



UNITINS

TOCANTINS



**GABINETE DA REITORIA
OUVIDORIA GERAL**

Relatório de Gestão 2022

Ouvidoria Geral - UNITINS



Documento foi assinado digitalmente por THAMIRES RAMALHO DA SILVA em 31/01/2023 09:27:37.

A autenticidade deste documento pode ser verificada no site <https://sgd-ati.to.gov.br/verificador>, informando o código verificador: 03B49A8501332C8D



UNITINS

TOCANTINS



GABINETE DA REITORIA
OUVIDORIA GERAL

SUMÁRIO

1 Apresentação	4
1.1 Equipe	4
1.2 Legislação/regulamentações pertinentes	5
2 Atendimentos	6
2.1 Canais de atendimento.....	6
2.2 Atendimentos realizados.....	6
2.2.1 Janeiro/2022.....	6
2.2.2 Fevereiro/2022.....	6
2.2.3 Março/2022.....	7
2.2.4 Abril/2022.....	8
2.2.5 Maio/2022.....	8
2.2.6 Junho/2022.....	9
2.2.7 Julho/2022.....	9
2.2.8 Agosto/2022.....	10
2.2.9 Setembro/2022.....	10
2.2.10 Outubro/2022.....	11
2.2.11 Novembro/2022.....	11
2.2.12 Dezembro/2022.....	12
2.3 Análise dos atendimentos realizados.....	12
3 Manifestações.....	14
3.1 Tipos de manifestações de ouvidoria.....	14
3.2 Manifestações recebidas (FalaBr-OUV).....	15





UNITINS

TOCANTINS



**GABINETE DA REITORIA
OUVIDORIA GERAL**

3.3 Tempo médio de resposta.....	17
3.4 Pesquisa de satisfação.....	17
3.3 Perfil dos manifestantes.....	17
4 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC e e-SIC).....	19
4.1 Tipo de serviço.....	19
4.2 Pedidos de acesso à informação recebidos.....	19
4.3 Tempo médio de resposta.....	20
5 Análise dos problemas recorrentes e sugestões de melhoria.....	21
6 Ações exitosas	22
6.1 II Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos	22
6.2 Prêmio Ouvidoria Destaque 2021-2022	23
6.3 Capacitações	24
7 Considerações finais.....	25



**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 2022. 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

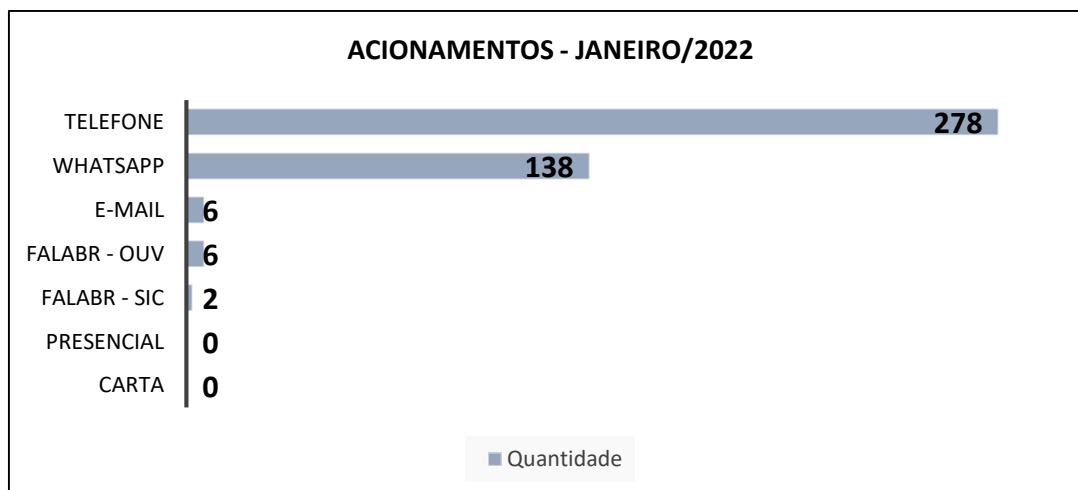
2.1 Canais de atendimento

- Fala.BR
- 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/2022

Foram realizados 430 atendimentos em Janeiro/2022. O canal mais utilizado foi o telefone fixo, onde preponderantemente foram recebidas demandas de rotina da Secretaria Acadêmica (solicitação de diploma, histórico, ementa, etc.), e solicitações de informação sobre o cronograma do VESTIBULAR GERAL 2022/1.



2.2.2 Fevereiro/2022

Foram realizados 391 atendimentos em Fevereiro/2022. O canal mais utilizado foi o telefone fixo, sendo majoritariamente demandas de rotina da Secretaria Acadêmica (solicitação de diploma, histórico, ementa, etc.), e pedidos de informação sobre regularização acadêmica.



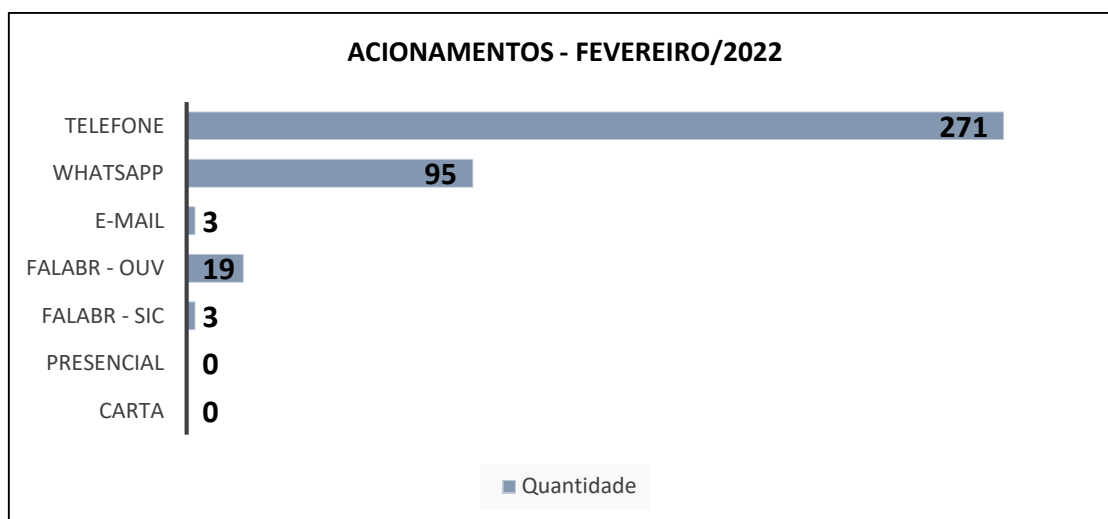


UNITINS

TOCANTINS

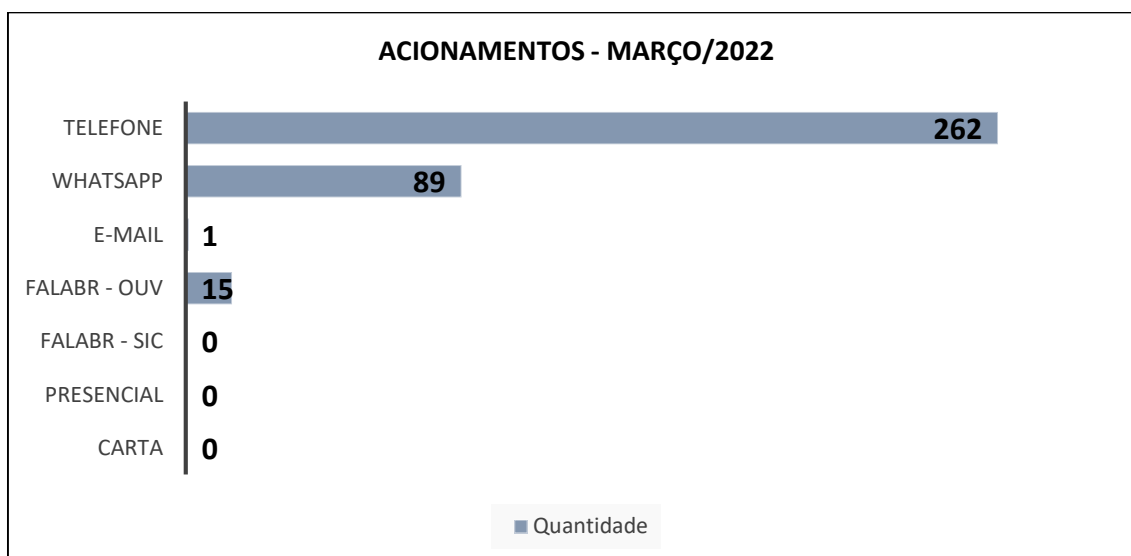


GABINETE DA REITORIA OUVIDORIA GERAL



2.2.3 Março/2022

Foram realizados 367 atendimentos em Março/2022. O canal mais utilizado foi o telefone fixo, sendo majoritariamente demandas de rotina da Secretaria Acadêmica (solicitação de diploma, histórico, ementa, etc.), e pedidos de orientação para realização da matrícula nos cursos de idiomas, ofertados através do EDITAL MULTICAMPI UNITINS/PROEX Nº 04/2022.





UNITINS

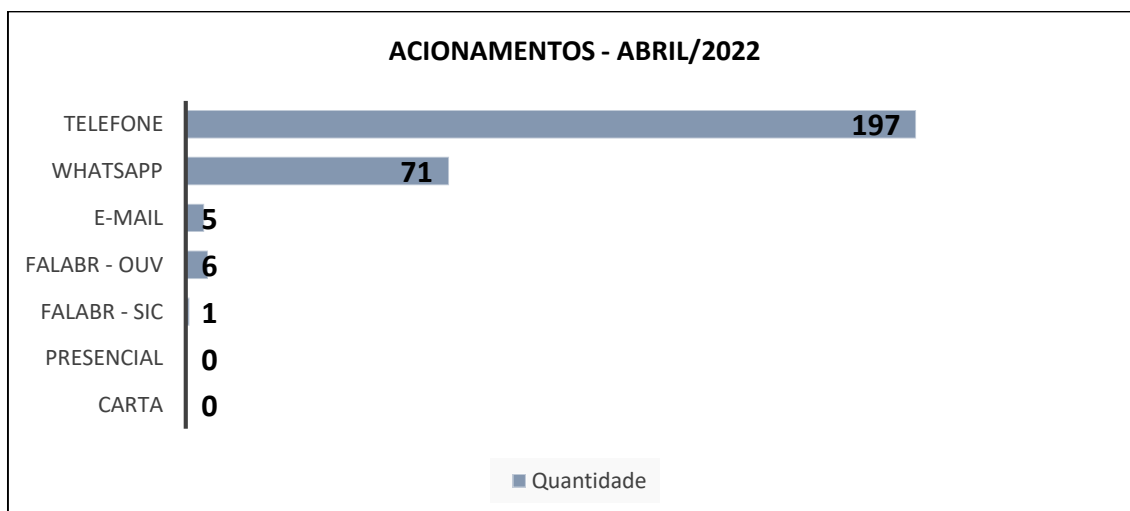
TOCANTINS



GABINETE DA REITORIA OUVIDORIA GERAL

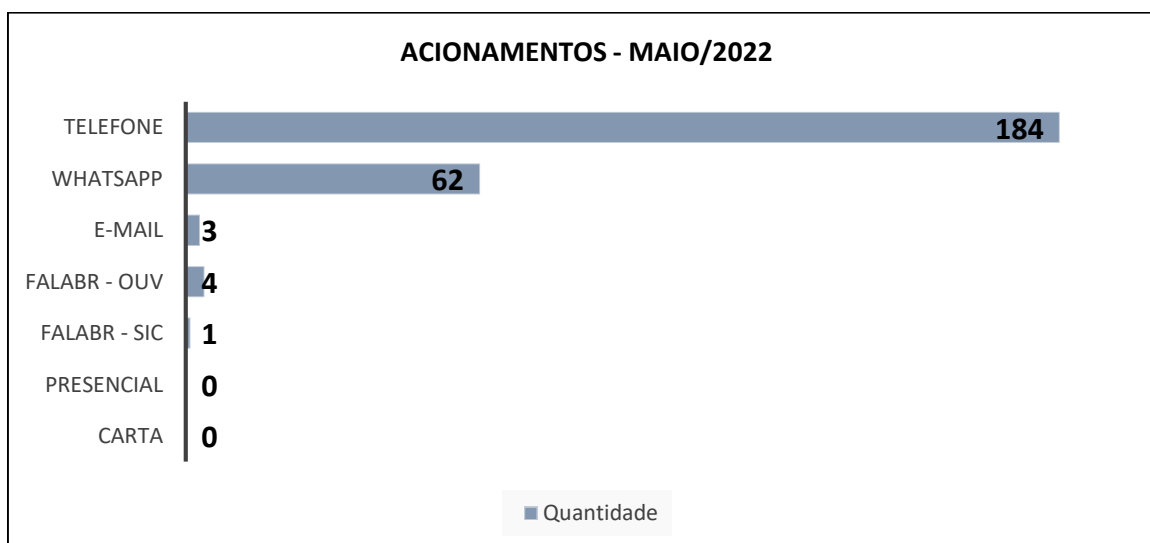
2.2.4 Abril/2022

Foram realizados 280 atendimentos em Abril/2022. O canal mais utilizado foi o telefone fixo, sendo a característica das demandas preponderantemente solicitações de rotina da Secretaria Acadêmica e pedidos de informação relacionados à Assessoria de Pendências.



2.2.5 Maio/2022

Foram realizados 254 atendimentos em Maio/2022. O canal mais utilizado foi o telefone fixo, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de rotina da Secretaria Acadêmica.





UNITINS

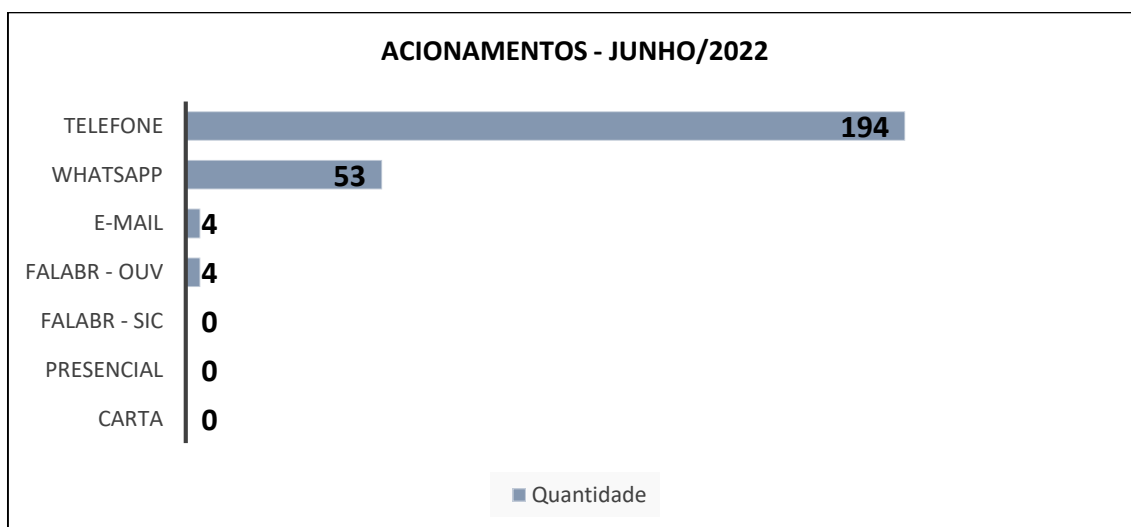
TOCANTINS



GABINETE DA REITORIA OUVIDORIA GERAL

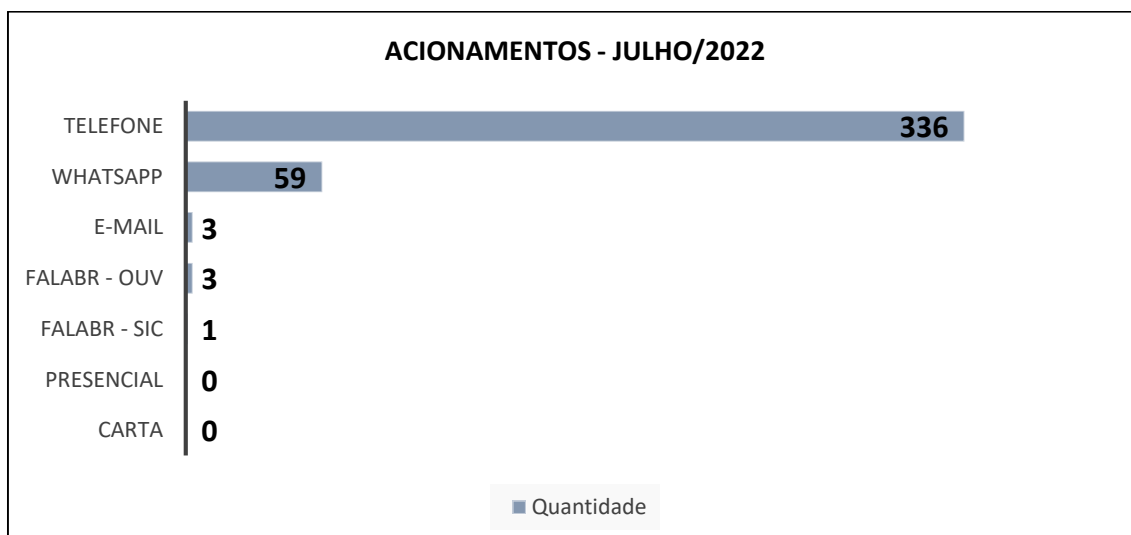
2.2.6 Junho/2022

Foram realizados 255 atendimentos em Junho/2022. O canal mais utilizado foi o telefone fixo, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de rotina da Secretaria Acadêmica.



2.2.7 Julho/2022

Foram realizados 402 atendimentos em Julho/2022. 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 próxima oferta de vestibular.





UNITINS

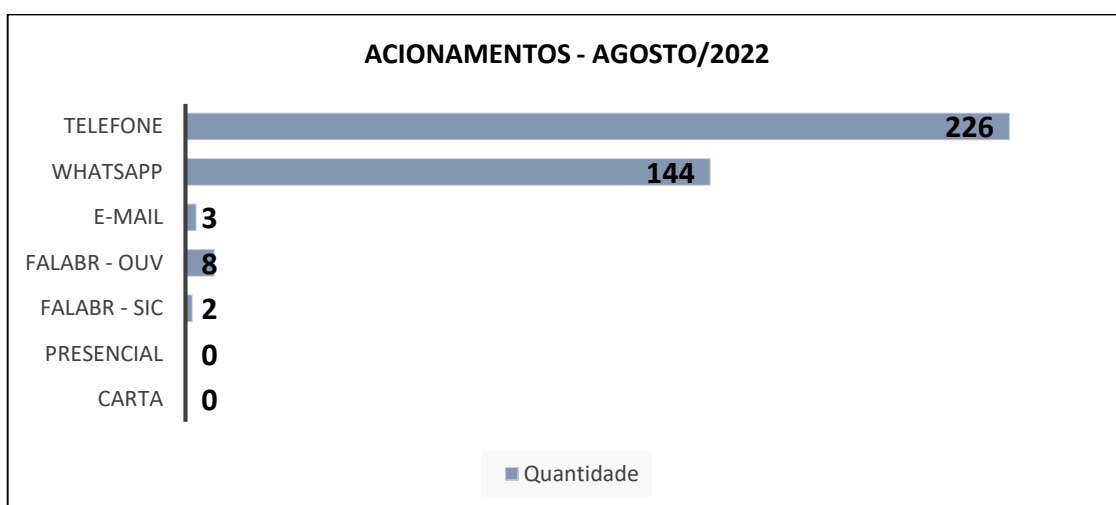
TOCANTINS



**GABINETE DA REITORIA
OUVIDORIA GERAL**

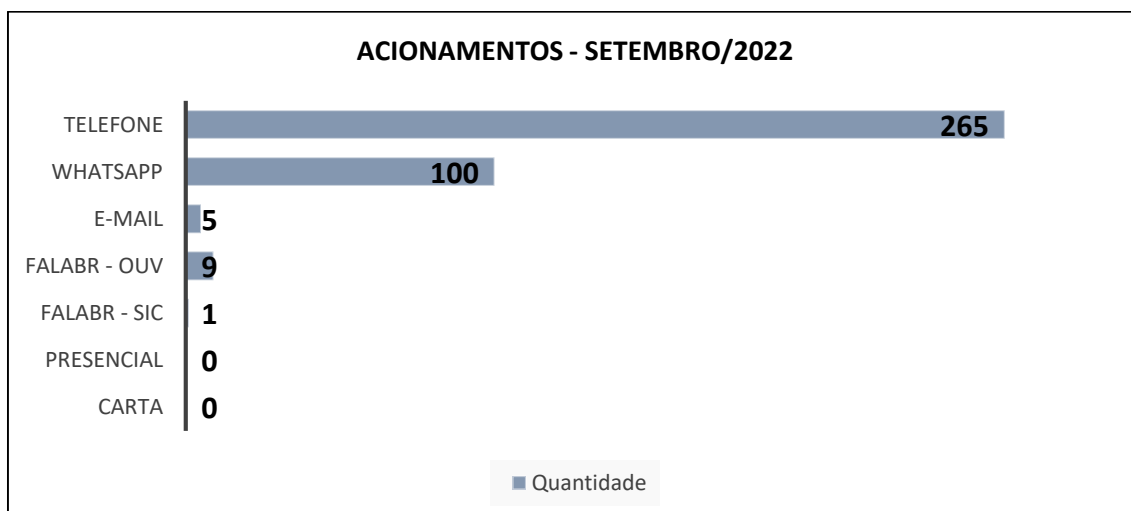
2.2.8 Agosto/2022

Foram realizados 383 atendimentos em Agosto/2022. O canal mais utilizado foi o telefone fixo, sendo a característica das demandas predominantemente pedidos de informação sobre o VESTIBULAR TO GRADUADO 2022/2, e demandas de rotina da Secretaria Acadêmica.



2.2.9 Setembro/2022

Foram realizados 380 atendimentos em Setembro/2022. O canal mais utilizado foi o telefone fixo, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de informações acerca do VESTIBULAR TO GRADUADO 2022/2, especificamente sobre publicação do resultado e orientações para matrícula.





UNITINS

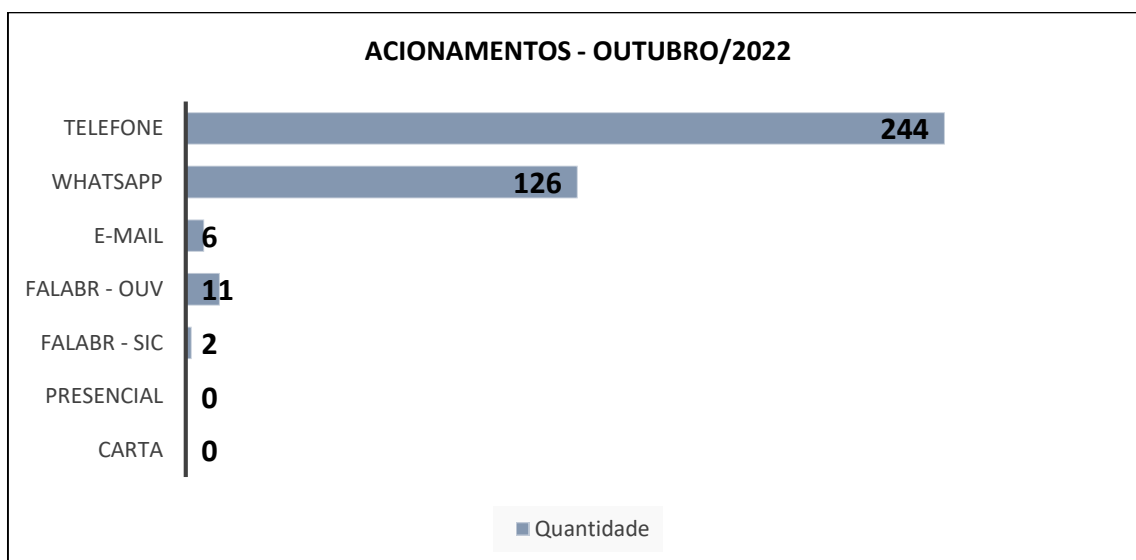
TOCANTINS



**GABINETE DA REITORIA
OUVIDORIA GERAL**

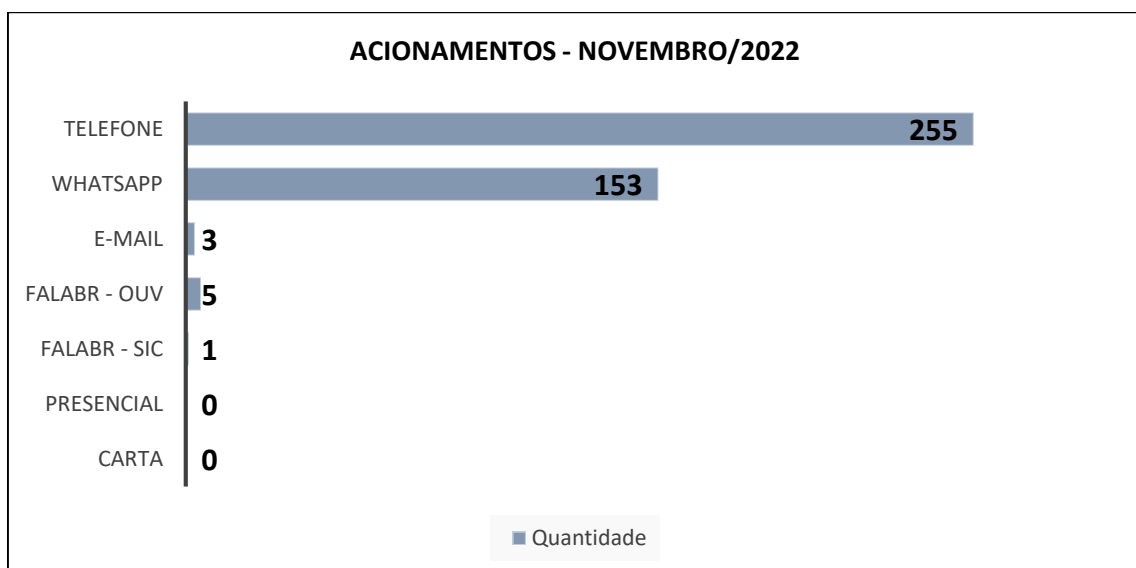
2.2.10 Outubro/2022

Foram realizados 389 atendimentos em Outubro/2022. O canal mais utilizado foi o telefone fixo, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de informações sobre o VESTIBULAR GERAL 2023/1.



2.2.11 Novembro/2022

Foram realizados 417 atendimentos em Novembro/2022. O canal mais utilizado foi o telefone fixo, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de informação sobre o VESTIBULAR GERAL 2023/1.





UNITINS

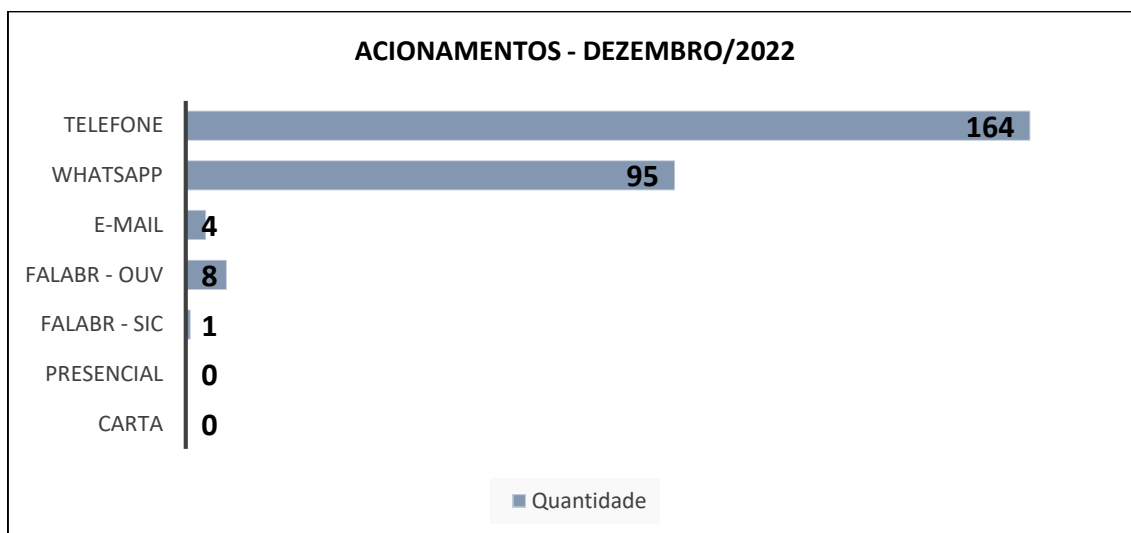
TOCANTINS



**GABINETE DA REITORIA
OUVIDORIA GERAL**

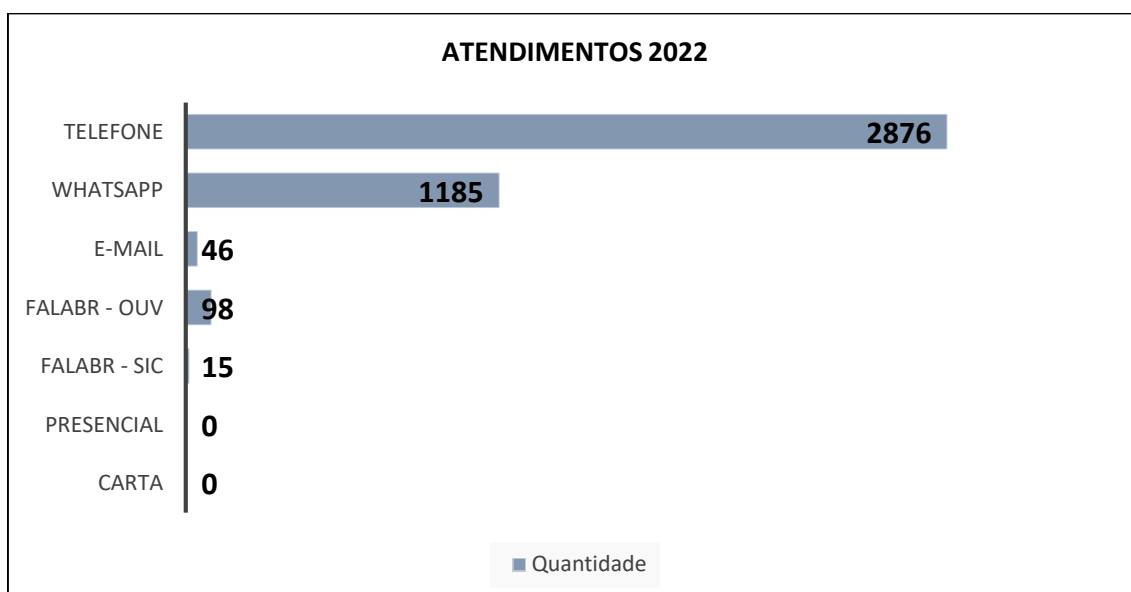
2.2.12 Dezembro/2022

Foram realizados 272 atendimentos em Dezembro/2022. O canal mais utilizado foi o telefone fixo, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de informação sobre o VESTIBULAR GERAL 2023/1 e Vestibular TO Graduado 2023/1.



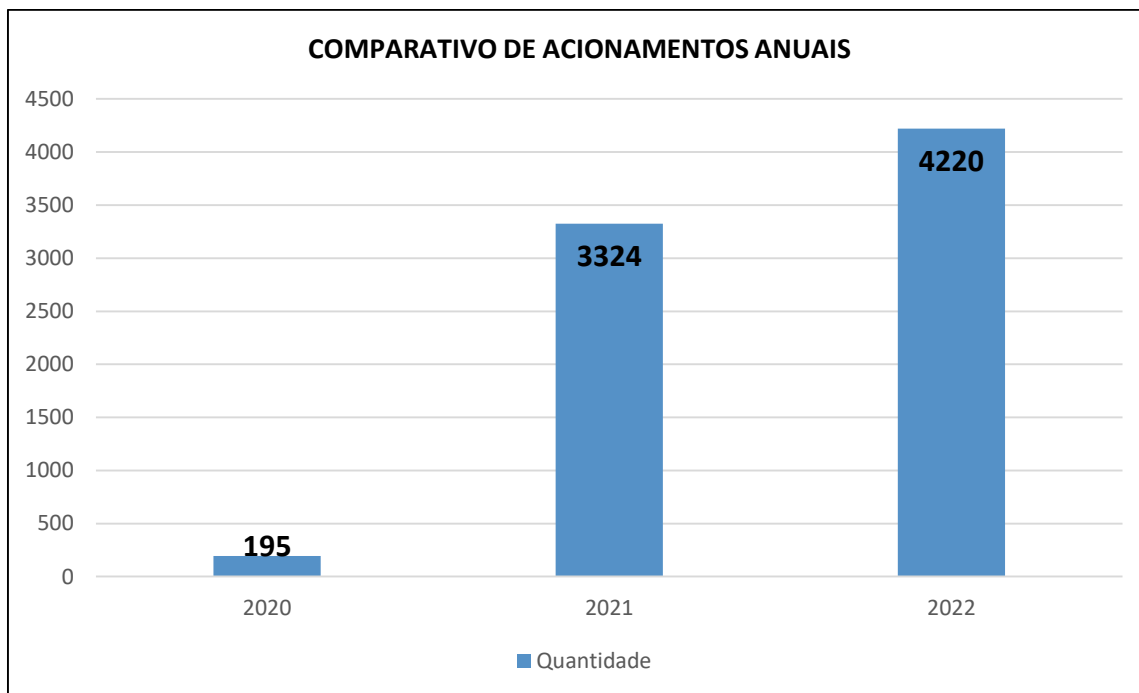
2.3 Análise dos atendimentos realizados

Durante o ano de 2022 foram atendidos 4.220 acionamentos, sendo a maioria deles através do telefone fixo e WhatsApp institucional.



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

O número apresenta o aumento de aproximadamente 27% em relação ao ano anterior. 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

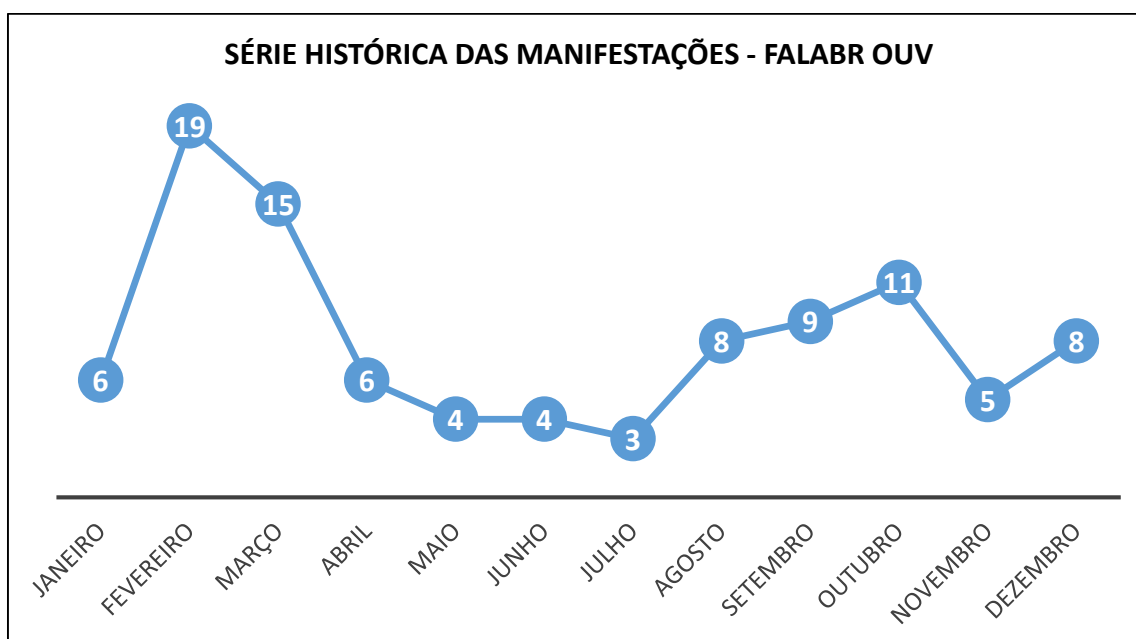
TOCANTINS



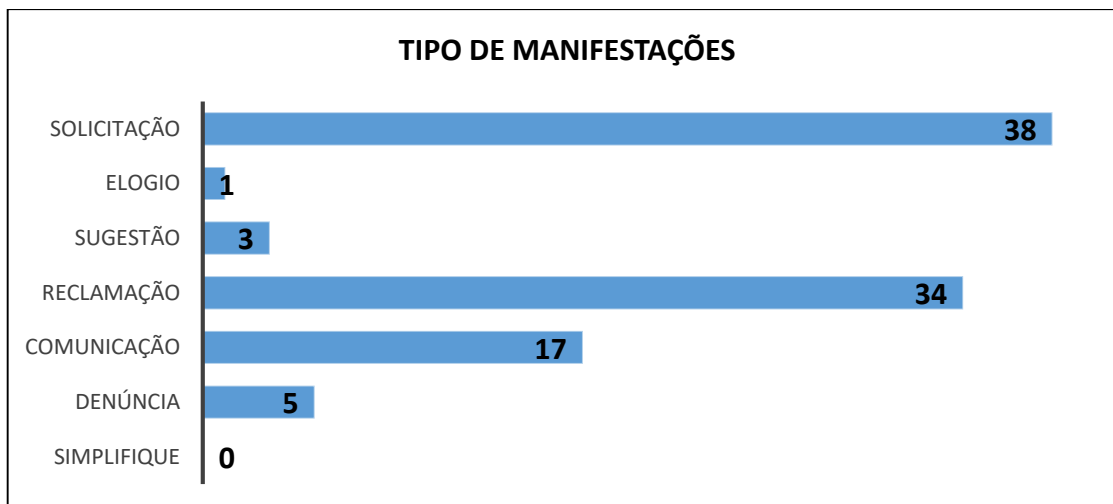
**GABINETE DA REITORIA
OUVIDORIA GERAL**

3.2 Manifestações recebidas (FalaBr-OUV)

Em 2022 foram recebidas 98 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. 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).



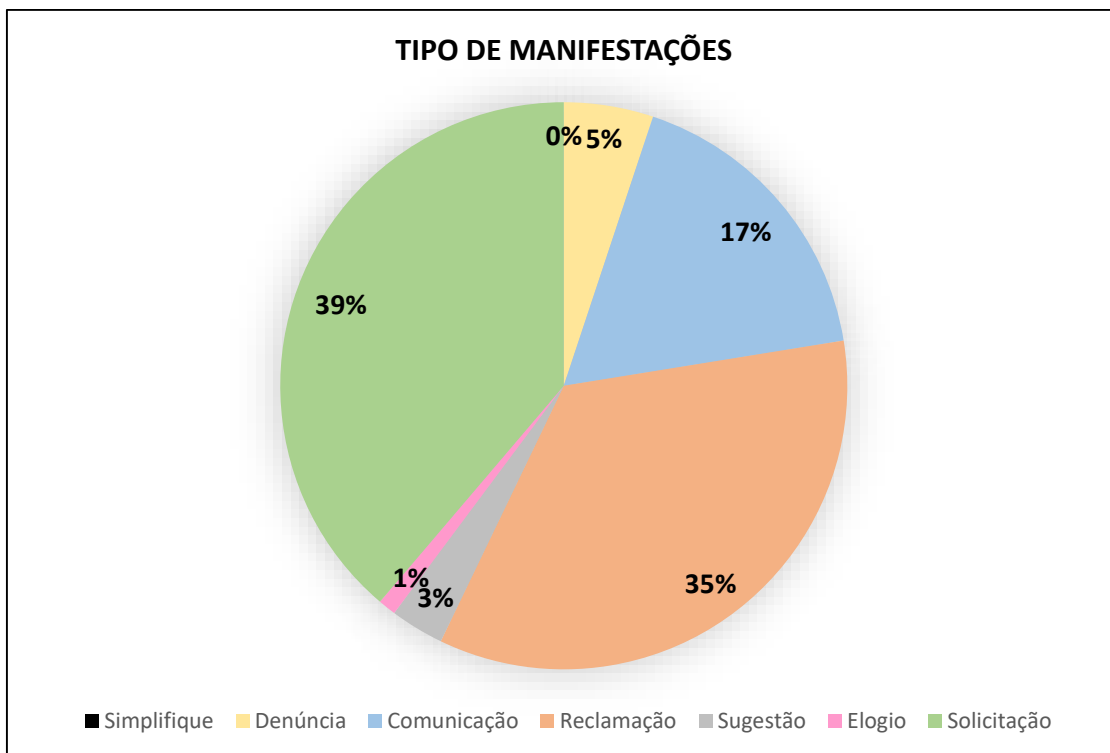


UNITINS

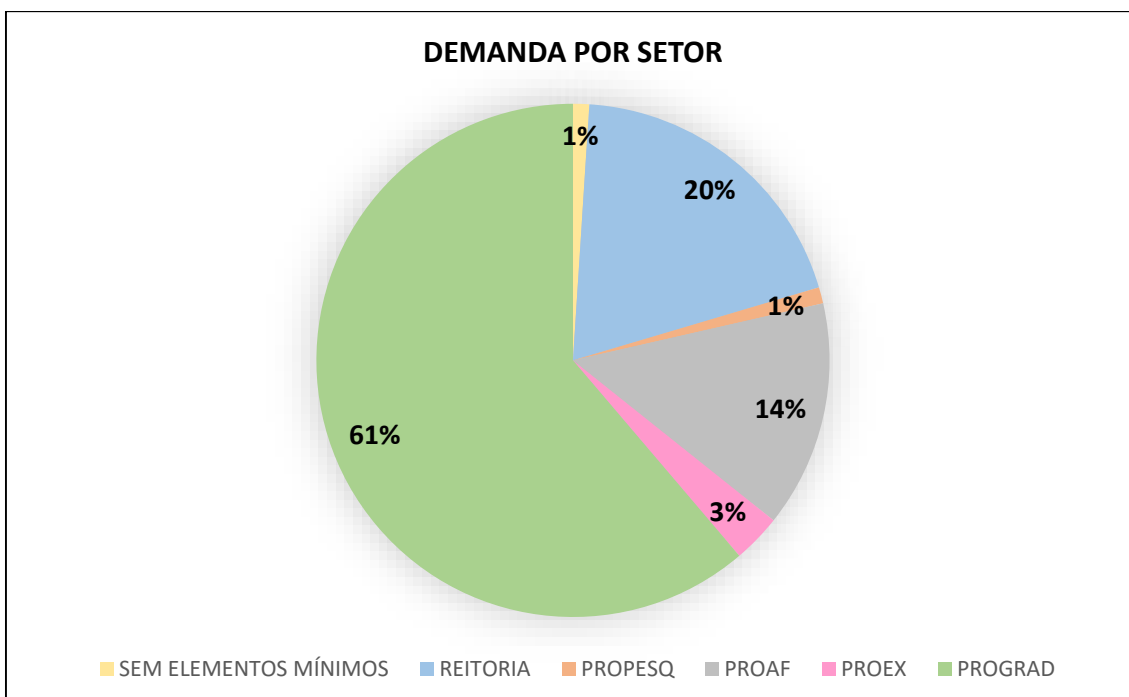
TOCANTINS



GABINETE DA REITORIA OUVIDORIA GERAL



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”.





UNITINS

TOCANTINS



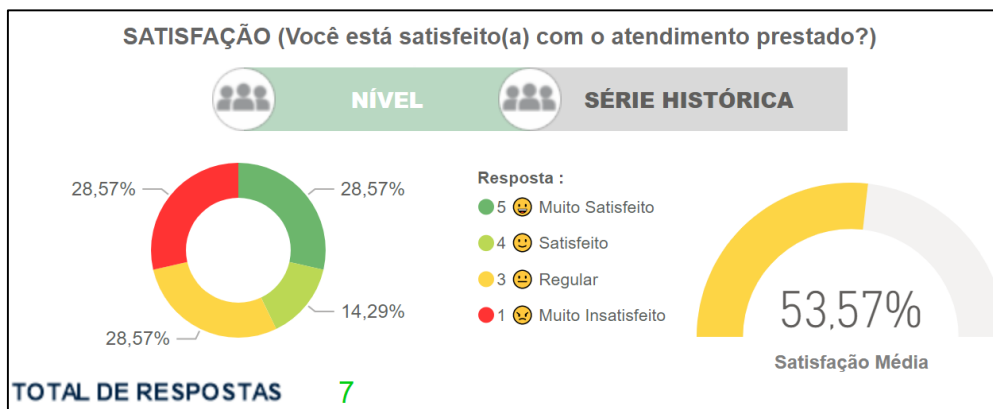
**GABINETE DA REITORIA
OUVIDORIA GERAL**

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 2022 o tempo médio de resposta das manifestações foi de aproximadamente 21 dias, onde 95% das manifestações foram respondidas dentro do prazo estabelecido pela Lei Nº 13.460/2017, e 5% 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 98 manifestações recebidas, apenas 7 foram avaliadas pelo manifestante, onde consta 53,57% de satisfação média com o atendimento prestado.



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



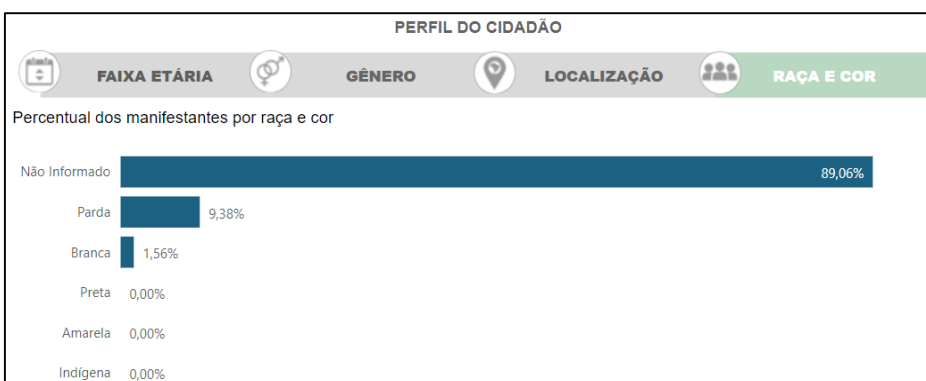
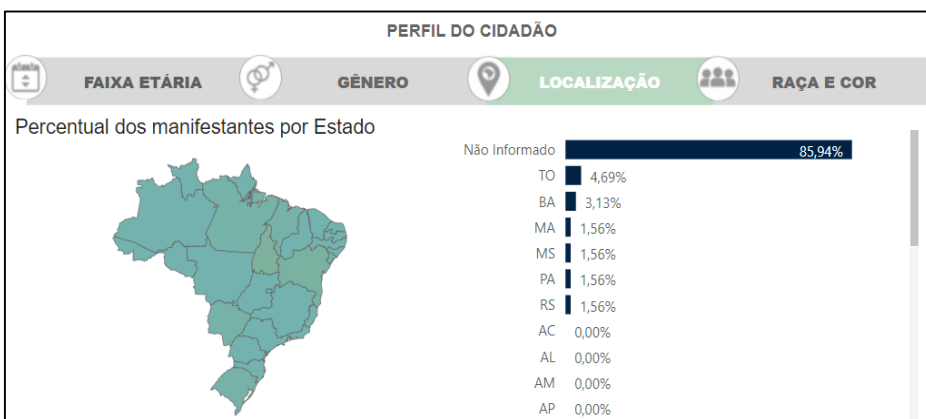
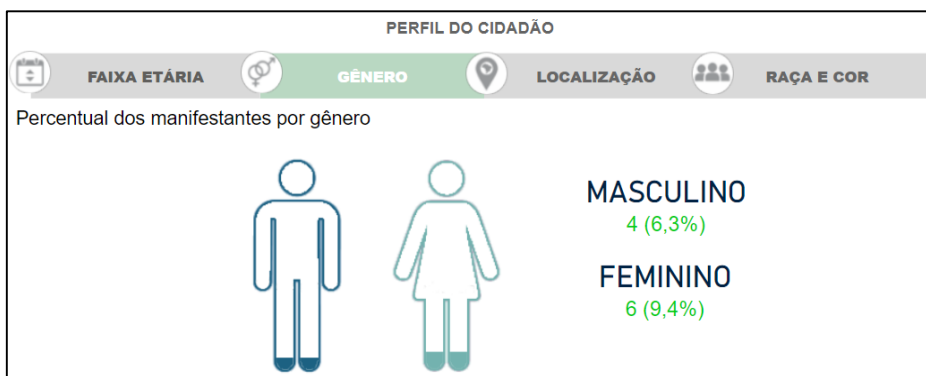
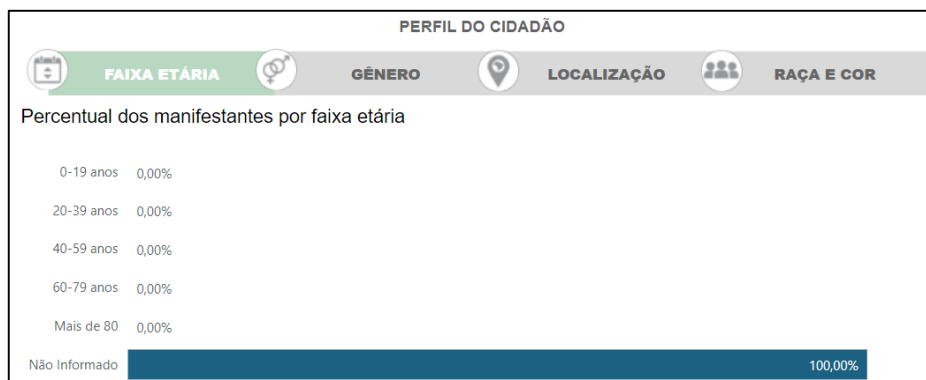


UNITINS

TOCANTINS



GABINETE DA REITORIA OUVIDORIA GERAL





UNITINS

TOCANTINS



GABINETE DA REITORIA
OUVIDORIA GERAL

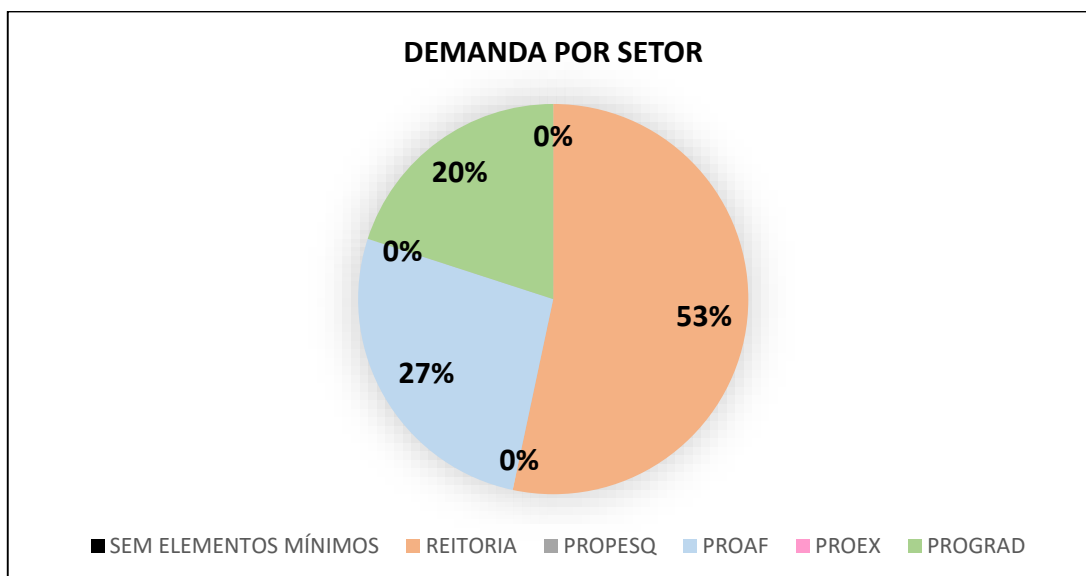
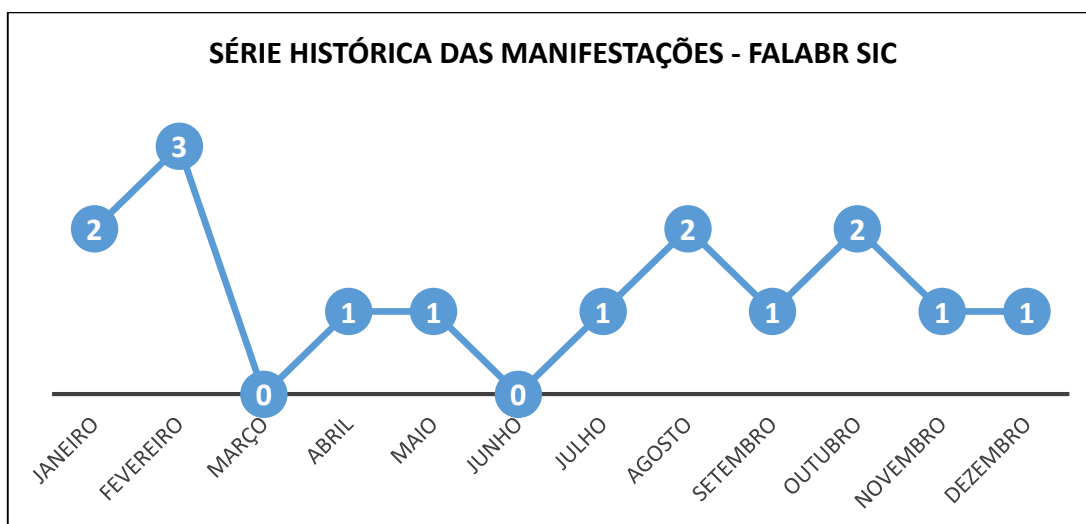
4 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC e e-SIC)

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 2022 foram recebidos 15 pedidos de acesso à informação. O setor mais demandado foi a Reitoria, tendo como assunto principal a solicitação de informações sobre concursos públicos.



**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 2022 o tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação foi de aproximadamente 28 dias, onde 47% dos pedidos foram respondidos dentro do prazo estabelecido pela Lei Nº 12.527/2011, e 53% 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 demanda para elaboração da resposta conclusiva.



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

5 Análise dos problemas recorrentes e sugestões de melhoria

- Observou-se que uma pequena parcela da comunidade interna utiliza o FalaBR como canal de comunicação com a Universidade. Dessa forma, para o ano de 2023 pretende-se intensificar as ações de estímulo à participação social.
- Notou-se a necessidade de reduzir o prazo interno para encaminhamento da resposta conclusiva, visando melhor celeridade no atendimento das manifestações. Nesse sentido, para 2023 passará a ser considerado o prazo interno de 15 dias.



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

6 Ações exitosas

6.1 II Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos

Em alusão aos 5 anos da Lei 13.460 e com o objetivo de promover o conhecimento pelos usuários dos serviços públicos acerca de seus direitos, bem como o papel das ouvidorias para salvuardá-los, a Rede Nacional de Ouvidorias decidiu realizar a "II Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos" ao longo de todo o mês de junho de 2022.

A Maratona foi realizada pelo Comitê de Organização formado por membros da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União (OGU/CGU), da Ouvidoria da Empresa Brasileira de Comunicação (EBC), da Ouvidoria da Câmara dos Deputados e da Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

Promovendo iniciativas de divulgação das ouvidorias públicas como canal de interlocução dos usuários de serviços públicos com o Estado, a II Maratona visou estimular a competição positiva entre as ouvidorias em prol dos usuários de serviços públicos.

A Unitins competiu na categoria 4, que contemplou as ouvidorias públicas de âmbito municipal vinculadas a municípios com mais de 500.000 habitantes; ouvidorias públicas de âmbito estadual e distrital, vinculadas aos estados e ao Distrito Federal, e ouvidorias públicas de âmbito federal, vinculadas a órgãos e entidades federais. A categoria 4 contou com a participação de 44 ouvidorias, onde a Ouvidoria Geral da Unitins ocupou o 13º lugar no ranking nacional, totalizando 32.094 visualizações, o que representa o aumento de aproximadamente 23% em relação ao ano anterior.





UNITINS

TOCANTINS



GABINETE DA REITORIA OUVIDORIA GERAL

	1. Órgão/Entidade:	8. Em qual das seguintes	TOTAL FINAL
1	Anvisa	Categoria 4: 0	238944
2	COLÉGIO PEDRO II	Categoria 4: 0	110821
3	Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco	Categoria 4: 0	76147
4	Prefeitura Municipal do Jaboatão dos Guararapes - Ouvidoria Geral	Categoria 4: 0	69725
5	Ministério da Defesa	Categoria 4: 0	59455
6	Trensurb - Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A.	Categoria 4: 0	49487
7	Universidade Federal de Lavras - UFLA	Categoria 4: 0	43404
8	Conselho Federal de Contabilidade (CFC)	Categoria 4: 0	42697
9	Fundação Oswaldo Cruz	Categoria 4: 0	42527
10	Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Ceará	Categoria 4: 0	38123
11	Universidade Federal do Maranhão (UFMA)	Categoria 4: 0	34873
12	Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA	Categoria 4: 0	34697
13	UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS - UNITINS	Categoria 4: 0	32094
14	Agência Nacional de Saúde Suplementar	Categoria 4: 0	29186
15	Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região	Categoria 4: 0	27063
16	Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo	Categoria 4: 0	23032
17	Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul	Categoria 4: 0	21034
18	Tribunal de Contas do Estado do Tocantins	Categoria 4: 0	20369
19	Confea	Categoria 4: 0	14854
20	Fundação Estatal de Direito Privado de Niterói	Categoria 4: 0	11472
21	Instituto Federal Fluminense	Categoria 4: 0	10782
22	Instituto Federal do Paraná	Categoria 4: 0	9792
23	Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais	Categoria 4: 0	9044
24	Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná / Tribunal de Contas do Estado do Pa	Categoria 4: 0	8949
25	Tribunal Regional Eleitoral do Amapá	Categoria 4: 0	6934
26	OUVIDORIA-GERAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ	Categoria 4: 0	5701
27	TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO	Categoria 4: 0	5446
28	Instituto Federal de Alagoas	Categoria 4: 0	4422
29	Empresa Brasil de Comunicação	Categoria 4: 0	3625
30	Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região	Categoria 4: 0	3183
31	Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina/Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catar	Categoria 4: 0	2888
32	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais - IFMG	Categoria 4: 0	2849
33	Conselho Regional de Corretores de Imóveis 8ª Região - Distrito Federal	Categoria 4: 0	2561
34	Tribunal Regional Eleitoral do Piauí	Categoria 4: 0	2388
35	Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro	Categoria 4: 0	2365
36	Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro	Categoria 4: 0	1622
37	Ouvidoria do TRE PR	Categoria 4: 0	1619
38	Universidade Federal de Alfenas - UNIFAL-MG	Categoria 4: 0	1514
39	ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE PERNAMBUCO	Categoria 4: 0	1508
40	TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ	Categoria 4: 0	1471
41	Controladoria-Geral do Distrito Federal	Categoria 4: 0	761
42	Ouvidoria geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso (SEM ANEXO)	Categoria 4: 0	558
43	AGEMS	Categoria 4: 0	473
44	TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE	Categoria 4: 0	319

6.2 Prêmio Ouvidoria Destaque

O “Prêmio Ouvidoria Destaque 2021-2022” no âmbito dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual foi uma iniciativa da Controladoria-Geral do Estado do Tocantins, por meio da Ouvidoria-Geral.

O Prêmio teve como objetivo estimular, reconhecer e premiar as ouvidorias e unidades setoriais que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual (Se-OUV), pelas iniciativas realizadas com a finalidade de melhorar o seu desempenho na prestação do serviço.





UNITINS

TOCANTINS



GABINETE DA REITORIA OUVIDORIA GERAL

Foram avaliados indicadores de desempenho com base na legislação e nas normas relacionadas à ouvidoria (especialmente a Lei nº 13.460/2017, o Decreto Estadual nº 6.312/2021 e a Instrução Normativa CGE nº 04/2021). Nesta competição, a Ouvidoria Geral da Unitins ocupou a 5ª colocação, obtendo 7,50 pontos.

Do Resultado Final:

O “Prêmio Ouvidoria Destaque 2021-2022” teve como resultado final a seguinte classificação das Ouvidorias Setoriais, conforme descrito abaixo:

CLASSIFICAÇÃO		
ORDEM	ÓRGÃO/ENTIDADE	PONTUAÇÃO
1ª COLOCADA	SEFAZ	9,50
2ª COLOCADA	ATR	7,75
3ª COLOCADA	SES	7,50*
4ª COLOCADA	TOCANTINS PARCERIAS	7,50*
5ª COLOCADA	UNITINS	7,50*
6ª COLOCADA	ATI	7,36

6.3 Capacitações

- Atendimento ao Público no Serviço Público (ESMAT)
- Ouvidoria como Instrumento de Resolução de Conflitos, Fortalecimento da Cidadania e do Controle Social na Administração Pública (ESMAT)
- Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados (CGU)
- Formas de incentivar a participação das mulheres para as questões que envolvem o controle social e a transparência pública (CGU)
- Capacitação acerca da previsão legal da Classificação de Informação (UNICET)
- Treinamento de Atendimento ao Público (UNITINS)
- II Semana da Controladoria (CGE-TO)



**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 2022 foram atendidos 4.220 acionamentos, sendo cidadãos da comunidade externa e interna. De posse das manifestações recebidas, análises realizadas e sugestões de melhorias; a perspectiva para 2023 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.

