UNIVERSIDADE
Nilton Lins

OUVIDORIA · UNIVERSIDADE NILTON LINS

Guia de Implantação

Ouvidor(a) e coordenação

ouvidorianiltonlins.com.br · Versão de novembro de 2026

Sumário

1 O plano em uma página

2 O que já está pronto para você

3 Fase 1 — Você (dia 1)

4 Fase 2 — A estrutura (dias 1 a 3)

5 Fase 3 — A equipe (dias 3 a 7)

6 Fase 4 — Escuta ativa (semana 2)

7 Fase 5 — Ensaio e lançamento (semana 3)

8 Depois do start: a rotina

9 Apoio

Este guia é o **plano de voo dos primeiros 30 dias** do(a) ouvidor(a) da Universidade Nilton Lins. Ele diz, na ordem, o que cadastrar, quem convidar, quais ambientes monitorar e como chegar ao **Dar o start** com tudo testado. A página **Boas-vindas** do painel (no menu lateral) segue este mesmo plano, fase por fase, e marca sozinha cada etapa concluída.

O plano em uma página

Fase	Quando	O que fazer	Está pronto quando
1. Você	Dia 1	Senha, verificação em duas etapas, perfil, vídeo de boas-vindas	Você entra com senha e código e assistiu às aulas
2. A estrutura	Dias 1 a 3	Revisar unidades, áreas, categorias, prazos e modelos de resposta	Cada área tem descrição e os polos têm endereço
3. A equipe	Dias 3 a 7	Convidar atendentes, gestores de área e comitê; acompanhar o treinamento	Toda a equipe concluiu a trilha
4. Escuta ativa	Semana 2	QR codes nos ambientes, cartazes, rondas e perfis das redes	Os primeiros ambientes já recebem avaliações
5. Ensaio e lançamento	Semana 3	Manifestação de teste, divulgação e **Dar o start**	O start está registrado
Depois do start	Semana 4 em diante	Rotina diária, semanal e mensal	Prazos em dia e relatório mensal entregue

> **DICA**
> Não é preciso fazer tudo sozinho(a): a partir da fase 3, divida as tarefas com a equipe. O que importa é **testar de ponta a ponta antes do start**.

O que já está pronto para você

A base da Ouvidoria já foi montada e validada. Você **revisa e completa**, não começa do zero:

- **15 unidades**: o Campus Parque das Laranjeiras (sede), as Clínicas Integradas, as unidades Japiim, Cidade Leste e Leste II, nove polos de educação a distância e o ambiente virtual. Todas as presenciais têm endereço.
- **20 áreas responsáveis**, cada uma com a descrição do que resolve.
- **14 categorias** com subcategorias, incluindo **Assédio e Discriminação**, que nasce com gravidade crítica e prazo de 12 horas para a primeira resposta.
- **Prazos** de primeira resposta e de conclusão para cada tipo de manifestação.
- **8 modelos de resposta**, que a equipe usa pelo botão **Usar modelo** ao escrever no caso: acuso de recebimento, pedido de informações, encaminhamento, as duas respostas finais, agradecimento por elogio, sugestão recebida e denúncia com sigilo.

- **Canais**: site (ouvidorianiltonlins.com.br), QR codes, registro por telefone **(92) 3643-2187**, e-mail **ouvidoria@niltonlins.br**, atendimento presencial e redes sociais.
- **Treinamento**: 14 vídeo-aulas narradas, três guias (Ouvidor, Atendente e Usuário) e a Central de Ajuda pública.
- **Segurança**: verificação em duas etapas, sigilo por nível de confidencialidade, anonimato real e registro de cada ação.

Fase 1 — Você (dia 1)

1. Abra o **e-mail de convite** e clique em **Criar minha senha** (o link vale 24 horas). Use uma senha forte, com pelo menos 8 caracteres.
2. Em **Boas-vindas**, clique em **Ativar agora** para ligar a **verificação em duas etapas**. A partir daí, cada login pede um código, enviado por e-mail, SMS ou chamada de voz, como você escolher.
3. Em **Meu Perfil**, confira o seu nome e telefone.
4. Assista ao **vídeo de boas-vindas** (no topo da página Boas-vindas) e às **10 aulas da Trilha do Ouvidor** (cerca de 15 minutos no total), na Central de Treinamento.
5. Leia o **Guia do Ouvidor** (também em PDF). Ele é a referência completa do seu papel.

> **ATENÇÃO**
> A conta do(a) ouvidor(a) vê casos sigilosos. Nunca compartilhe a senha e não deixe o painel aberto em computador de uso coletivo.

Fase 2 — A estrutura (dias 1 a 3)

Unidades

Em **Configurações → Unidades e áreas**, confira nome, endereço, CEP e telefone de cada unidade. Todas as unidades presenciais já têm endereço. Os dois últimos polos foram completados com os dados do site oficial de EaD da universidade; vale confirmar com a coordenação EaD:

Unidade	Endereço cadastrado
Polo EaD Altamira (PA)	Travessa Agrário Cavalcante, 1120 – Centro, CEP 68371-005 · (93) 99146-1143
Polo EaD Damas (Fortaleza/CE)	Av. João Pessoa, 4005 – Damas, CEP 60425-680 · (85) 4042-1220

Áreas responsáveis e seus gestores

Cada manifestação é encaminhada a uma área. Para cada área, indique **quem responde por ela** (o gestor de área). Use esta tabela para combinar os nomes com a Reitoria antes de convidar:

Área	O que resolve	Gestor indicado
Reitoria	Casos institucionais e recursos	
Pró-Reitoria Acadêmica	Graduação, calendário, normas e corpo docente	
Coordenação de Curso	Aulas, professores, disciplinas e avaliações	
Secretaria Acadêmica	Matrícula, documentos, histórico e diplomas	
Central de Atendimento ao Aluno	Atendimento presencial, telefônico e digital	
Financeiro	Mensalidades, boletos, negociações e reembolsos	
Bolsas e Financiamento Estudantil	PBU, FIES, PROUNI e descontos	
Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão	Especializações, mestrado, pesquisa e extensão	
Educação a Distância (EaD) e Polos	Ambiente virtual, tutoria, provas e polos	
Estágios e Carreiras	Convênios, estágio, TCC e empregabilidade	
Biblioteca	Acervo, empréstimos e espaços de estudo	
Tecnologia da Informação	Portal do aluno, sistemas, e-mail, Wi-Fi e laboratórios	
Infraestrutura e Manutenção	Prédios, salas, climatização, elétrica e hidráulica	
Limpeza e Conservação	Limpeza de salas, banheiros e áreas comuns	
Segurança Patrimonial e Estacionamento	Portarias, vigilância, acesso e estacionamento	
Clínicas Integradas	Odontologia, Psicologia, Fisioterapia e Fonoaudiologia	
Acessibilidade e Inclusão	Apoio a estudantes com deficiência	
Recursos Humanos	Folha, benefícios, férias e conduta	
Comunicação e Marketing	Site, redes sociais e campanhas	
Compliance e Integridade	Fraude, conflito de interesse e violações de norma	

Prazos

Os prazos já estão configurados. Confira em **Configurações → SLA**:

Tipo	Primeira resposta	Conclusão
Denúncia	24 horas	15 dias
Reclamação	48 horas	7 dias

Tipo	Primeira resposta	Conclusão
Solicitação	48 horas	10 dias
Pedido de informação	48 horas	7 dias
Sugestão	72 horas	14 dias
Elogio	72 horas	7 dias
Assédio e Discriminação (crítica)	12 horas	7 dias
Qualquer outro caso	72 horas	10 dias

DICA

Os prazos correm em **horas corridas**, inclusive em fins de semana e feriados. Cadastre os feriados em **Configurações → Feriados** para planejar a escala da equipe: eles não pausam os prazos.

Categorias e modelos de resposta

- Em **Configurações → Categorias**, confira se as 14 categorias cobrem o que a universidade recebe. Evite criar categorias muito parecidas: elas confundem quem escreve.
- Em **Configurações → Modelos**, releia os **8 modelos de resposta** e ajuste o tom à voz da Ouvidoria. Ao responder um caso, o atendente clica em **Usar modelo**: o texto entra na caixa já com o primeiro nome do manifestante (some se for anônimo), o protocolo e o nome de quem responde.
- Os trechos entre **[colchetes]** são o que o atendente precisa completar, como as providências tomadas. A mensagem pública **só é enviada depois que eles forem preenchidos**: o modelo é ponto de partida, nunca resposta pronta.
- Crie modelos para as situações que se repetem e, se quiser, ligue um modelo a uma categoria: ele só aparece nos casos dela.

Fase 3 — A equipe (dias 3 a 7)

Quem convidar

Papel	O que faz	Sugestão para começar
Atendente	Faz a triagem, responde, encaminha e registra atendimentos por telefone, e-mail e presencial	2 pessoas, com escala que cubra o horário comercial
Gestor de área	Recebe os encaminhamentos da sua área e responde à Ouvidoria	1 por área da tabela acima, começando pelas que mais recebem casos
Comitê	Acompanha casos sensíveis, inclusive sigilosos, e delibera	3 pessoas (por exemplo: Reitoria, Compliance e Recursos Humanos)

Como convidar

1. Abra **Equipe** e clique em **Convidar pessoa**.
2. Informe o **nome completo**, o **e-mail institucional** (@niltonlins.br) e o **papel**. Para gestor de área, escolha também a **área**.
3. A pessoa recebe o convite por e-mail, cria a senha, ativa a verificação em duas etapas e faz o roteiro de boas-vindas.
4. Na lista da **Equipe**, acompanhe o **treinamento** de cada pessoa (aulas concluídas). Cobre quem não terminou antes do start.

Use esta tabela para organizar os convites:

Nome	E-mail institucional	Papel	Área	Convite enviado	Trilha concluída

ATENÇÃO

Convide sempre pelo e-mail **institucional**. Quando alguém sair, clique em **Desativar**: o acesso cai na hora e o histórico continua guardado.

Fase 4 — Escuta ativa (semana 2)

Os ambientes a monitorar

Os QR codes trazem a voz de quem está no lugar: em 10 segundos a pessoa avalia o ambiente, de forma anônima. Avaliações ruins geram **alerta** para a equipe. Comece pelos lugares de maior circulação e mais sujeitos a problema:

Prioridade	Ambiente	Onde	Área que costuma resolver
Alta	Banheiros (um QR por banheiro, ou por bloco)	Campus sede e unidades	Limpeza e Conservação
Alta	Central de Atendimento ao Aluno	Campus sede	Central de Atendimento ao Aluno
Alta	Recepção e salas de espera	Clínicas Integradas	Clínicas Integradas
Alta	Cantinas e praça de alimentação	Campus sede	Infraestrutura e Manutenção
Média	Biblioteca	Campus sede	Biblioteca
Média	Laboratórios de informática	Campus sede e polos	Tecnologia da Informação
Média	Estacionamento e portarias	Campus sede	Segurança Patrimonial e Estacionamento
Média	Secretaria Acadêmica	Campus sede	Secretaria Acadêmica

Prioridade	Ambiente	Onde	Área que costuma resolver
Média	Recepção de cada polo EaD	Polos	Educação a Distância (EaD) e Polos
Depois	Salas de aula (um QR por bloco)	Campus sede e unidades	Infraestrutura e Manutenção
Depois	Auditórios e espaços de eventos	Campus sede	Infraestrutura e Manutenção

Como criar os QR codes

1. Abra **Ambientes e QR codes** e clique em **Novo ambiente** (na primeira vez, use as sugestões: banheiros, Central de Atendimento, cantina...).
2. Informe o **nome** (ex.: "Banheiro feminino — Bloco A, térreo"), a **unidade**, a **área responsável** (quem cuida do lugar) e **onde fica**. Não é preciso montar pesquisa: o questionário padrão é criado sozinho.
3. Ao salvar, o ambiente ganha o **QR code**. Clique em **Imprimir cartaz**, em **A4** (paredes) ou **A5** (balcões e portas). O QR code sempre aponta para o endereço oficial.
4. Quem lê o QR avalia o ambiente em 10 segundos. Para um problema mais sério, toca em **Relatar um problema neste local**: o formulário já vem com a unidade e o local preenchidos.

Na mesma tela você acompanha a nota de cada ambiente, **edita** (o QR continua o mesmo), **pausa** (o QR deixa de aceitar avaliações) ou **exclui** um ambiente.

> **DICA**
> Cole os cartazes **na altura dos olhos**, perto da porta ou do balcão, longe de respingos. Plastifique os de banheiros e cantinas.

Rondas de verificação

As rondas são inspeções periódicas com checklist. Em **Rondas**, clique em **Nova Ronda**, escolha a **frequência**, o **horário**, o **responsável**, o local (link de QR) e os itens. Sugestões para começar:

Ronda	Frequência	Itens do checklist
Banheiros	Diária, às 10h e às 16h	Papel higiênico abastecido; pias e vasos limpos; lixeiras esvaziadas; sabonete disponível
Segurança noturna	Diária, às 19h	Portões trancados; iluminação externa funcionando; câmeras operando
Laboratórios	Semanal	Extintores no prazo; bancadas organizadas; equipamentos funcionando

Itens marcados com problema geram alerta e, quando se repetem, aparecem em **Itens Críticos Recorrentes**.

Redes sociais

Em **Escuta social → Perfis monitorados**, cadastre os **perfis oficiais da universidade** (confirme com a Comunicação e Marketing quais são) e os **termos** que a equipe acompanha, como "Nilton Lins" e "UNL". Inclua também as **avaliações do Google** de cada unidade e páginas de reclamação pública. Quando uma menção pedir resposta formal, transforme-a em manifestação: ela entra na fila com o canal **redes sociais**.

Fase 5 — Ensaio e lançamento (semana 3)

A manifestação de teste

Antes do start, faça um teste completo, de preferência com alguém da equipe no papel de manifestante:

1. Pelo site, registre uma **reclamação identificada** e guarde o protocolo e o código.
2. No painel, faça a **triagem**, envie a **primeira resposta** pública e **encaminhe** a uma área.
3. Com a conta do gestor da área, registre a apuração em **nota interna**.
4. Envie a **resposta final** e **conclua** com justificativa.
5. Em **Acompanhar Protocolo**, confira o que o manifestante vê: linha do tempo e mensagens.
6. Faça também um teste **anônimo** pelo QR code de um ambiente.
7. **Arquive** os casos de teste.

Divulgação

Combine com a **Comunicação e Marketing** o lançamento para alunos, professores e colaboradores. Já estão prontos:

- **Vídeos de divulgação** (redes sociais e diretoria), como "Mito ou verdade", o passo a passo e como acompanhar.
- A **Central de Ajuda** pública, com vídeos e o Guia do Usuário: ouvidorianiltonlins.com.br/ajuda.
- Os **cartazes de QR code** dos ambientes.

Sugestão de mensagem para o e-mail institucional:

> **NOTA**
> "A Ouvidoria da Universidade Nilton Lins agora é digital. Registre elogios, sugestões, reclamações e denúncias pelo site ouvidorianiltonlins.com.br, do celular, em poucos minutos, e acompanhe a resposta com o seu protocolo. Você pode se identificar ou ficar anônimo. Também atendemos pelo e-mail ouvidoria@niltonlins.br e pelo telefone (92) 3643-2187."

Dar o start

Com as cinco fases da página **Boas-vindas** concluídas, clique em **Dar o start**. Se quiser, deixe uma mensagem para a equipe. A data, a hora e o seu nome ficam registrados, e a Ouvidoria passa a constar como **em operação**.

Depois do start: a rotina

Quando	O que fazer
Todos os dias	Abrir a **Sala ao vivo**, tratar primeiro o que está atrasado ou crítico, fazer a triagem do que chegou e responder quem retornou
Toda semana	Revisar os encaminhamentos com as áreas, os alertas de ambientes e as rondas com problema
Todo mês	Gerar o **relatório** e a **Visão executiva** para a Reitoria e ajustar prazos, categorias e cartazes

Metas sugeridas para o primeiro semestre:

Indicador	Meta
Primeira resposta no prazo	95% ou mais
Conclusão no prazo	90% ou mais
Manifestações atrasadas em aberto	Nenhuma
Avaliação média dos ambientes	4 de 5 ou mais

Apoio

- **Dúvidas sobre o sistema**: o administrador do sistema, pelo próprio painel ou e-mail.
- **Referência completa**: o **Guia do Ouvidor** e o **Manual do painel**, na Central de Treinamento.
- **Para a comunidade**: a Central de Ajuda (ouvidorianiltonlins.com.br/ajuda).

Bem-vindo(a) à Ouvidoria. A sua escuta muda a universidade.