



**UNITINS**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

# **Relatório de Gestão 2023**

## **Ouvidoria Geral - UNITINS**



**UNITINS**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

**SUMÁRIO**

<b>1 Apresentação .....</b>	<b>4</b>
1.1 Equipe .....	4
1.2 Legislação/regulamentações pertinentes .....	4
<b>2 Atendimentos .....</b>	<b>5</b>
2.1 Canais de atendimento.....	5
2.2 Atendimentos realizados.....	6
2.2.1 Janeiro/2023.....	6
2.2.2 Fevereiro/2023.....	6
2.2.3 Março/2023.....	7
2.2.4 Abril/2023.....	7
2.2.5 Maio/2023.....	8
2.2.6 Junho/2023.....	8
2.2.7 Julho/2023.....	9
2.2.8 Agosto/2023.....	9
2.2.9 Setembro/2023.....	10
2.2.10 Outubro/2023.....	10
2.2.11 Novembro/2023.....	11
2.2.12 Dezembro/2023.....	11
2.3 Análise dos atendimentos realizados.....	12
<b>3 Manifestações.....</b>	<b>13</b>
3.1 Tipos de manifestações de ouvidoria.....	13
3.2 Manifestações recebidas (FalaBr-OUV).....	13



**UNITINS**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

3.3 Tempo médio de resposta.....	14
3.4 Pesquisa de satisfação.....	15
3.3 Perfil dos manifestantes.....	15
<b>4 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC e e-SIC).....</b>	<b>16</b>
4.1 Tipo de serviço.....	16
4.2 Pedidos de acesso à informação recebidos.....	16
4.3 Tempo médio de resposta.....	17
<b>5 Análise dos problemas recorrentes e sugestões de melhoria.....</b>	<b>17</b>
<b>6 Ações exitosas .....</b>	<b>17</b>
6.1 Ouvidoria Itinerante .....	17
6.2 Semana da Ouvidoria .....	18
6.3 III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos.....	19
6.4 Elogie um Servidor .....	20
<b>7 Considerações finais.....</b>	<b>21</b>



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**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 2023. 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) e acesso à informação.

**1.1 Equipe**

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

**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;



**UNITINS**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



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

- 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.

## **2 ATENDIMENTOS**

### **2.1 Canais de atendimento**

- Fala.BR
- E-mail: [ouvidoria@unitins.br](mailto: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



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



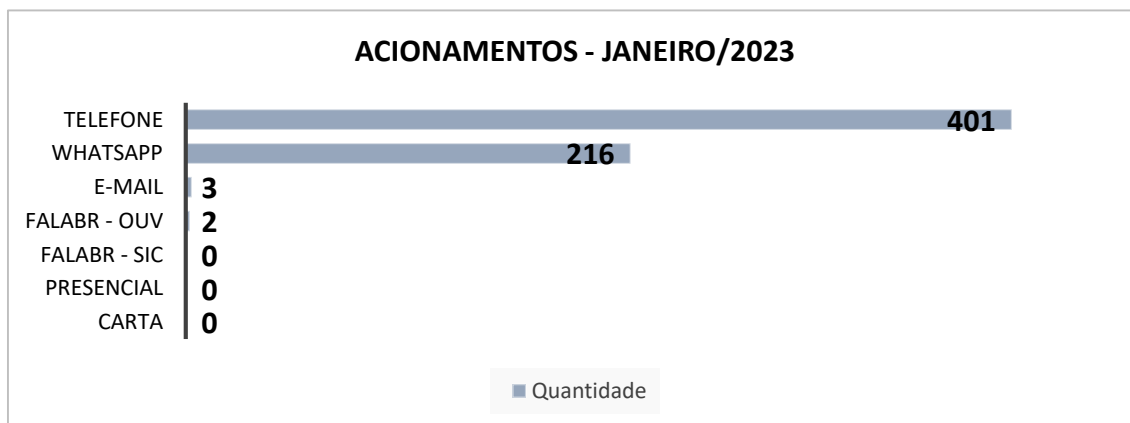
**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

**2.2 Atendimentos realizados**

**2.2.1 Janeiro/2023**

Foram realizados 622 atendimentos em Janeiro/2023 (Figura 1). 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 2023/1 e VESTIBULAR TO GRADUADO 2023/1.

Figura 1 - Quantitativo de manifestações, referência Janeiro/2023

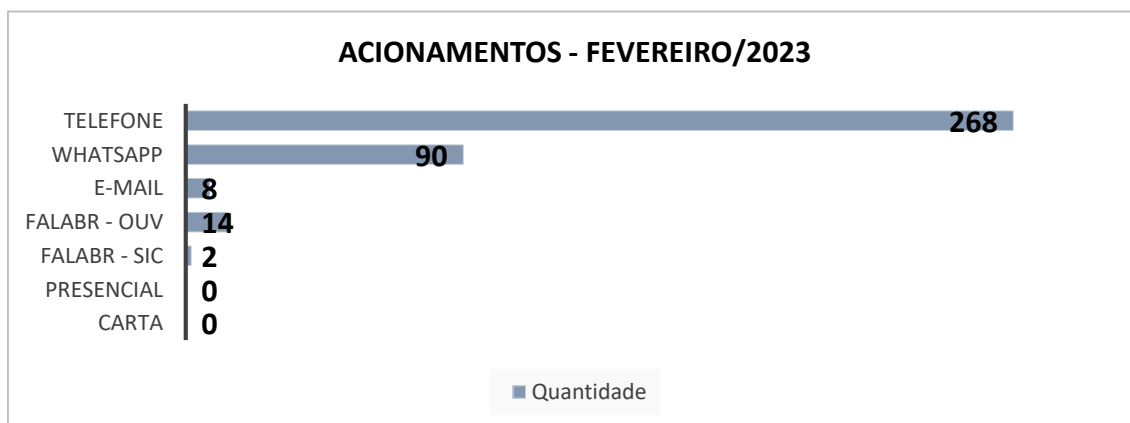


Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)

**2.2.2 Fevereiro/2023**

Foram realizados 382 atendimentos em Fevereiro/2023 (Figura 2). O canal mais utilizado foi o telefone fixo, sendo majoritariamente demandas de rotina da Secretaria Acadêmica (solicitação de diploma, histórico, ementa, etc.).

Figura 2 - Quantitativo de manifestações, referência Fevereiro/2023

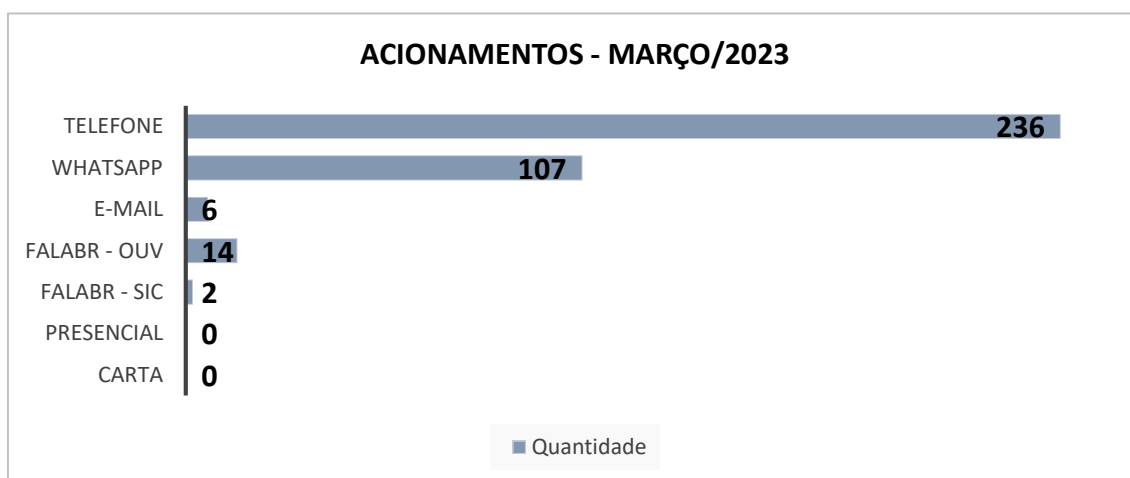


Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)

**GABINETE DA REITORIA  
 OUVIDORIA GERAL**
**2.2.3 Março/2023**

Foram realizados 365 atendimentos em Março/2023 (Figura 3). O canal mais utilizado foi o telefone fixo, sendo majoritariamente demandas de rotina da Secretaria Acadêmica (solicitação de diploma, histórico, ementa, etc.), e solicitações referente à Assessoria de Pendências.

Figura 3 - Quantitativo de manifestações, referência Março/2023

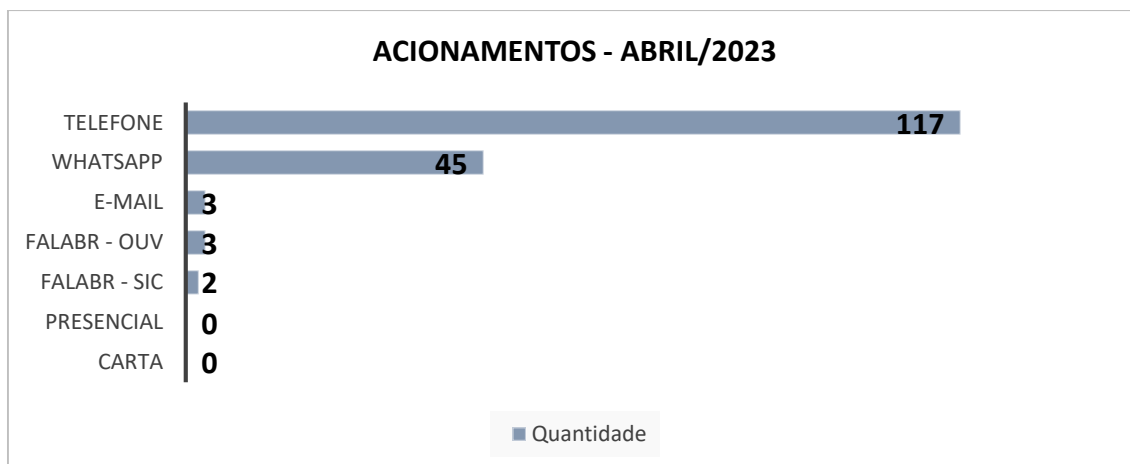


Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)

**2.2.4 Abril/2023**

Foram realizados 170 atendimentos em Abril/2023 (Figura 4). O canal mais utilizado foi o telefone fixo, sendo a característica das demandas preponderantemente solicitações de rotina da Secretaria Acadêmica.

Figura 4 - Quantitativo de manifestações, referência Abril/2023

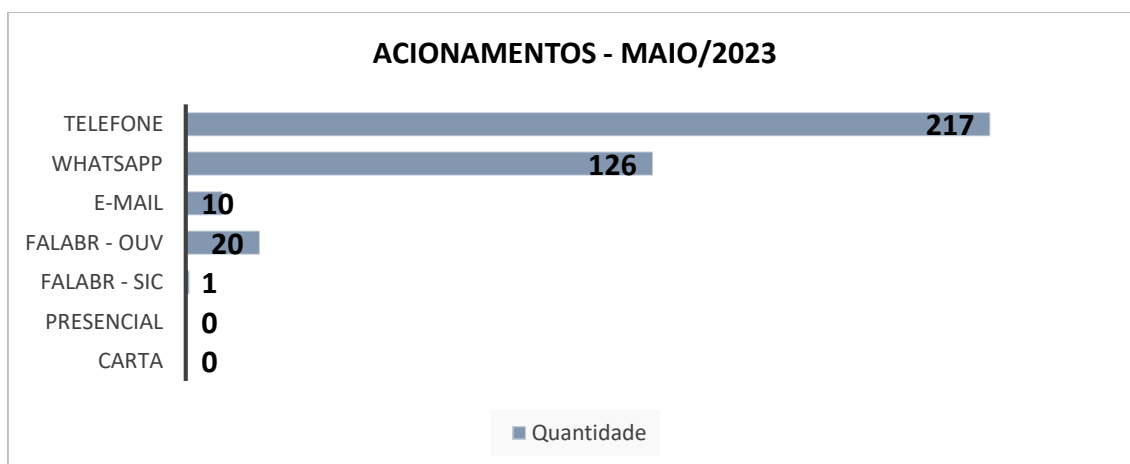


Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)

**GABINETE DA REITORIA  
 OUVIDORIA GERAL**
**2.2.5 Maio/2023**

Foram realizados 374 atendimentos em Maio/2023 (Figura 5). 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 2023/2.

Figura 5 - Quantitativo de manifestações, referência Maio/2023

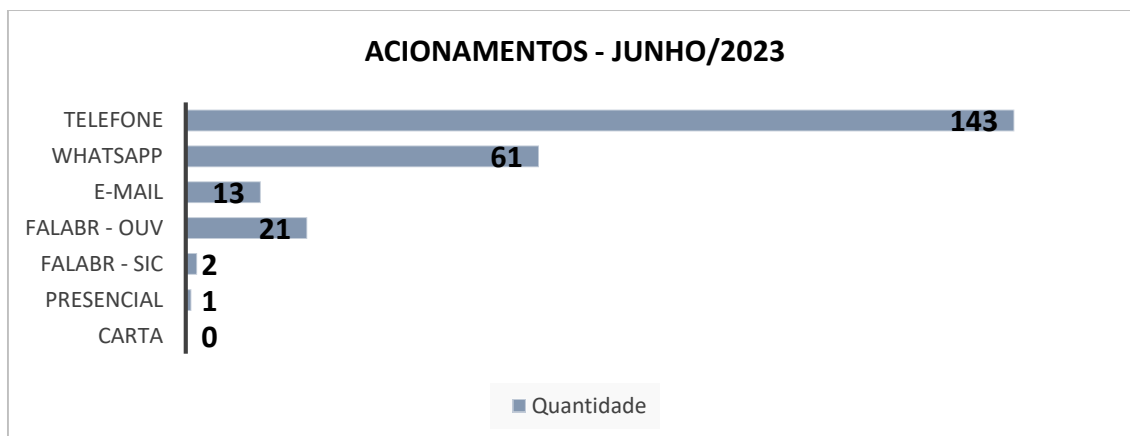


Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)

**2.2.6 Junho/2023**

Foram realizados 255 atendimentos em Junho/2023 (Figura 6). 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 2023/2.

Figura 6 - Quantitativo de manifestações, referência Junho/2023

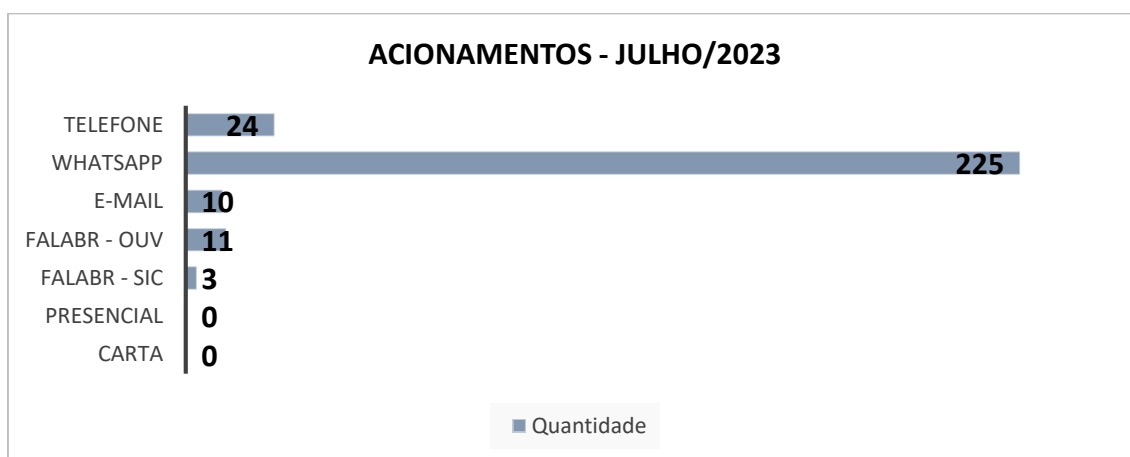


Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)

**GABINETE DA REITORIA  
 OUVIDORIA GERAL**
**2.2.7 Julho/2023**

Foram realizados 273 atendimentos em Julho/2023 (Figura 7). O canal mais utilizado foi o whatsapp institucional, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de rotina da Secretaria Acadêmica. Ressalta-se que a partir de 12/07/2023 o telefone fixo da Ouvidoria Geral ficou inativo, assim como outras linhas do Estado.

Figura 7 - Quantitativo de manifestações, referência Julho/2023

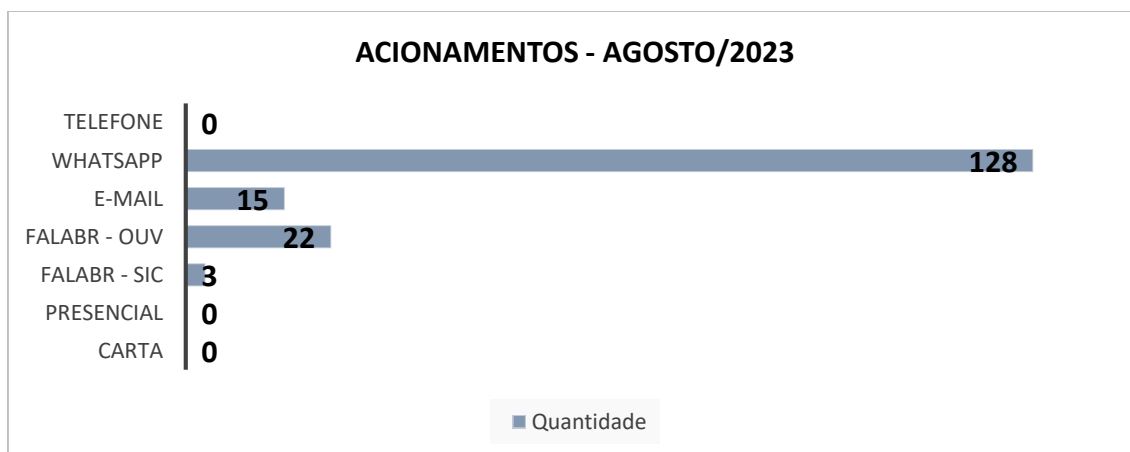


Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)

**2.2.8 Agosto/2023**

Foram realizados 168 atendimentos em Agosto/2023 (Figura 8). O canal mais utilizado foi o whatsapp institucional, sendo a característica das demandas predominantemente demandas da Secretaria Acadêmica e da Assessoria de Pendências.

Figura 8 - Quantitativo de manifestações, referência Agosto/2023



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO

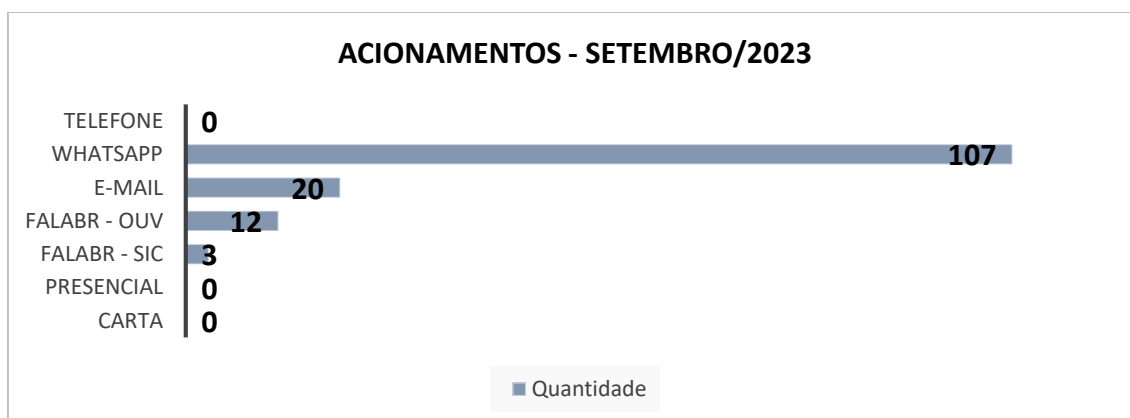


**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

**2.2.9 Setembro/2023**

Foram realizados 142 atendimentos em Setembro/2023 (Figura 9). O canal mais utilizado foi o whatsapp institucional, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de informações acerca do VESTIBULAR TO GRADUADO 2024/1, serviços da Secretaria Acadêmica e da Assessoria de Pendências.

Figura 9 - Quantitativo de manifestações, referência Setembro/2023

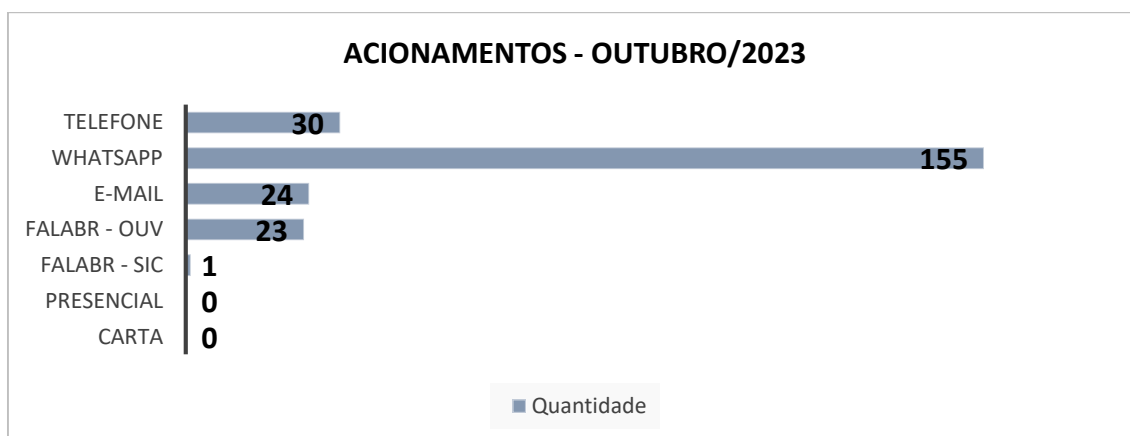


Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)

**2.2.10 Outubro/2023**

Foram realizados 233 atendimentos em Outubro/2023 (Figura 10). O canal mais utilizado foi o whatsapp institucional, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de informações acerca do VESTIBULAR TO GRADUADO 2024/1, serviços da Secretaria Acadêmica e da Assessoria de Pendências. No período de 02/10/2023 a 19/10/2023 a linha telefônica da Ouvidoria esteve ativa.

Figura 10 - Quantitativo de manifestações, referência Outubro/2023



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO

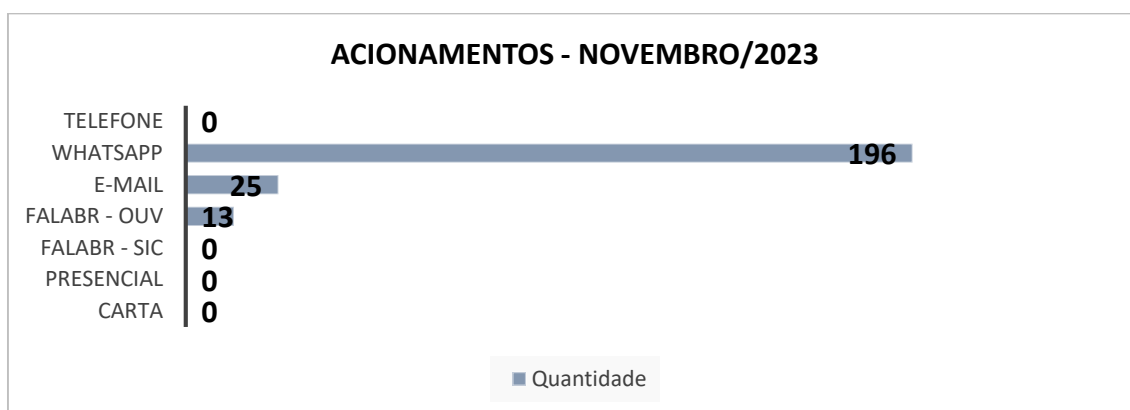


**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

**2.2.11 Novembro/2023**

Foram realizados 234 atendimentos em Novembro/2023 (Figura 11). O canal mais utilizado foi o whatsapp institucional, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de informação sobre o VESTIBULAR TO GRADUADO 2024/1 e VESTIBULAR GERAL 2024/1, assim como solicitações da Secretaria Acadêmica e da Assessoria de Pendências.

Figura 11 - Quantitativo de manifestações, referência Novembro/2023

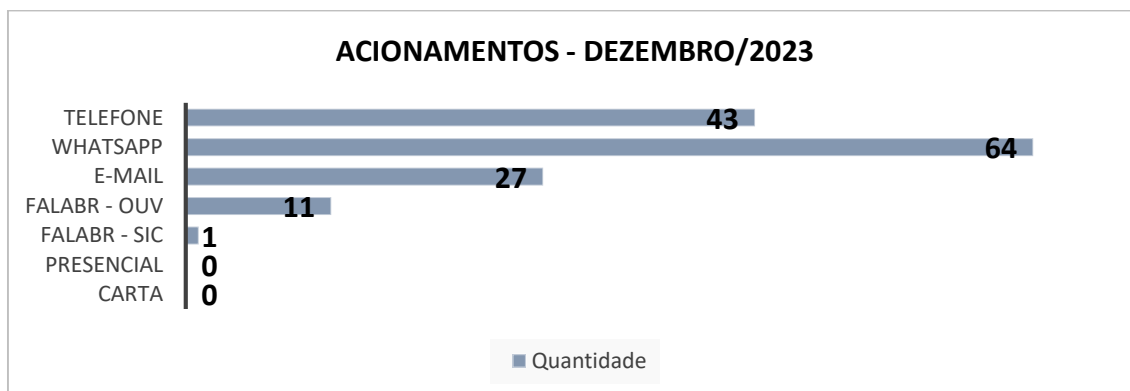


Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)

**2.2.12 Dezembro/2023**

Foram realizados 146 atendimentos em Dezembro/2023 (Figura 12). O canal mais utilizado foi o whatsapp institucional, sendo a característica das demandas predominantemente solicitações de informação sobre o VESTIBULAR GERAL 2024/1, assim como solicitações da Secretaria Acadêmica e da Assessoria de Pendências. A partir de 04/12/2023 o telefone da Ouvidoria voltou a funcionar, devido a troca da linha.

Figura 12 - Quantitativo de manifestações, referência Dezembro/2023

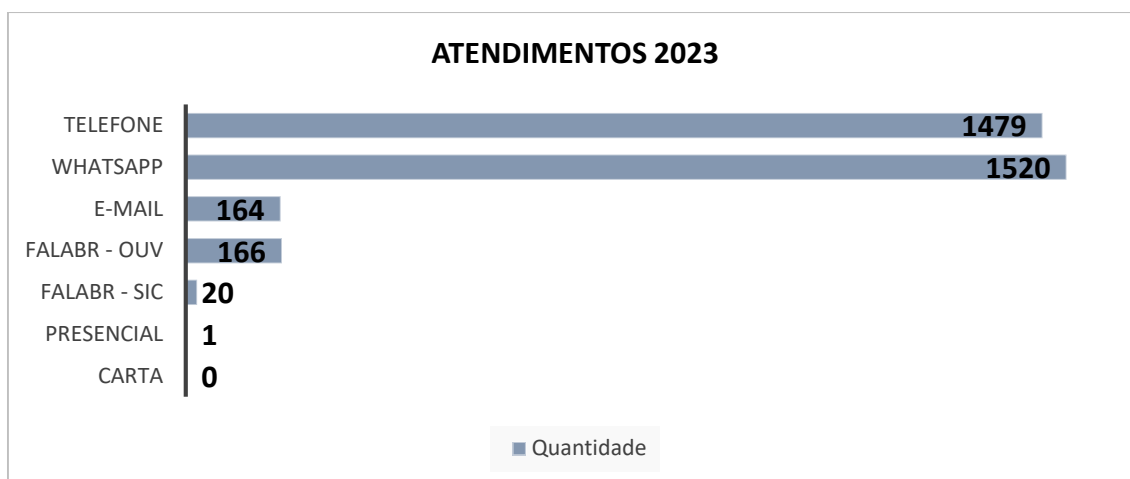


Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)

**GABINETE DA REITORIA**  
**OUIDORIA GERAL**
**2.3 Análise dos atendimentos realizados**

Durante o ano de 2023 foram atendidos 3.350 acionamentos (Figura 13), sendo a maioria deles através whatsapp institucional e telefone fixo.

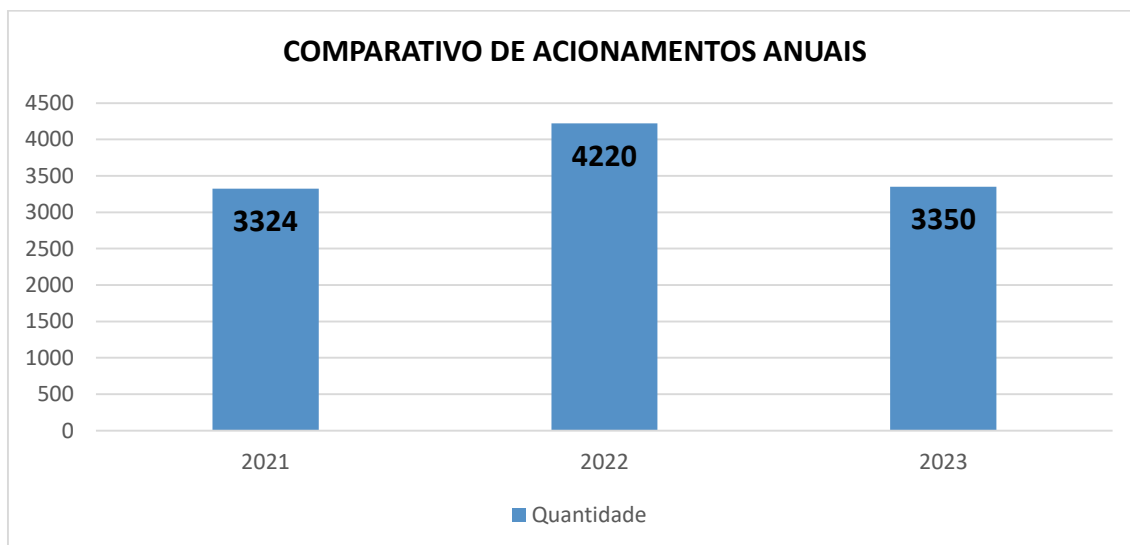
Figura 13 - Total de acionamentos, referência 2023



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)

O número expressivo, assim como nos anos anteriores, corrobora a importância do papel da Ouvidoria em atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Universidade.

Figura 14 - Total de acionamentos, referência 2021, 2022 e 2023



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)



**UNITINS**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**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.

**3.2 Manifestações recebidas (FalaBr-OUV)**

Em 2023 foram recebidas 166 manifestações de ouvidoria (Figura 15) através do Fala.BR, acrescidas de 3 manifestações encaminhadas para outros órgãos, por não se tratar de competência da instituição, conforma apresentado no Painel Resolveu - CGU. Desse total duas manifestações foram arquivadas, sendo o arquivamento automático do sistema, devido à ausência de resposta ao pedido de complementação por parte do manifestante.



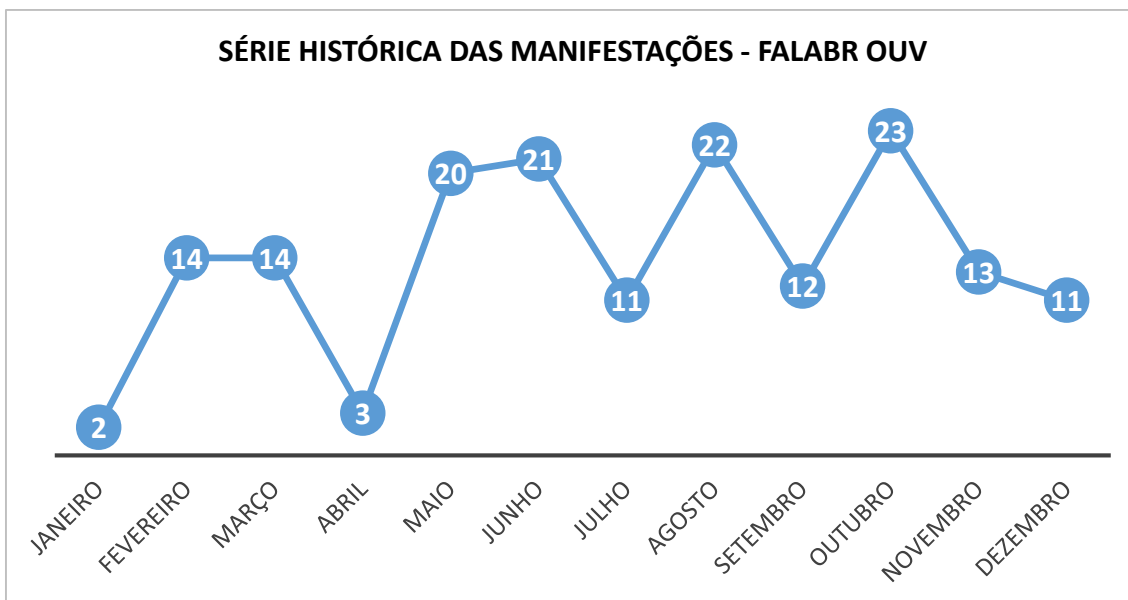
**UNITINS**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**GABINETE DA REITORIA  
OUVIDORIA GERAL**

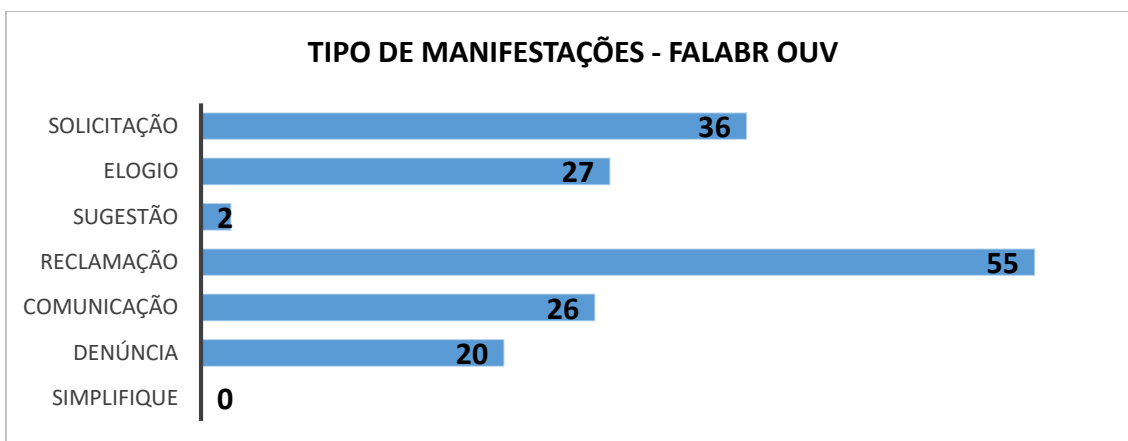
Figura 15 - Manifestações de Ouvidoria recebidas por mês, referência 2023



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)

O tipo de manifestação mais protocolada foi “Reclamação” (Figura 16), tratando-se principalmente de demanda direcionadas à Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD).

Figura 16 - Manifestações recebidas, classificadas por tipo



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)

### 3.3 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 2023

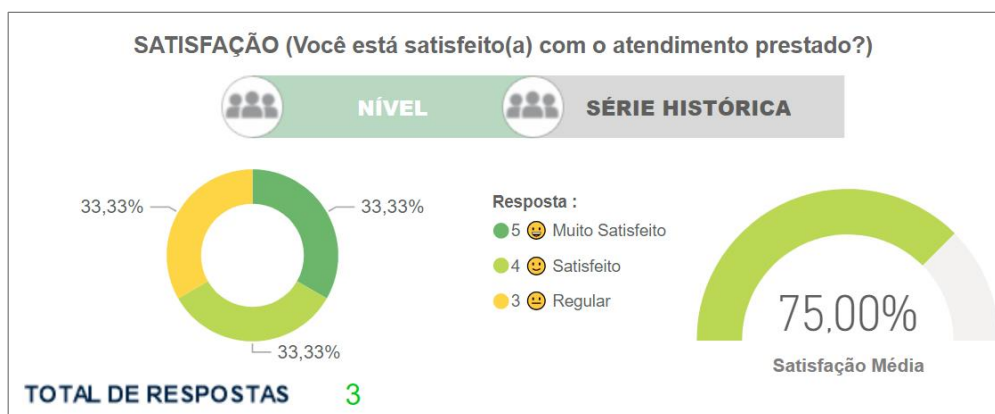
### GABINETE DA REITORIA OUVIDORIA GERAL

o tempo médio de resposta das manifestações foi de aproximadamente 42 dias, onde 69% das manifestações foram respondidas dentro do prazo estabelecido pela Lei Nº 13.460/2017, e 31% foram respondidas fora do prazo. Tais dados podem ser certificados por meio de consulta ao Painel Resolheu, criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), endereço <http://paineis.cgu.gov.br/resolheu/index.htm> . Ressalta-se que alguns setores justificaram que os maiores prazos de respostas são devido à complexidade de elaboração da resposta conclusiva.

#### 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 166 manifestações recebidas, apenas 3 foram avaliadas pelo manifestante, onde consta 75% de satisfação média com o atendimento prestado (Figura 17). Tais dados podem ser certificados por meio de consulta ao Painel Resolheu, criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), endereço <http://paineis.cgu.gov.br/resolheu/index.htm> .

Figura 17 - Pesquisa de satisfação FALABR



Fonte: Painel Resolheu - CGU (2023)

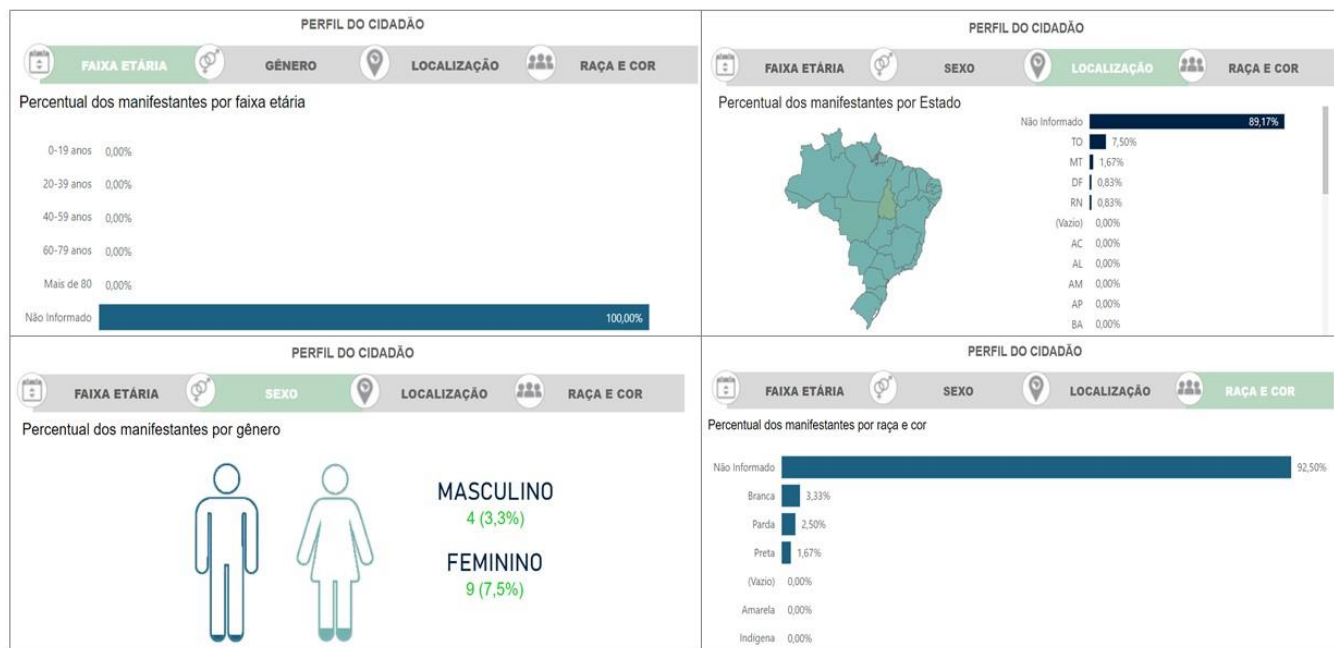
#### 3.5 Perfil dos manifestantes

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 Resolheu. Insta pontuar que poucos manifestantes preenchem os dados de perfil, impossibilitando a real

**GABINETE DA REITORIA  
 OUVIDORIA GERAL**

representação dos mesmos. 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 18 - Perfil dos manifestantes



Fonte: Painel Resolveu - CGU (2023)

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

### 4.1 Tipo de serviço

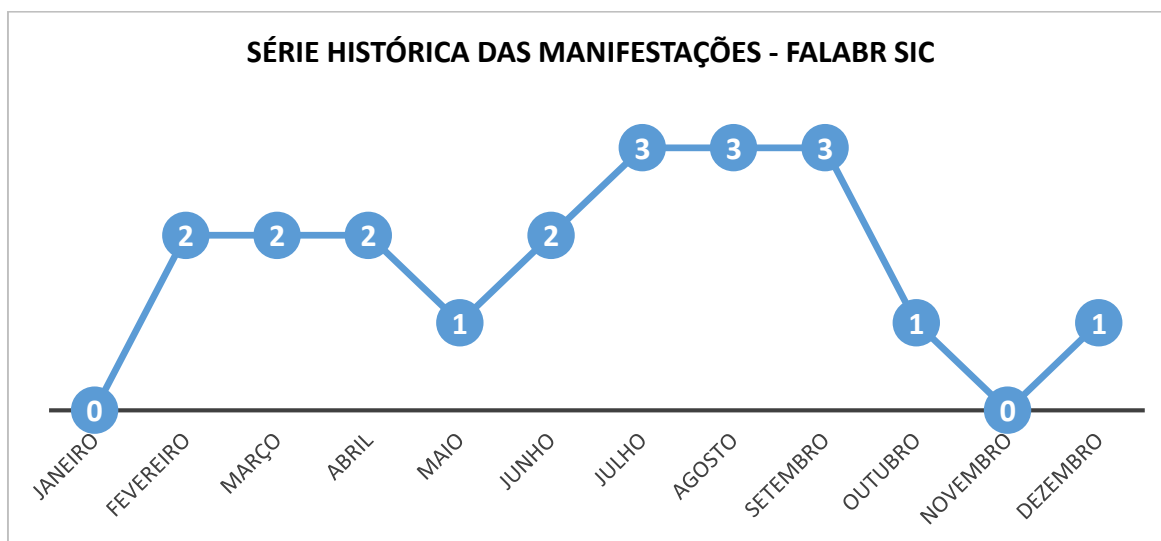
- i) **Acesso à Informação:** encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

### 4.2 Pedidos de acesso à informação recebidos

Em 2023 foram recebidos 20 pedidos de acesso à informação (Figura 19), sendo que uma foi encaminhada para a Universidade Federal do Tocantins – UFT, por ser de competência da instituição citada. Os setores mais demandados foram a Reitoria e a Pró-reitoria de Administração e Finanças.

**GABINETE DA REITORIA  
 OUVIDORIA GERAL**

Figura 19 - Pedidos de acesso à informação recebidos por mês, referência 2023



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)

#### 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 2023 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 período de tratamento, dada a demanda para elaboração da resposta conclusiva.

#### 5 Análise dos problemas recorrentes e sugestões de melhoria

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.

#### 6 Ações exitosas

##### 6.1 Ouvidoria Itinerante

No ano de 2023 foram realizadas ações com o intuito de levar ao conhecimento das comunidades interna e externa as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral da Unitins, incentivando a participação social.

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

A ação “Ouvidoria Itinerante” foi realizada nos cinco câmpus da universidade (Palmas, Paraíso, Dianópolis, Araguatins e Augustinópolis), no período de 05/06/2023 a 10/08/2023. Nesta ação a equipe dialogou junto aos acadêmicos (Figura 20), docentes e técnicos-administrativos sobre a atuação da Ouvidoria na interlocução da comunidade interna com a gestão da IES.

Figura 20 - Ação "Ouvidoria Itinerante"



Fonte: Ouvidoria Geral da Unitins (2023)

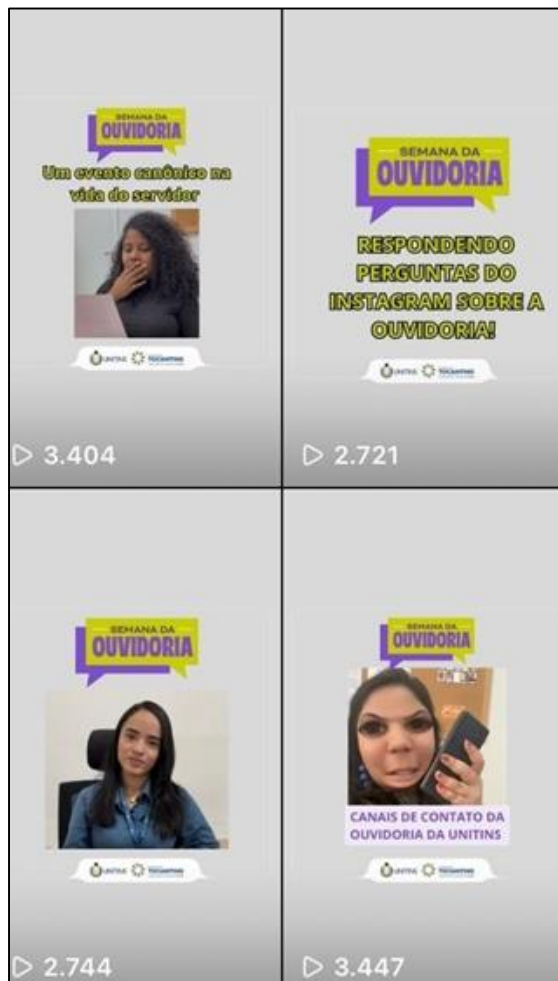
## **6.2 Semana da Ouvidoria**

Aliada à estratégia de divulgação, a Ouvidoria realizou campanha de divulgação nas redes sociais (Instagram, Facebook e Twitter), incentivando a utilização da Ouvidoria como canal de interlocução da comunidade interna e externa com a Universidade.

A ação “Semana da Ouvidoria” foi realizada no período de 26/06/2023 a 01/07/2023, semana em que foi celebrado os 6 anos da publicação da Lei que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública (Lei nº 13.460 de 26 de Junho de 2017).

**GABINETE DA REITORIA  
 OUVIDORIA GERAL**

Figura 21 - Publicações realizadas durante a "Semana da Ouvidoria"



Fonte: Instagram da Unitins @unitins\_oficial (2023)

### 6.3 III 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 promover a "III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos", no período de 10/07/2023 a 10/08/2023.

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).

**GABINETE DA REITORIA  
 OUVIDORIA GERAL**

A Ouvidoria Geral da UNITINS tem participado de todas as edições, e no ano de 2023 ocupou o 6º lugar no ranking nacional (Figura 22).

Figura 22 - Resultado da III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos

- 1º lugar: Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul - 350.340 pontos
- 2º lugar: Superior Tribunal de Justiça/STJ - 214.338 pontos
- 3º lugar: Subcontroladoria de Ouvidoria de Belo Horizonte/MG - 97.070 pontos
- 4º lugar: Universidade Federal do Mato Grosso do Sul/UFMS – 95.638 pontos
- 5º lugar: Agência Nacional de Saúde/ANS – 34.234 pontos
- 6º lugar: Universidade Estadual do Tocantins/UNITINS – 26.502 pontos

Fonte: CGU (2023)

#### 6.4 Elogie um Servidor

Visando a divulgação da Ouvidoria Geral como canal de recebimento das manifestações, e incentivo à boa prática de encaminhamento de elogios, foi realizada a ação “Elogie um Servidor”, no período de 23/10/2024 a 31/10/2024, semana em que é celebrado o dia do servidor público.

A atividade resultou no engajamento da comunidade interna e externa, especialmente em reconhecimento às atividades executadas pelos servidores da Unitins.

Figura 23 - Postagem realizada durante a ação "Elogie um Servidor"



Fonte: Instagram da Unitins @unitins\_oficial (2023)



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



**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 2023 foram atendidos 3.350 acionamentos, sendo cidadãos da comunidade externa e interna. De posse das manifestações recebidas, análises realizadas e sugestões de melhorias; a perspectiva para 2024 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.