UNIVERSIDADE
Nilton Lins

OUVIDORIA · UNIVERSIDADE NILTON LINS

Guia do Atendente

Atendentes, gestores de área e comitê

ouvidorianiltonlins.com.br · Versão de novembro de 2026

Sumário

1 Seu papel na Ouvidoria
2 Primeiro acesso
3 Conhecendo o painel
4 A fila de manifestações
5 Atendendo uma manifestação, do começo ao fim
6 Registrar atendimento por telefone, presencial ou e-mail
7 Prazos e alertas
8 Sala ao vivo
9 Escuta social
10 Para gestores de área
11 Para o comitê
12 Boas práticas de resposta
13 Assistente de IA (Claude)
14 Segurança da sua conta

Para **atendentes**, **gestores de área** e **membros do comitê** da Ouvidoria da Universidade Nilton Lins. Aqui está o passo a passo do trabalho no painel: do primeiro acesso à conclusão de uma manifestação.

Seu papel na Ouvidoria

O atendente é a voz da universidade para quem procura a Ouvidoria. No dia a dia, você:

- acompanha a **fila de manifestações** e começa pelas mais urgentes;
- faz a **triagem** (tipo, severidade e categoria);
- **responde** ao manifestante e registra **notas internas**;
- **encaminha** à área responsável e cobra a resposta dentro do prazo;
- **registra** as manifestações recebidas por telefone, presencialmente ou por e-mail;
- ajuda a acompanhar menções nas **redes sociais**.

O que cada papel pode fazer

Ação	Atendente	Gestor de área	Comitê
Ver manifestações públicas e restritas	Todas	Só as encaminhadas à sua área	Todas
Ver manifestações **sigilosas**	Não	Não	Sim
Triagem, status e encaminhamento	Sim	Não	Sim
Mensagens e notas internas	Sim	Nas da sua área	Sim
Registrar atendimento por telefone	Sim	Não	Não
Escuta social (redes)	Sim	Não	Sim

> **ATENÇÃO**
> **Ética e sigilo.** Tudo o que você lê no painel é confidencial. Nunca comente casos fora do trabalho, não tire prints para compartilhar e não procure saber quem é um manifestante anônimo.

Primeiro acesso

1. Abra o e-mail **"Bem-vindo(a) à equipe da Ouvidoria"** e clique em **Criar minha senha**. O link vale 24 horas.
2. Crie uma senha com **pelo menos 8 caracteres** (use letras, números e símbolos).
3. Você entra direto na página **Boas-vindas** (que também fica no menu lateral). Siga os passos na ordem.
4. Ative a **verificação em duas etapas** em **Perfil → Verificação em duas etapas**. A partir daí, cada login pede também um código enviado por e-mail.
5. Assista às aulas da sua trilha na **Central de Treinamento**.

> **DICA**
> Esqueceu a senha? Na tela de login, use **Esqueci minha senha**. O link de redefinição chega por e-mail.

Conhecendo o painel

O menu à esquerda mostra só o que o seu papel pode usar:

- **Início:** resumo do dia, números principais e atalhos.
- **Sala ao vivo:** tudo o que está acontecendo agora, atualizado sozinho.
- **Manifestações:** a fila completa, com busca e filtros.
- **Registrar atendimento:** para manifestações recebidas por telefone, presencial ou e-mail.
- **Escuta social:** menções à universidade nas redes sociais.
- **Relatórios, Ambientes e QR codes, Pesquisas e Rondas:** indicadores e escuta nos espaços.
- **Central de Treinamento:** aulas, guias e o manual de referência.

O **sino** no topo avisa quando chega uma manifestação, quando um prazo está perto de vencer e quando o manifestante responde.

A fila de manifestações

Em **Manifestações** você vê todas as manifestações a que tem acesso, das mais novas para as mais antigas.

1. Use a **busca** para achar pelo protocolo ou por uma palavra do assunto.
2. Filtre por **status**, **tipo**, **gravidade** e **período**.
3. Observe o **prazo**: vermelho é atrasado; amarelo vence em breve.
4. Clique na linha para abrir a manifestação.

Ordem de prioridade sugerida:

1. Prazos **vencidos**.
2. Severidade **crítica** e **alta** (assédio, segurança, denúncias).
3. Prazos que vencem **hoje**.
4. Manifestações **recebidas** ainda sem triagem.
5. Manifestações **aguardando informação** em que o manifestante já respondeu.

Atendendo uma manifestação, do começo ao fim

A página da manifestação mostra o relato, os dados do manifestante (quando identificado), o canal de origem (site, QR code, telefone, presencial, e-mail ou redes sociais), a unidade e o local exato, os prazos, as mensagens, a linha do tempo e os anexos.

1. Triagem

No painel **Triagem**, confira e ajuste:

- **Tipo:** reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação ou informação.
- **Severidade:** baixa, média, alta ou crítica.
- **Categoria** e **subcategoria**.

Ao salvar, os **prazos são recalculados** automaticamente pelas regras da Ouvidoria.

Severidade	Use quando
Crítica	Risco à integridade física ou mental, assédio, violência, risco iminente
Alta	Prejuízo acadêmico ou financeiro relevante, denúncia, recorrência
Média	Problema real, sem urgência especial (padrão)
Baixa	Sugestões, elogios, pedidos simples

2. Primeira resposta

Em **Mensagens**, escolha **Pública** e escreva ao manifestante. Uma boa primeira resposta:

- agradece e confirma o recebimento;
- mostra que você entendeu o caso, em uma frase;
- diz o próximo passo (por exemplo, encaminhamento à área responsável) e o prazo.

A primeira mensagem pública da equipe **cumpre o prazo de primeira resposta**. Se o manifestante informou e-mail, ele recebe um aviso.

> **DICA**
> Ganhe tempo com **Usar modelo**, acima da caixa de mensagem. O texto entra já com o primeiro nome do manifestante, o protocolo e o seu nome. Complete os trechos entre **[colchetes]** (a mensagem não sai enquanto eles estiverem lá) e ajuste o que for preciso: o modelo é um ponto de partida.

3. Notas internas

Escolha **Interna** para registrar apurações, contatos com as áreas e decisões. **O manifestante nunca vê notas internas.** Use-as sempre: quem pegar o caso depois precisa entender o que já foi feito.

4. Encaminhar à área responsável

No painel **Encaminhamento**, escolha o **departamento** (a área) e, se quiser, uma **pessoa**. Escreva em **Observações** o que você precisa da área e até quando. O status passa a **Encaminhado** e o gestor da área é avisado.

5. Mudar o status

No painel **Ações**, escolha o novo status. O sistema só mostra as mudanças permitidas:

De	Pode ir para
Recebido	Em triagem, Encaminhado, Arquivado
Em triagem	Encaminhado, Em análise, Aguardando informações, Concluído, Arquivado
Encaminhado	Em análise, Aguardando informações, Em triagem
Em análise	Aguardando informações, Concluído, Encaminhado
Aguardando informações	Em análise, Encaminhado, Concluído
Concluído	Arquivado (ou reabrir)

Concluir e **arquivar** pedem uma **justificativa**, que fica registrada no histórico. Antes de concluir, envie a **resposta final** ao manifestante pela mensagem pública.

> **DICA**
> Precisa de algo do manifestante? Envie a pergunta como mensagem pública e mude o status para **Aguardando informações**. Quando ele responder pelo acompanhamento, a manifestação volta sozinha para **Em análise** e você é avisado.

6. Reabrir

Uma manifestação concluída ou arquivada pode ser **reaberta** com justificativa. Ela volta para **Em triagem**.

7. Anexos

Na aba **Anexos**, veja o que o manifestante enviou e anexe documentos (PDF, JPG, PNG ou DOCX de até 10 MB).

> **ATENÇÃO**
> Nada do que você faz some: cada mudança de status, mensagem e encaminhamento fica na **linha do tempo**, com nome e horário. O relato original e os dados do manifestante não podem ser alterados.

Registrar atendimento por telefone, presencial ou e-mail

Quando alguém procura a Ouvidoria fora do site (pelo telefone **(92) 3643-2187**, pelo e-mail ouvidoria@niltonlins.br ou pessoalmente), **você registra por essa pessoa** em **Registrar atendimento**. Tudo o que chega por esses canais entra no sistema: assim nada fica sem protocolo nem prazo.

1. Escolha o **canal**: telefone, presencial ou e-mail.
2. Preencha **tipo**, **categoria**, **unidade** e **local exato**.
3. Escreva o **assunto** e o **relato** com as palavras do manifestante.
4. Se ele pediu **anonimato**, marque a opção: nenhum dado pessoal será salvo.
5. Se identificado, informe **nome** e, se possível, **e-mail** (ele recebe o comprovante).

6. Confirme que informou sobre o uso dos dados (**LGPD**) e clique em **Registrar e gerar protocolo**.
7. **Leia o protocolo e o código de acesso** para o manifestante antes de encerrar.

Use o **roteiro do atendimento** que aparece ao lado do formulário:

1. Cumprimente, diga seu nome e que está falando da Ouvidoria.
2. Ouça o relato sem interromper; depois confirme os fatos principais.
3. Pergunte onde e quando aconteceu.
4. Ofereça o anonimato e explique a diferença para o acompanhamento.
5. Informe que os dados são tratados conforme a LGPD.
6. Leia o protocolo e o código de acesso e informe o prazo.

Prazos e alertas

Toda manifestação tem dois prazos, calculados a partir do registro:

- **Primeira resposta:** cumprido quando a equipe envia a primeira mensagem pública.
- **Conclusão:** cumprido quando a manifestação é concluída.

Tipo	Primeira resposta	Conclusão
Denúncia	24 horas	15 dias
Reclamação	48 horas	7 dias
Solicitação	48 horas	10 dias
Informação	48 horas	7 dias
Elogio	72 horas	7 dias
Sugestão	72 horas	14 dias
Assédio e discriminação (crítica)	12 horas	7 dias

O sistema verifica os prazos automaticamente e avisa pelo **sino** e por e-mail quando um prazo está perto de vencer ou venceu.

Sala ao vivo

A **Sala ao vivo** mostra, em tempo real:

- manifestações **abertas**, **novas hoje**, **aguardando primeira resposta**, **vencendo em 24 horas** e **atrasadas**;
- gráficos por hora, por tipo, por unidade e por canal;
- o **feed** do que acabou de acontecer;
- a lista **Atenção**, com o que precisa de ação primeiro.

Use o **Modo TV** para deixar a sala aberta numa tela da Ouvidoria.

Escuta social

Em **Escuta social**, registre menções à universidade vistas nas redes (Instagram, Facebook, X, TikTok, YouTube, LinkedIn, Google, Reclame Aqui, WhatsApp).

1. Clique em **Registrar menção**, cole o link, o autor e o texto, e marque o **sentimento** e a **prioridade**.
2. Na caixa de entrada, trate cada menção: **Marcar como respondida**, **Descartar** ou **Transformar em manifestação**.
3. Ao transformar, a manifestação entra na fila com o canal **Redes sociais** e fica ligada à menção.

> **DICA**
> Responda nas redes pelo perfil oficial, seguindo a orientação da Comunicação, e convide a pessoa a registrar pelo site quando o caso exigir apuração.

Para gestores de área

Você recebe as manifestações **encaminhadas à sua área**.

1. Abra pelo aviso do sino ou em **Manifestações**.
2. Leia o relato e as observações da Ouvidoria.
3. Registre a apuração e a resposta da área como **nota interna** para a Ouvidoria. Se a Ouvidoria orientar, responda direto ao manifestante com mensagem **pública**.
4. Respeite o prazo indicado no encaminhamento. Se precisar de mais tempo, avise em nota interna, explicando o motivo.

Para o comitê

O comitê acompanha os casos mais sensíveis, inclusive os **sigilosos** (como assédio). Trate essas informações com o máximo cuidado e registre as deliberações como notas internas.

Boas práticas de resposta

- **Linguagem simples.** Escreva como se explicasse para alguém de fora da universidade.
- **Empatia primeiro.** Reconheça o problema antes de explicar.
- **Diga o que foi feito** e o que vai acontecer, com datas.
- **Não prometa** o que não depende de você.
- **Nunca exponha** terceiros ou dados pessoais na resposta.
- **Revise** antes de enviar: uma mensagem pública não pode ser apagada.

Os **modelos de resposta** do botão **Usar modelo** seguem estas mesmas regras. Os mais usados:

Modelo	Quando usar
Acuso de recebimento	Primeira resposta, quando o caso ainda vai ser analisado

Modelo	Quando usar
Pedido de informações complementares	Faltam dados para apurar (data, local, curso, setor)
Encaminhamento à área responsável	Depois de encaminhar o caso
Resposta final — providências tomadas	O problema foi confirmado e resolvido
Resposta final — fato não confirmado	A apuração não confirmou o relato
Agradecimento por elogio	Elogios, depois de repassar à pessoa ou equipe elogiada
Sugestão recebida	Sugestões encaminhadas para avaliação
Denúncia recebida com sigilo	Denúncias e casos sensíveis

Assistente de IA (Claude)

Se o ouvidor liberar, você pode usar o Claude para consultar a fila e preparar respostas. Para conectar, vá em **Meu perfil → Conexões de IA** e siga os passos. A IA vê só o que você vê no painel. Toda ação, como responder, encaminhar ou mudar o status, mostra uma prévia e só acontece depois que você confirmar. No histórico da manifestação, ela fica registrada em seu nome, com a marca **via IA**. Revise sempre o texto antes de confirmar uma resposta pública.

Segurança da sua conta

- Mantenha a **verificação em duas etapas** ligada.
- Não compartilhe a sua senha nem use a mesma de outros sites.
- Saia do painel (**Sair**, no menu) em computadores compartilhados.
- Ao se desligar da equipe, o ouvidor desativa o seu acesso e você é desconectado na hora.