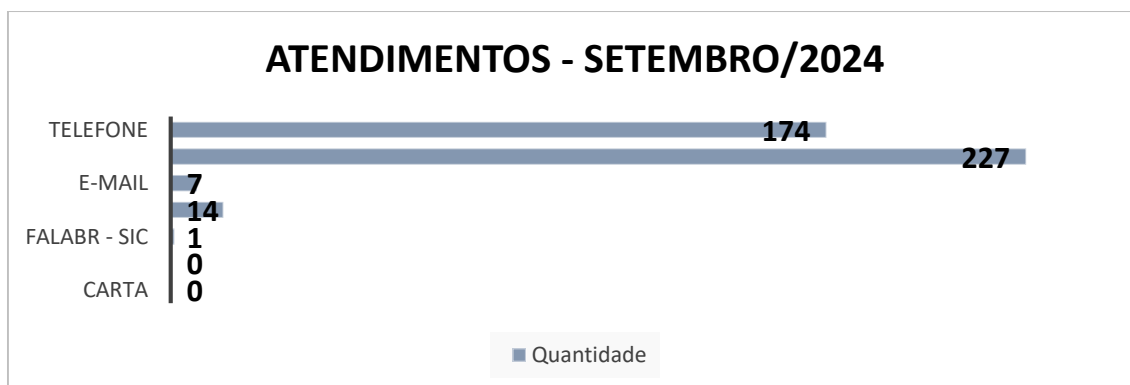


Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

## 9. Setembro

Foram realizados 423 atendimentos em setembro/2024 conforme demonstrado na figura 25 a seguir. O canal mais utilizado foi o WhatsApp institucional, predominantemente solicitações de informações sobre o e início das inscrições do VESTIBULAR TO GRADUADO 2025/1, serviços da Secretaria Acadêmica e da Assessoria de Pendências e informações gerais.

Figura 25 - Quantitativo de atendimentos com referência ao mês de setembro/2024

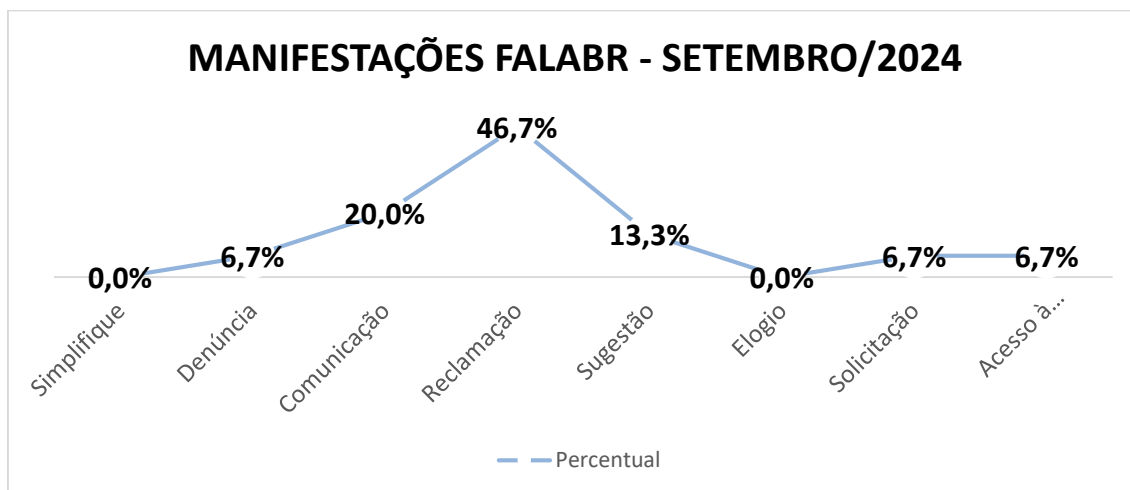


Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

**GABINETE DA REITORIA  
 OUVIDORIA GERAL**

As manifestações em sua maioria, foram referentes a reclamações, conforme demonstrado na figura 26, isto é, em torno de 46,7% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

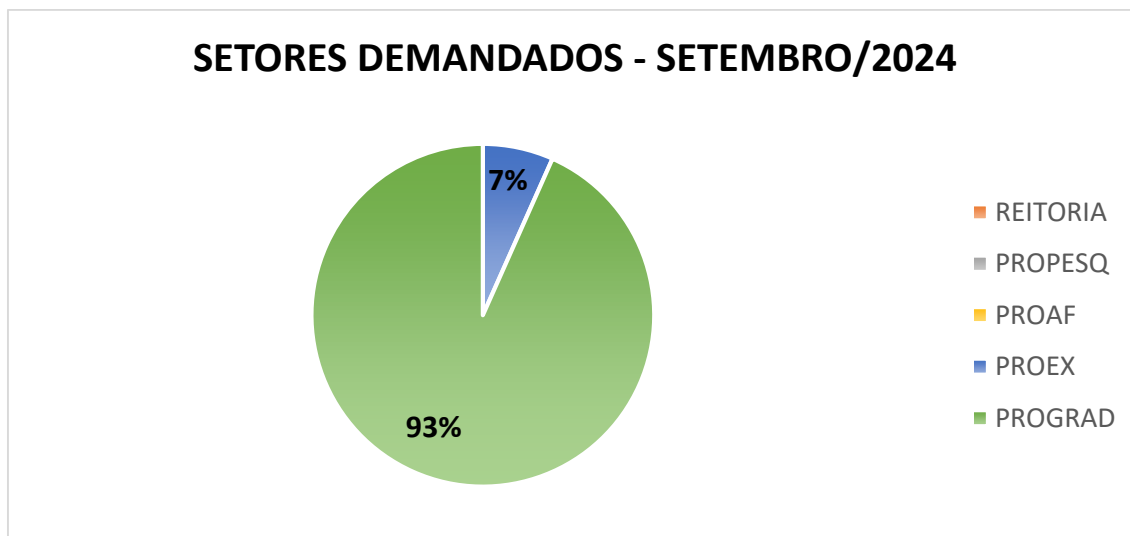
Figura 26 - Quantitativo de manifestações com referência ao mês de setembro/2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

Considerando os setores mais demandados pelos usuários da Ouvidoria, observa-se pela figura 27 foram destinados a Pró-Reitoria de Graduação com 93% e Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação ambas com 7%.

Figura 27 - Quantitativo de demandas por setores com referência ao mês de setembro/2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



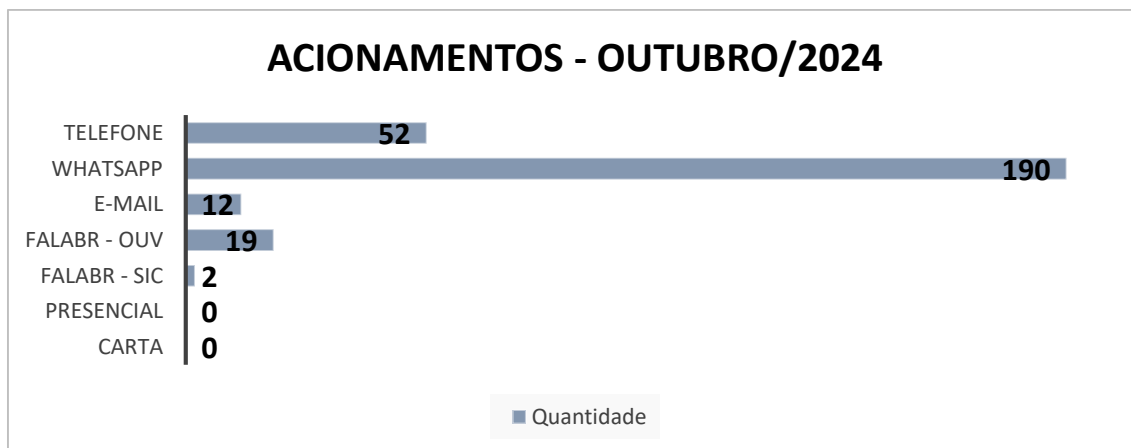
**GABINETE DA REITORIA**  
**OUIDORIA GERAL**

## 10. Outubro

Foram realizados 275 atendimentos em outubro/2024 conforme demonstrado na figura 28 a seguir.

O canal mais utilizado foi o WhatsApp institucional, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de informações acerca do VESTIBULAR TO GRADUADO e início das inscrições do VESTIBULAR GERAL 2025/1, serviços da Secretaria Acadêmica e da Assessoria de Pendências e informações gerais.

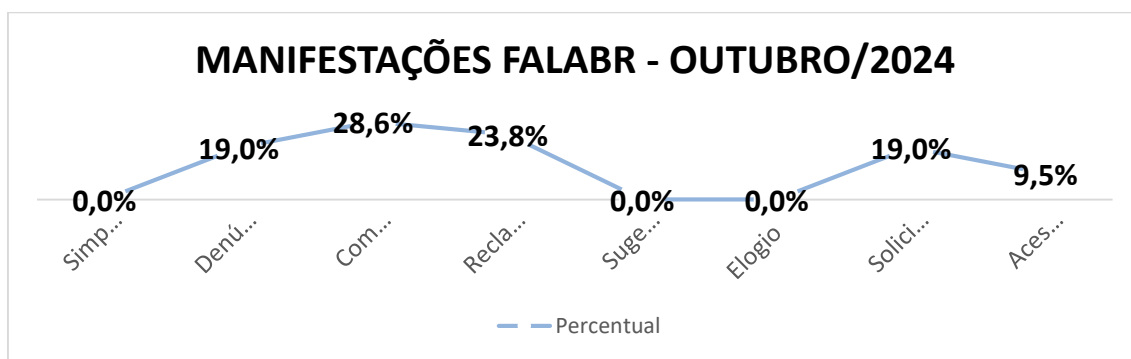
Figura 28 - Quantitativo de atendimentos com referência ao mês de outubro 2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

As manifestações no mês de outubro de 2024, foram um tanto diversificadas, porém as maiores demandas foram referentes a comunicação e reclamação, conforme demonstrado na figura 29, isto é, em torno de 52,40% do total de manifestações recebidas.

Figura 29 - Quantitativo de manifestações com referência ao mês de outubro 2024

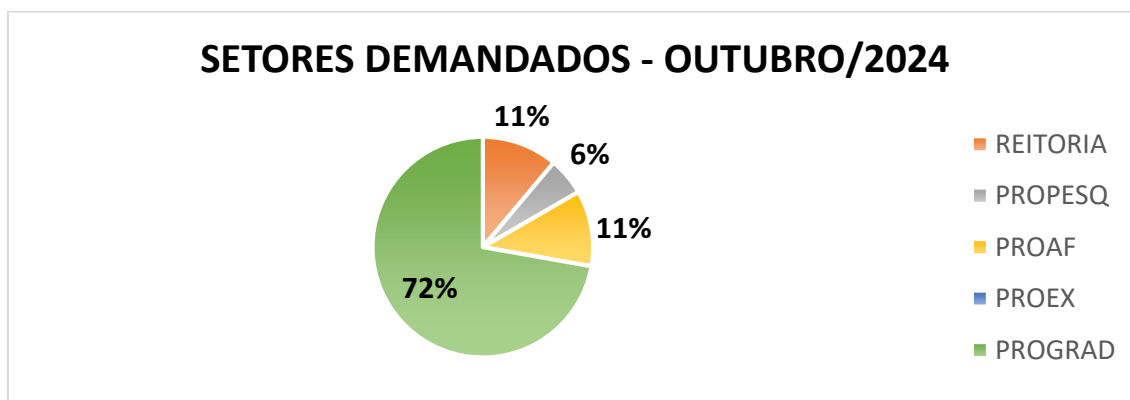


Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

**GABINETE DA REITORIA  
 OUVIDORIA GERAL**

Considerando os setores mais demandados pelos usuários da Ouvidoria, observa-se pela figura 30 foram destinados a Pró-Reitoria de Graduação com 72%; Pró-Reitoria de Administração e Finanças, seguido da Reitoria ambas com 22% e Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação com 6%.

Figura 30 - Quantitativo de demandas por setores com referência ao mês de outubro/2024

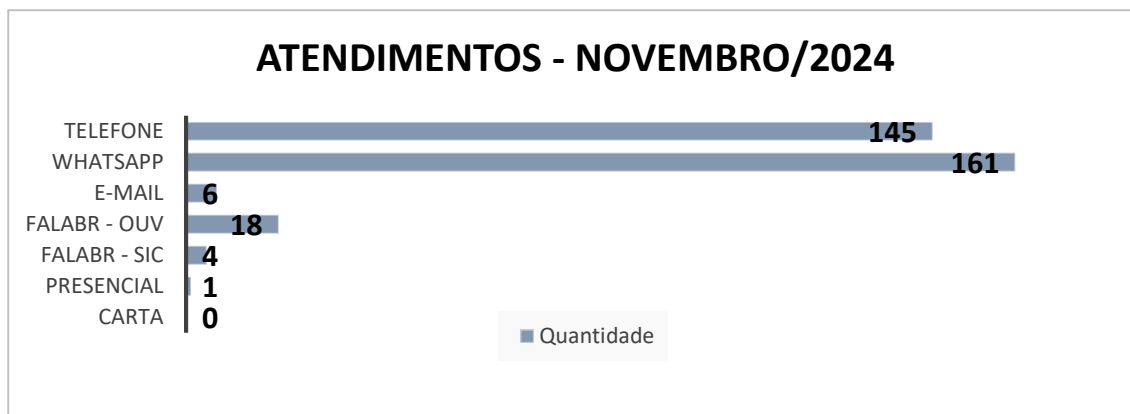


Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

## 11. Novembro

Foram realizados 335 atendimentos em novembro/2024, demonstrado na figura 31 a seguir. O canal mais utilizado foi o WhatsApp institucional, com demandas predominantemente de solicitações de informações sobre o VESTIBULAR TO GRADUADO 2025/1 e VESTIBULAR GERAL 2025/1, assim como solicitações da Secretaria Acadêmica e da Assessoria de Pendências.

Figura 31 - Quantitativo de atendimentos com referência ao mês de novembro/2024

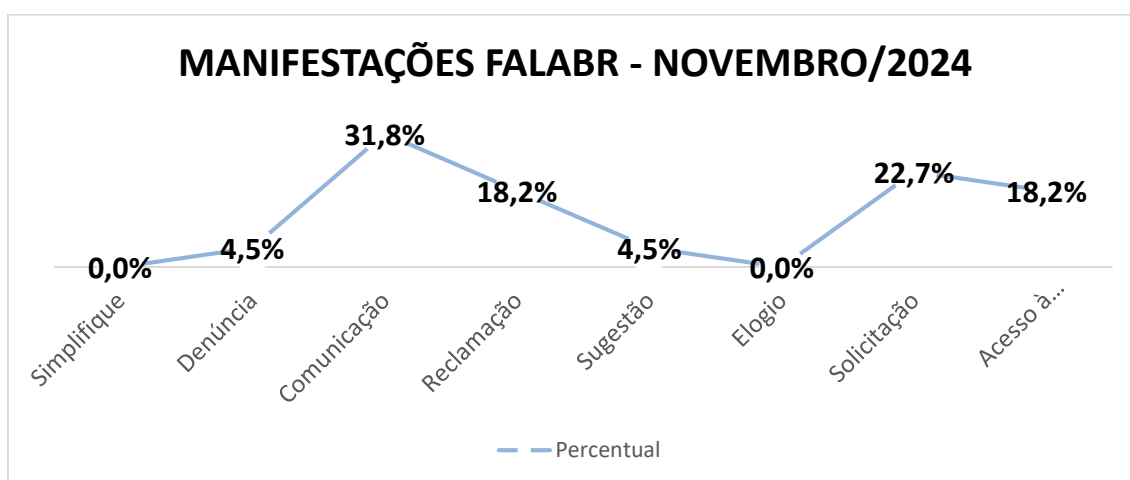


Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

**GABINETE DA REITORIA  
 OUVIDORIA GERAL**

As manifestações no mês de novembro de 2024, foram um tanto diversificadas, porém as maiores demandas foram referentes a comunicação e solicitação, conforme demonstrado na figura 32, isto é, em torno de 54,50% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

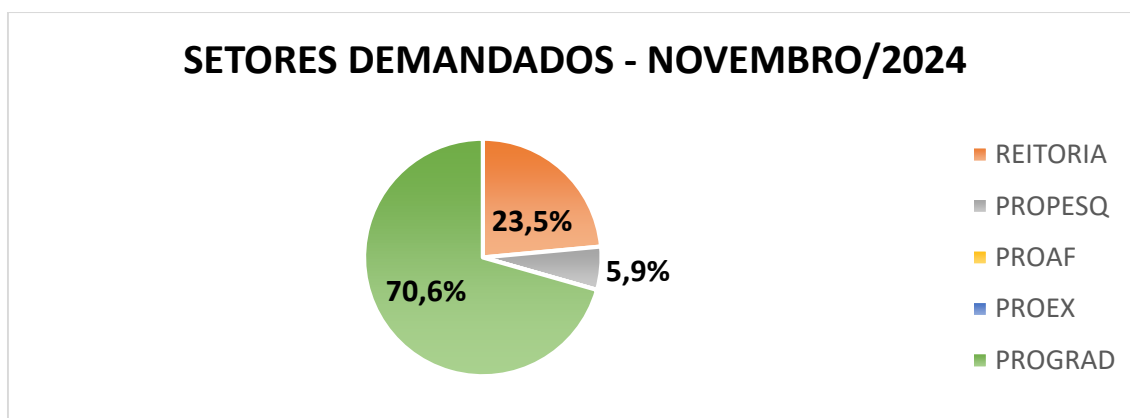
Figura 32 - Quantitativo de manifestações com referência ao mês de novembro/2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

Considerando os setores mais demandados pelos usuários da Ouvidoria, observados pela figura 33, foram a Pró-Reitoria de Graduação com 70,6% seguido da Reitoria com 23,5% e Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários com 5,9%.

Figura 33 - Quantitativo de demandas por setores com referência ao mês de novembro/2024

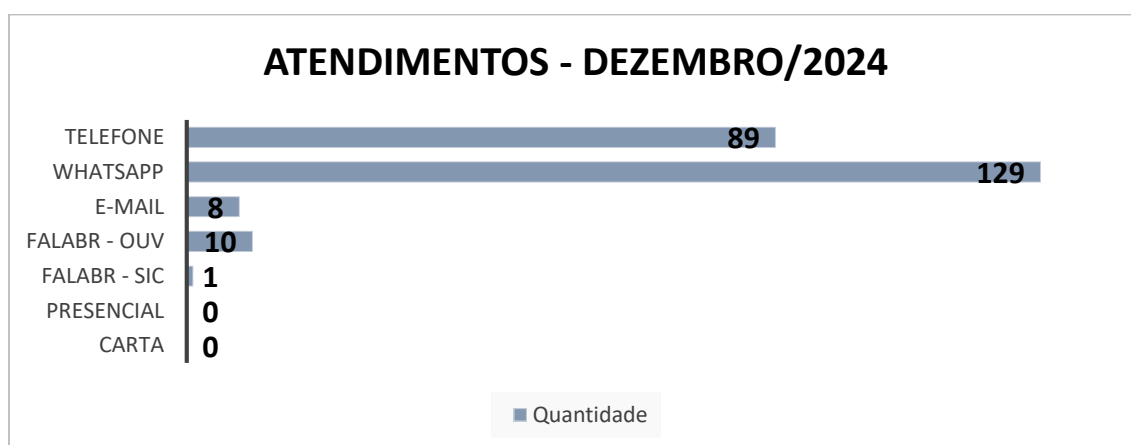


Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

**GABINETE DA REITORIA**  
**OUIDORIA GERAL**
**12. Dezembro**

No mês de dezembro/2024 foram realizados 237 atendimentos conforme demonstrado na figura 34 a seguir. O canal mais utilizado foi o WhatsApp institucional com 129 atendimentos referentes à publicação do resultado provisório e final do VESTIBULAR GERAL 2025/1.

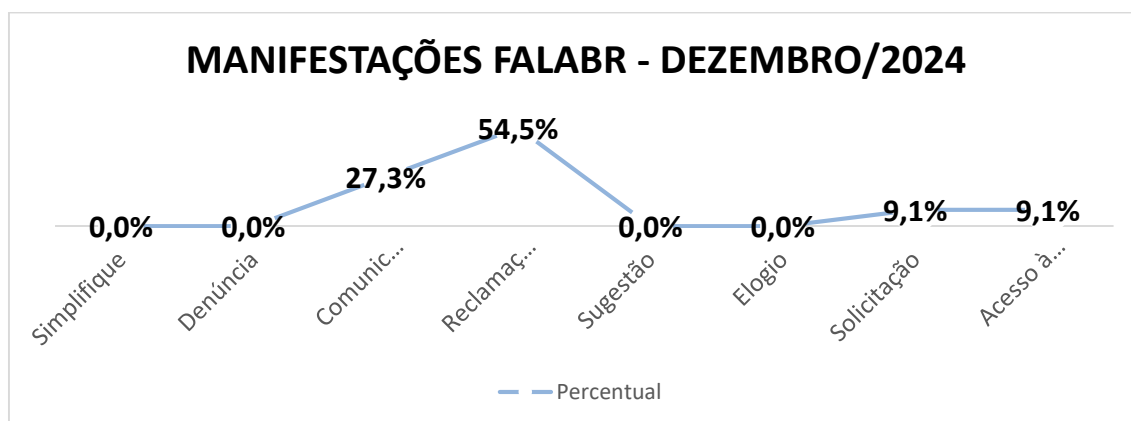
Figura 342 - Quantitativo de atendimentos com referência ao mês de dezembro/2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

As manifestações no mês de dezembro de 2024, foram em sua maioria com demanda referente à reclamação, conforme demonstrado na figura 35, isto é, em torno de 54,5% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Figura 35 - Quantitativo de manifestações com referência ao mês de dezembro/2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO

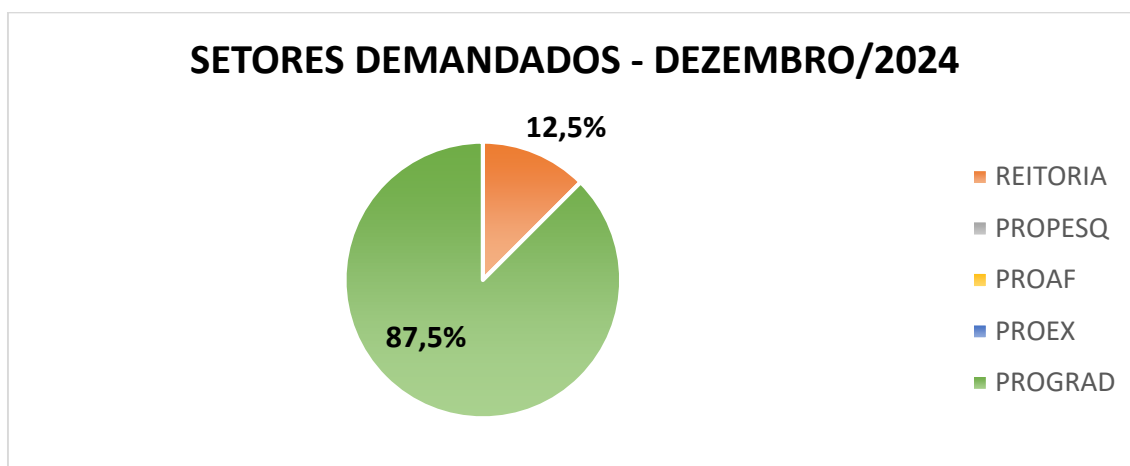


**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

Considerando os setores mais demandados pelos usuários da Ouvidoria, As reclamações que tiveram o maior percentual de manifestações, foram destinados à Secretaria Acadêmica e da Assessoria de Pendências.

Observa-se pela figura 36, as manifestações foram destinados a Pró-reitoria de Graduação com 87,5% seguido da Reitoria com 12,5%.

Figura 36 - Quantitativo de demandas por setores com referência ao mês de dezembro/2024

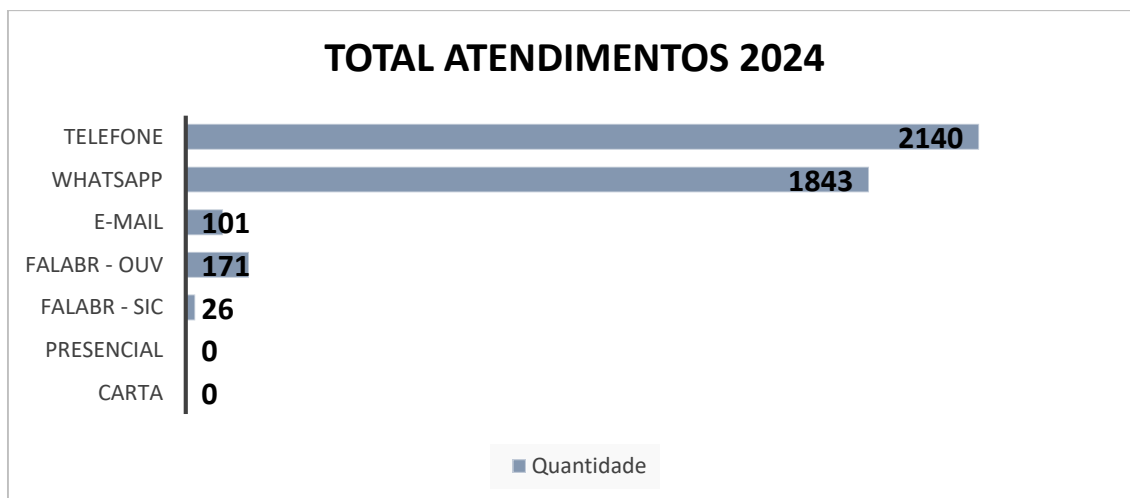


Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

### 3 ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS

Durante o ano de 2024 de acordo com a figura 01 abaixo, foram 4.281 atendimentos, por telefone fixo institucional com 49,99% e WhatsApp 43,05%.

Figura 01 - Total de atendimentos, referência 2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)



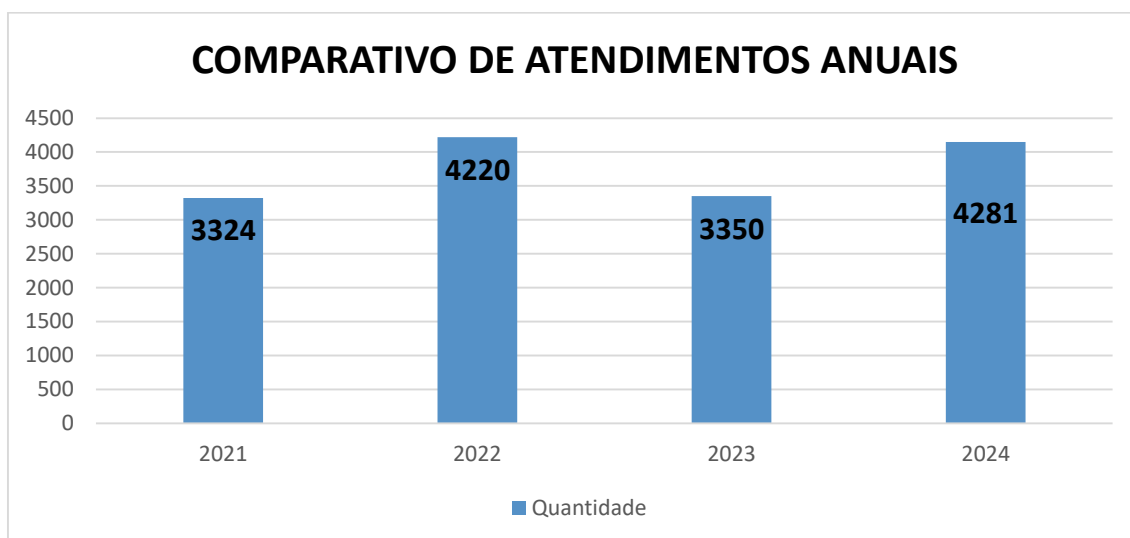
**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**GABINETE DA REITORIA**  
**OUIDORIA GERAL**

Comparativamente o número expressivo de 4.281 atendimentos no ano de 2024, também como nos anos anteriores, reforça mais uma vez, a importância da função dos serviços da Ouvidoria, em atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Universidade.

Figura 02- Total de acionamentos com referência ao quadriênio.



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

O total de atendimentos do quadriênio demonstrado pela figura 02 acima foi de 15.175, em que comparativamente, o ano de 2024 foi o que mais teve atendimentos, isto é, um quantitativo de 4.281.

Em termos percentuais o ano de 2021 foi de 21,90%, 2022 de 27,82%, 2023 de 22,07% e o ano de 2024 de 28,22%.

No ano de 2024, em relação ao ano de 2023, houve um crescimento de atendimentos em 27,79%, quantitativamente de 931 atendimentos.

## **4 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES**

### **4.1 Manifestações de Ouvidoria**

Caracterização das manifestações de ouvidoria, de acordo com o Manual FALABR:



**UNITINS**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

- 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.
- ii) **Comunicação:** As denúncias poderão também ser nomeadas como, “comunicação” caso o manifestante opte por não se identificar.
- iii) **Elogio:** demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
- iv) **Reclamação:** demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- v) **Simplifique:** encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente).
- vi) **Solicitação:** pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.
- vii) **Sugestão:** registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos por órgãos e entidades da administração pública federal.

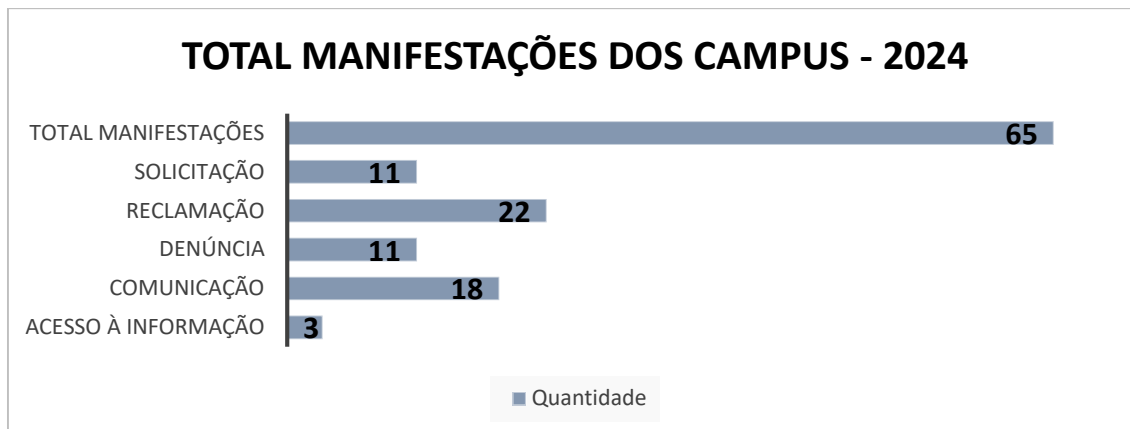
#### **4.2 Manifestações Total Anual - FALABR**

Do total de demandas no ano de 2024, o tipo de manifestação mais protocolada foi “Reclamação”, conforme a figura 01 abaixo, tratando-se principalmente de demanda

**GABINETE DA REITORIA  
 OUVIDORIA GERAL**

direcionadas à Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) referentes aos campus da Universidade.

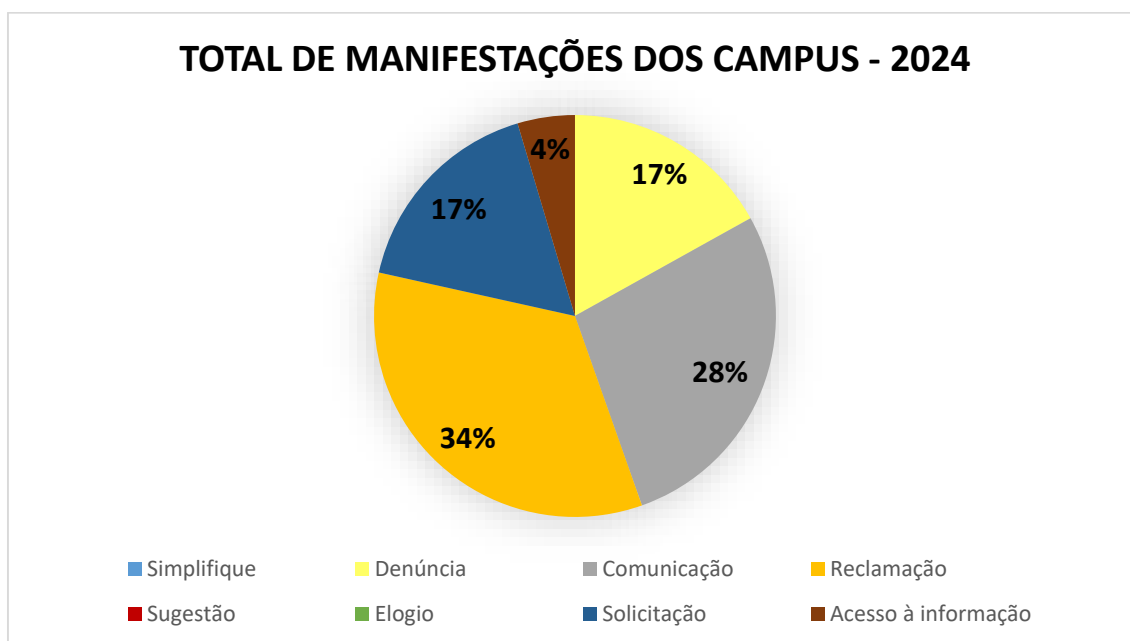
Figura 01 – Classificação das manifestações totais



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

Considerando o total de manifestações dos campus da Universidade, em 2024, houve maior demanda, o tipo “reclamação” com 33,85%; 27,69% do tipo “comunicação”; 16,92% tipo “solicitação” e 16,92% “Denúncia”, por último com apenas 4,62% o tipo de “acesso à informação”.

Figura 02 – Manifestações Totais

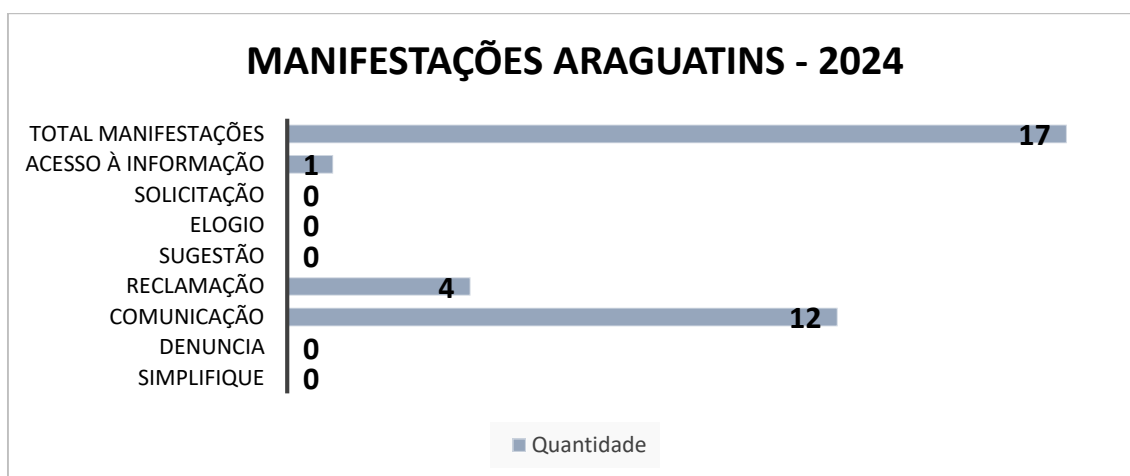


Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

**GABINETE DA REITORIA**  
**OUIDORIA GERAL**
**4.3 Manifestações Anual - FALABR por Campus**

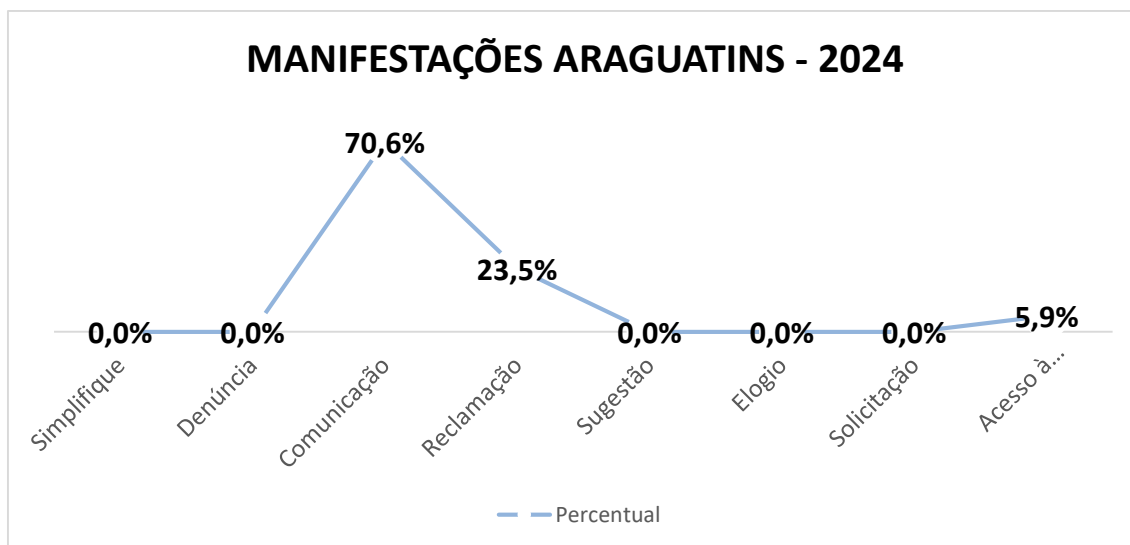
No ano de 2024 foram realizados 17 atendimentos de manifestações no campus de Araguatins conforme demonstrado, na figura 01 a seguir. O tipo de manifestação do usuário foi “comunicação” com 70,6% dos atendimentos.

Figura 01 - Total de Manifestações por Campus



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

Figura 02 - Total de Manifestações por Campus



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

**GABINETE DA REITORIA**  
**OUVIDORIA GERAL**

No ano de 2024 foram realizados 7 atendimentos de manifestações no campus de Augustinópolis conforme demonstrado na figura 03 a seguir.

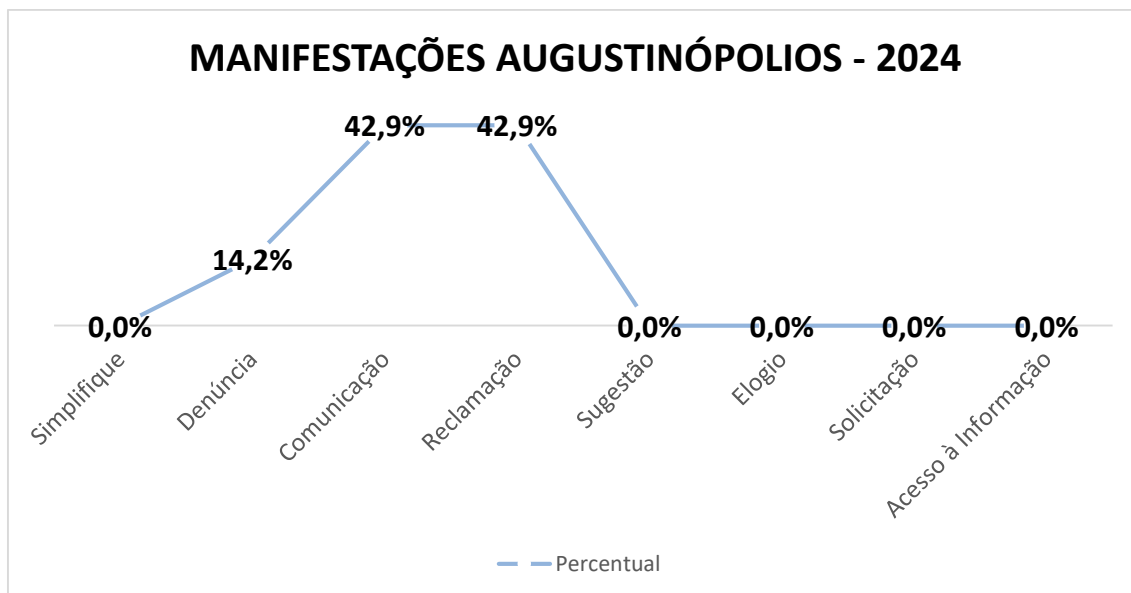
O tipo de manifestação do usuário foi “comunicação e reclamação” ambas com 42,9% dos atendimentos igualmente para ambos.

Figura 03 - Total de Manifestações por Campus



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

Figura 04 - Total de Manifestações por Campus



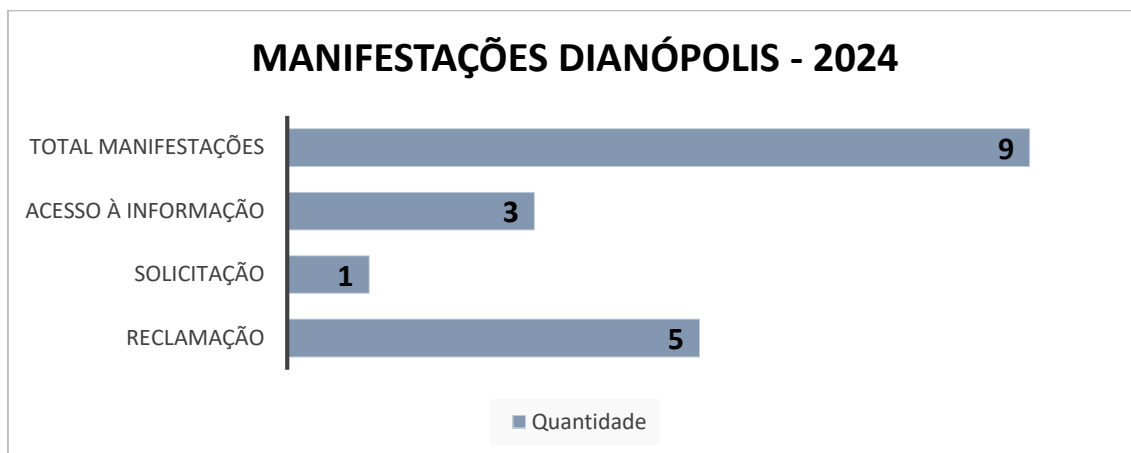
Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

No ano de 2024 foram realizados 9 atendimentos de manifestações no campus de Dianópolis conforme demonstrado na figura 05 a seguir.

**GABINETE DA REITORIA**  
**OUIDORIA GERAL**

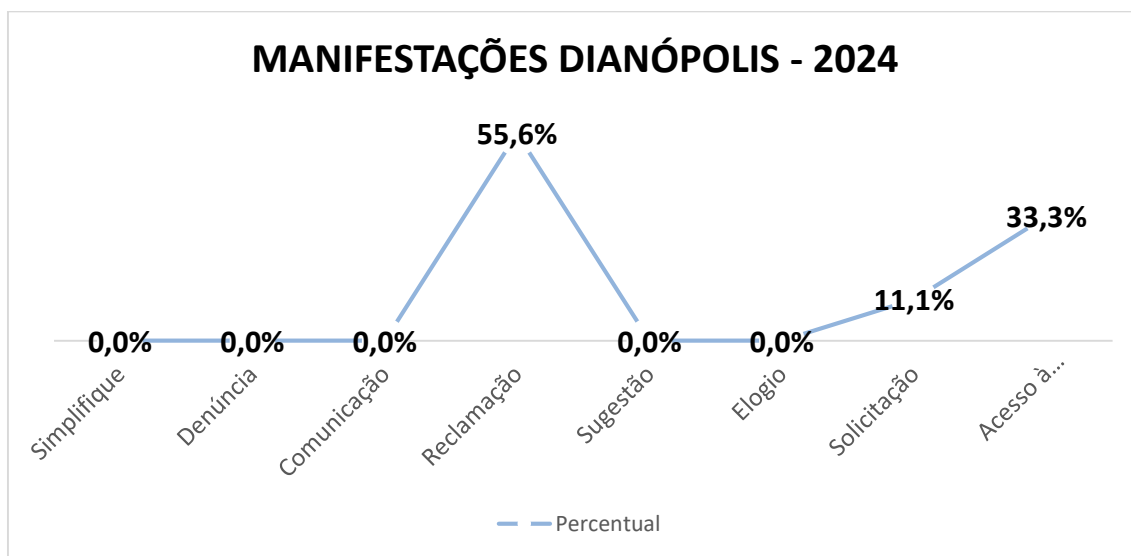
O maior tipo de manifestação do usuário foi “reclamação” com 55,6% dos atendimentos do campus.

Figura 05 - Total de Manifestações por Campus



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

Figura 06 - Total de Manifestações por Campus



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

No ano de 2024 foram realizados 9 atendimentos de manifestações no campus de Paraíso conforme demonstrado na figura 07 a seguir.



**UNITINS**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

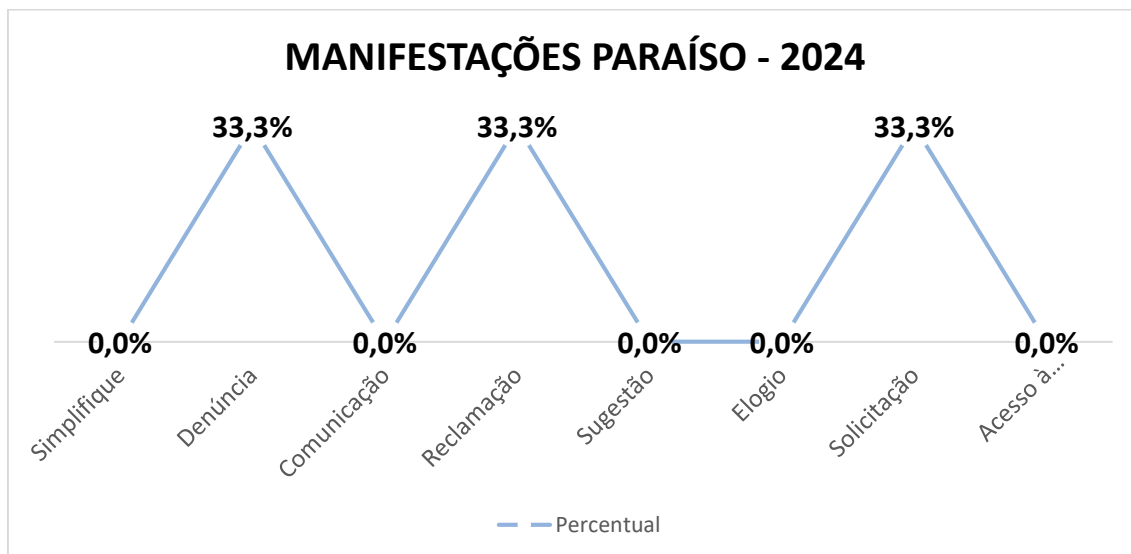
O tipo de manifestação mais acionado pelo usuário foi “solicitação, denúncia e reclamação” com 33,3% dos atendimentos individualmente.

Figura 07 - Total de Manifestações por Campus



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

Figura 08 - Total de Manifestações por Campus



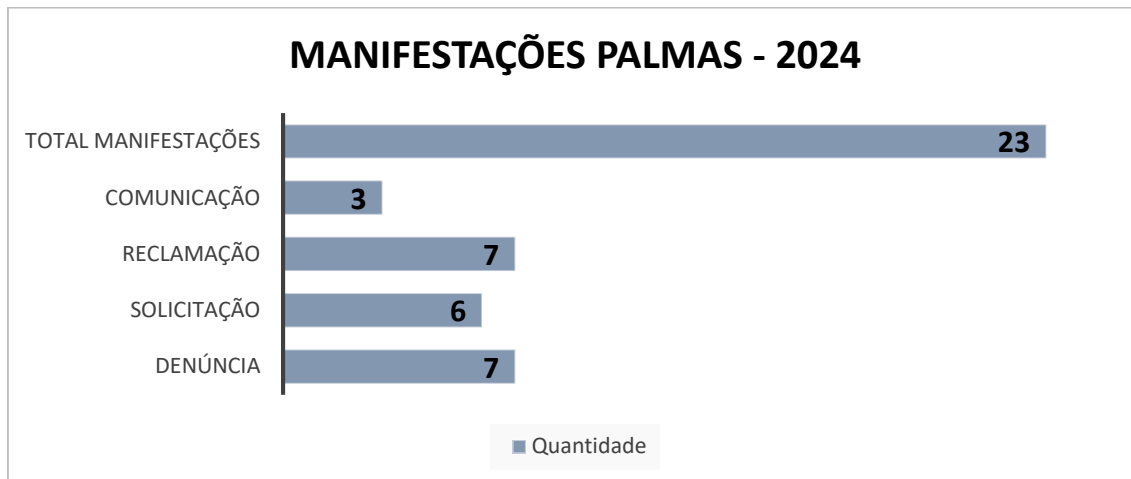
Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

No ano de 2024 foram realizados 23 atendimentos de manifestações no campus de Palmas conforme demonstrado na figura 09 a seguir.

O tipo de manifestação mais acionado pelo usuário foi “denúncia e reclamação” com 30,4% dos atendimentos individualmente.

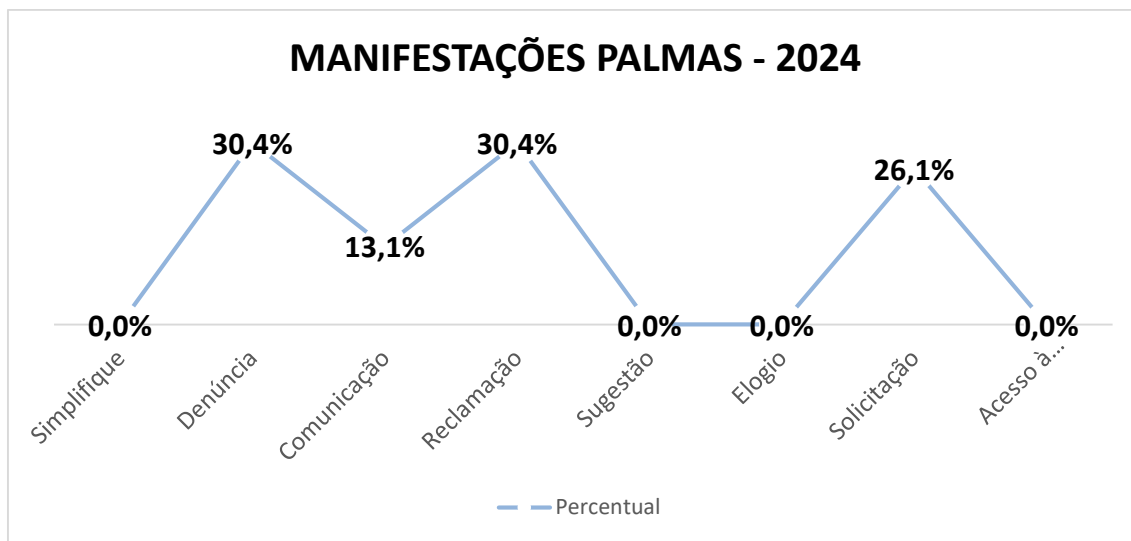
**GABINETE DA REITORIA**  
**OUVIDORIA GERAL**

Figura 09 - Total de Manifestações por Campus



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

Figura 10 - Total de Manifestações por Campus



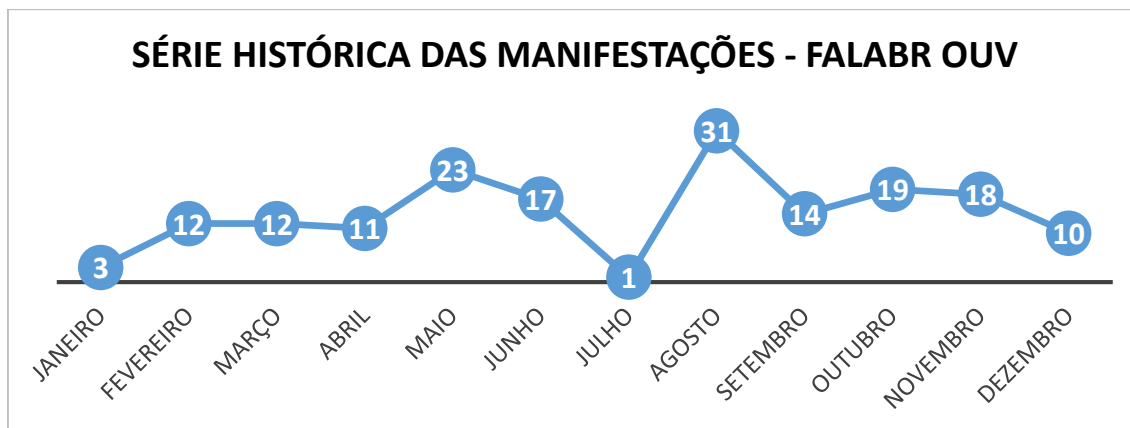
Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

#### 4.4 Manifestações Recebidas FALABR

Em 2024 foram recebidas 171 manifestações de ouvidoria através do FALABR, conforme demonstrado nas figuras 01e 02 a seguir, o mês de agosto com maior número de manifestação do ano via FALABR OUV e 26 manifestações via FALABR-SIC considerando o mês de janeiro com maior incidência.

**GABINETE DA REITORIA**  
**OUIDORIA GERAL**

Figura 01 - Manifestações de FALABR Ouvidoria recebidas mensalmente em 2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

Figura 02 - Manifestações FALABR SIC recebidas mensalmente em 2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2024)

#### 4.5 Tempo de Resposta

Conforme consta na Lei N° 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 2024 o tempo médio de resposta das manifestações foi de aproximadamente 42 dias, onde 69% das manifestações foram respondidas dentro do prazo estabelecido pela Lei N° 13.460/2017, e 31% foram respondidas fora do prazo.

**GABINETE DA REITORIA  
 OUVIDORIA GERAL**

Os 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>.

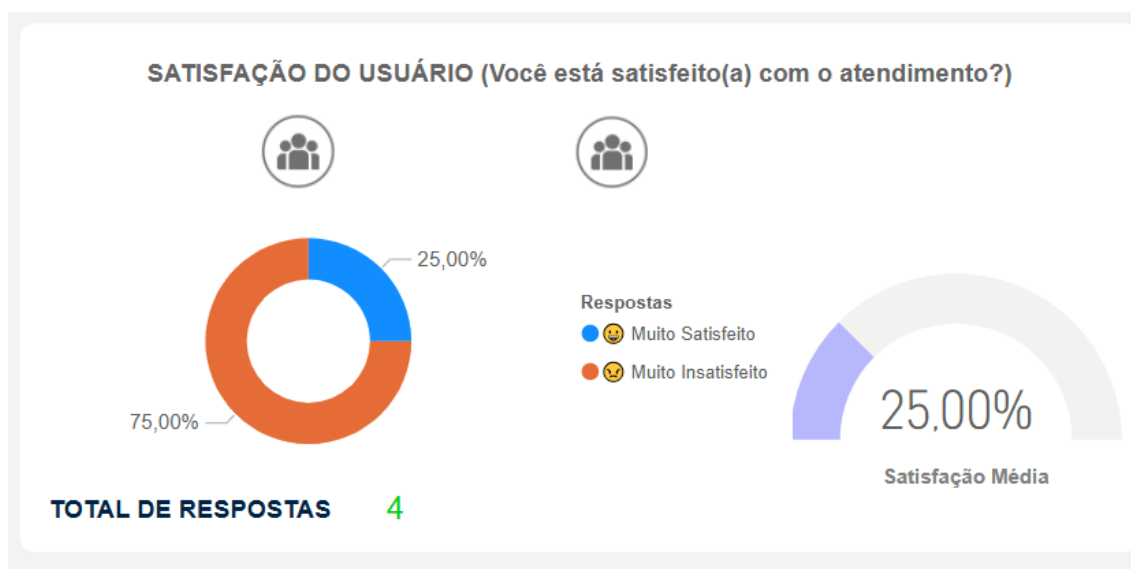
Ressalta-se que os setores justificaram em que os maiores prazos de respostas são devido à complexidade de elaboração da resposta conclusiva.

#### 4.6 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 171 manifestações recebidas, apenas 4 foram avaliadas pelo manifestante, onde consta 75% de satisfação média com o atendimento prestado (Figura 4). 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>.

Figura 01: Resultado da Pesquisa de Satisfação FALABR



Fonte: Painel Resolveu - CGU (2024)

**GABINETE DA REITORIA  
 OUVIDORIA GERAL**
**4.7 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.

É necessário pontuar que poucos manifestantes preenchem os dados de perfil, impossibilitando a real representação dos mesmos.

Os 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>.

Figura 01: Perfil do Cidadão por faixa Etária



Fonte: Painel Resolveu - CGU (2024)

Figura 02: Perfil do Cidadão por Sexo



Fonte: Painel Resolveu - CGU (2024)

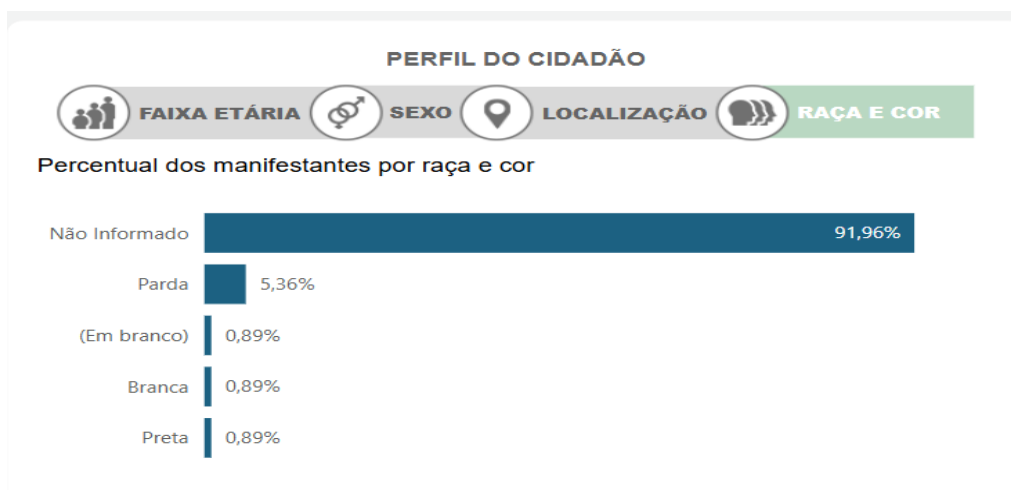
**GABINETE DA REITORIA**  
**OUIDORIA GERAL**

Figura 03 Perfil do Cidadão por Localização



Fonte: Painel Resolveu - CGU (2024)

Figura 04: Perfil do Cidadão por Raça e Cor



Fonte: Painel Resolveu - CGU (2024)

## 5. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

### 5.1 Tipo de Serviço

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



**UNITINS**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO

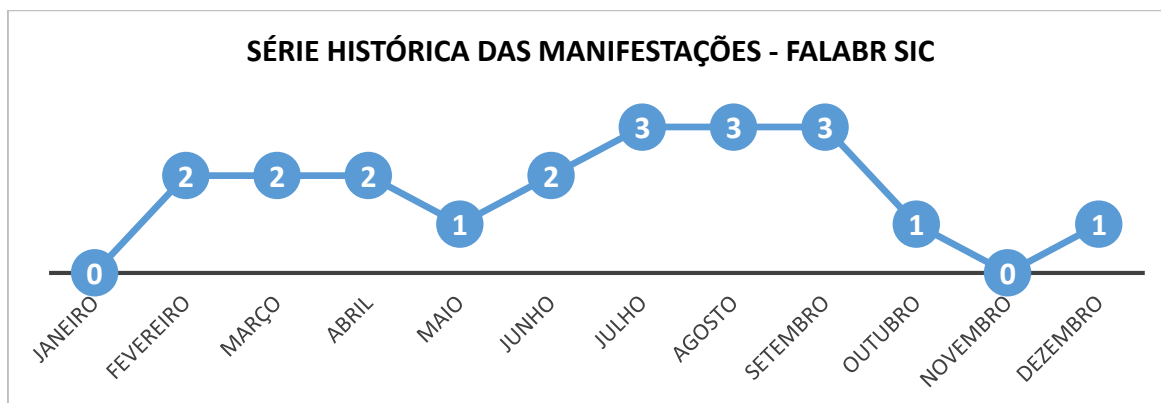


**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

## 5.2 Pedidos de Acesso à Informação Recebida

Em 2024 foram recebidos 26 pedidos de acesso à informação (Figura 01). Os setores mais demandados foram a Reitoria e a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD)

Figura 01: Pedidos de Acesso à Informação recebidos por mês, referência 2024



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)

## 5.3 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 2024 o tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação foi de aproximadamente 33 dias. Por oportuno, esclarece-se que os pedidos de acesso à informação respondidos fora do prazo, demandaram maior tempo, dada a demanda para elaboração da resposta conclusiva.

## 6. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E SUGESTÕES

Notou-se que alguns setores tem encaminhado as respostas conclusivas em atraso, diante disso foi esclarecido junto às áreas técnicas específicas a importância do cumprimento dos prazos estabelecidos nas Leis pertinentes. Espera-se que em 2024 o tempo de resposta seja reduzido, em relação aos tempos de resposta de 2023.



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

## **7- AÇÕES INOVATIVAS**

### **1. Formulação da Nova Carta de Serviços**

A Universidade Estadual do Tocantins - UNITINS, é uma Instituição de Ensino Superior que se propõe a atingir os objetivos propostos no Art.3º do seu Estatuto.

A UNITINS é responsável por promover a formação integral inovadora, com ênfase à contribuição ao desenvolvimento regional do Estado do Tocantins por meio do ensino, pesquisa e extensão.

O planejamento estratégico da UNITINS tem como missão promover a formação integral inovadora no ensino superior.

A visão da UNITINS é consolidar-se, até 2027, como instituição pública que visa a promoção e o desenvolvimento regional por meio de práticas acadêmicas e tecnologias inovadoras integradas às demandas da sociedade.

A Carta de serviço, é um documento baseado na Lei 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.

O compromisso que a entidade pública se propõe à melhoria sobre os serviços prestados, tem funcionalidade destacando-se: Quais os serviços são oferecidos para a comunidade usuária? Como acessar os serviços? Como solicitar o serviço? Entre outras.

Este documento é uma ferramenta importante para garantir a prestação do serviço público pela UNITINS, com transparência, qualidade e facilitação ao acesso às informações que são dúvidas recorrentes do usuário, como por exemplo, como a carta de serviço contribui para a melhoria da gestão pública?

Os canais de atendimentos da ouvidoria da UNITINS são importantes instrumentos de gestão pública, que recebe da comunidade interna e externa as impressões sobre a prestação de serviços públicos.



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**GABINETE DA REITORIA**  
**OUIDORIA GERAL**

## **2. Congresso Brasileiro de Ouvidores**

O XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, realizado nos dias 2, 3 e 4 de setembro, no Rio de Janeiro, marcou um recorde de participação, com mais de 460 ouvidores e interlocutores presentes de todo o Brasil.

O tema central do congresso, enfatizou “A Ouvidoria e o compromisso ético: metas e resolutividade”. O evento reuniu especialistas de todo o Brasil para discutir a importância da ética e da eficiência no trabalho desenvolvido pelas ouvidorias, com fundamentação e fortalecimento das ações empregadas.

O Congresso Brasileiro de Ouvidores é um evento essencial para qualificar os profissionais, por meio de cursos e workshops sobre temas relevantes para a área, bem como, atualizar os conhecimentos, apresentando as últimas novidades e tendências da área. A seguir apresentamos o banner que anuncia o XXVII congresso brasileiro de ouvidores do Brasil.



**UNITINS**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**



As oficinas apresentadas nesse congresso, teve como linha “As Ouvidorias e a atenção aos assédios e conflitos: Acolhimento e tratamento das denúncias nas perspectivas da prevenção e do enfrentamento”

Os temas abordados nas palestras, permitiram aprimorar os processos internos e os produtos que a Ouvidoria Geral da UNITINS oferece à sociedade, portanto, o congresso fortaleceu as oportunidades, trocas de experiências e ampliação da rede de contatos com os órgãos públicos e privados participantes.

O congresso também teve a ênfase no fortalecimento e a atuação das ouvidorias, promovendo a troca de experiências e a busca por soluções inovadoras.

A promoção da inovação foi tema amplamente discutido, em que a busca por soluções inovadoras para os problemas enfrentados pelas ouvidorias, são instrumentos para melhorar a aproximação e comunicação com os usuários e a gestão dos serviços prestados.



**UNITINS**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



### **GABINETE DA REITORIA OUVIDORIA GERAL**

Em última análise, o objetivo do congresso foi garantir que as ouvidorias sejam cada vez mais eficientes e eficazes na defesa dos direitos dos cidadãos e na melhoria da qualidade dos serviços públicos, neste sentido, os participantes tiveram oportunidades de trocar conhecimentos e aprender com as experiências de outras ouvidorias e discutir desafios e tendências na utilização de tecnologias digitais.

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria da Universidade Estadual do Tocantins - Unitins está cumprindo as funções de ouvidoria, viabilizando a relação com o usuário 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.

Este relatório contempla dados estatísticos das demandas recebidas, principalmente, sobre gestão administrativa, pedagógica e de pessoas.

Os canais de atendimentos da ouvidoria são importantes instrumentos de gestão pública, que recebe da comunidade interna e externa as impressões sobre a prestação de serviços públicos disponibilizados pela Universidade como: sugestões, elogios, reclamações, denúncias, solicitações e pedidos de desburocratização de serviços (simplifique) e acesso à informação.

O número expressivo de 4.281 Atendimentos no ano de 2024, por telefone fixo institucional 49,99% e WhatsApp 43,05%.

No ano de 2024, em relação ao ano de 2023, houve um crescimento de atendimentos em 27,79%, quantitativamente de 931 atendimentos.

Assim como nos anos anteriores, reforça mais uma vez, a importância da função dos serviços da Ouvidoria, em atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Universidade.

A perspectiva para 2025 possibilita que a Ouvidoria Geral da Universidade 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 privado, bem como a Administração Pública Estadual.