UNIVERSIDADE
Nilton Lins

OUVIDORIA · UNIVERSIDADE NILTON LINS

Guia do Ouvidor

Ouvidor(a) e administradores

ouvidorianiltonlins.com.br · Versão de novembro de 2026

Sumário

1 O papel do ouvidor no sistema

2 Antes de abrir: a estrutura da universidade

3 Prazos (SLA)

4 Montar a equipe

5 O fluxo de uma manifestação

6 Escuta nos ambientes: pesquisas, QR codes e rondas

7 Escuta social

8 Indicadores, relatórios e sala ao vivo

9 Repasse à CPA

10 Assistente de IA (Claude)

11 Segurança e LGPD

12 Rotina recomendada

13 Dar o start: checklist de entrada em operação

Para o(a) **ouvidor(a)** e os **administradores** da Ouvidoria da Universidade Nilton Lins. Este guia cobre a coordenação completa: estrutura, equipe, fluxo das manifestações, prazos, escuta nos ambientes e nas redes, relatórios, segurança e a rotina que mantém a Ouvidoria confiável.

> **DICA**
> Comece pela página **Boas-vindas** (no menu lateral) e pelo **Guia de Implantação**. Eles percorrem, na ordem certa, o que cadastrar, quem convidar e quais ambientes monitorar, e terminam com o botão **Dar o start**.

O papel do ouvidor no sistema

O ouvidor é o único papel que, além de atender, **coordena e configura** a Ouvidoria:

- vê **todas** as manifestações, inclusive as **sigilosas**;
- faz triagem, encaminha, responde, conclui e reabre;
- **monta a equipe**: convida atendentes, gestores de área e membros do comitê, ajusta papéis e desativa acessos;
- **configura** unidades, áreas, categorias, prazos, feriados e campos do formulário;
- cria **pesquisas e QR codes** para os ambientes e **rondas** de inspeção;
- coordena a **escuta social** e as integrações com redes sociais;
- acompanha **relatórios**, a **visão executiva** e a **sala ao vivo**;
- envia os números da Ouvidoria à **CPA** (Repasse à CPA).

Matriz de permissões

Função	Ouvidor	Atendente	Gestor de área	Comitê
Ver manifestações	Todas	Todas, exceto sigilosas	As da sua área	Todas
Triagem, status, encaminhar	Sim	Sim	Não	Sim
Mensagens e notas internas	Sim	Sim	Na sua área	Sim
Registrar atendimento (telefone etc.)	Sim	Sim	Não	Não
Escuta social	Sim (e configura)	Sim	Não	Sim
Relatórios e visão executiva	Sim	Relatórios	Sim	Sim
Equipe e configurações	Sim	Não	Não	Não
Repasse à CPA	Sim	Não	Não	Não

Antes de abrir: a estrutura da universidade

Em **Configurações → Unidades e áreas** está a estrutura que aparece no formulário e nos relatórios. Ela já vem cadastrada e validada:

Unidades:

Tipo	Unidades
Campus	Campus Parque das Laranjeiras (Sede) — Av. Prof. Nilton Lins, 3259, Manaus/AM, CEP 69058-030
Serviços à comunidade	Clínicas Integradas Nilton Lins — Bloco Unicenter, no campus sede
Unidades em Manaus	Japiim (Av. Tefé, 700), Cidade Leste (Av. Autaz Mirim, 288), Leste II (Av. Autaz Mirim, 7174)
Polos EaD	Manoa, Manacapuru, Humaitá, Boa Vista/RR, Porto Velho/RO, Marabá/PA, Santarém/PA, Altamira/PA e Damas (Fortaleza/CE)
On-line	Ambiente virtual (EaD e canais digitais)

> **ATENÇÃO**
> Os endereços dos polos vêm do cadastro oficial de polos da universidade. Os de **Altamira** e **Damas** vieram do site oficial de EaD (Travessa Agrário Cavalcante, 1120, Altamira/PA; Av. João Pessoa, 4005, Damas, Fortaleza/CE): confirme com a coordenação EaD. O antigo "Campus Flores" foi desativado porque tinha endereço fictício (o bairro Flores é o da sede).

Áreas responsáveis (para onde as manifestações são encaminhadas): Reitoria; Pró-Reitoria Acadêmica; Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão; Coordenação de Curso; Secretaria Acadêmica; Central de Atendimento ao Aluno; Financeiro; Bolsas e Financiamento Estudantil; Educação a Distância (EaD) e Polos; Biblioteca; Tecnologia da Informação; Infraestrutura e Manutenção; Limpeza e Conservação; Segurança Patrimonial e Estacionamento; Clínicas Integradas; Estágios e Carreiras; Acessibilidade e Inclusão; Recursos Humanos; Comunicação e Marketing; Compliance e Integridade.

Para revisar:

1. Abra **Configurações → Unidades e áreas**.
2. Clique no lápis de uma unidade para corrigir nome, tipo, endereço, cidade, UF, CEP, telefone, descrição e ordem.
3. Desative o que não deve aparecer no formulário (o histórico continua guardado).
4. Para cada área, escreva em uma linha **o que ela resolve**: isso ajuda a equipe a encaminhar certo.

Categorias e campos do formulário

- **Categorias** (o que o manifestante escolhe): Acadêmico, EaD, Financeiro, Atendimento, Infraestrutura, Tecnologia e Sistemas, Biblioteca, Clínicas e Serviços à Comunidade, Acessibilidade e Inclusão, Saúde e Segurança, Assédio e Discriminação, Compliance e Integridade, Recursos Humanos e Outros assuntos — cada uma com subcategorias.

- **Formulário:** crie perguntas extras (texto, lista, sim/não) se a Ouvidoria precisar de alguma informação fixa, como o curso ou a matrícula. Use com moderação: cada campo a mais reduz o número de pessoas que concluem o envio.

Modelos de resposta

Em **Configurações → Modelos** ficam os textos que a equipe usa pelo botão **Usar modelo** ao escrever no caso. Já existem 8: acuso de recebimento, pedido de informações, encaminhamento, resposta final com providências, resposta final sem confirmação do fato, agradecimento por elogio, sugestão recebida e denúncia com sigilo.

- Os marcadores **{nome}**, **{protocolo}** e **{atendente}** são trocados na hora: o primeiro nome do manifestante (some se ele for anônimo), o protocolo e o nome de quem responde.
- Os trechos entre **[colchetes]** são o que o atendente precisa completar. A mensagem pública só sai depois que eles forem preenchidos.
- Um modelo pode valer para todas as categorias ou só para uma. Para tirar um modelo de uso sem perdê-lo, desative em vez de excluir.

Prazos (SLA)

Em **Configurações → SLA** ficam as regras de prazo. Cada regra combina **tipo**, **categoria** e **severidade** com dois prazos: **primeira resposta** e **conclusão**.

Regra	Primeira resposta	Conclusão
Categoria Assédio e Discriminação	12 h	7 dias
Denúncia	24 h	15 dias
Reclamação	48 h	7 dias
Solicitação	48 h	10 dias
Informação	48 h	7 dias
Elogio	72 h	7 dias
Sugestão	72 h	14 dias
Regra geral (qualquer outro caso)	72 h	10 dias

Como o prazo é escolhido: vale a regra mais específica. Primeiro a de **categoria**, depois a de **tipo**, por fim a **geral**; a severidade só desempata regras do mesmo nível. Assim, uma denúncia já nasce com o prazo de denúncia, e um caso de Assédio e Discriminação com o prazo dessa categoria, antes mesmo da triagem. Toda manifestação recebe prazo no momento do registro, contado a partir dele, e a triagem recalcula se você mudar tipo, categoria ou severidade.

> **DICA**
> Cadastre os **feriados** (Configurações → Feriados) logo no início do semestre, inclusive recessos da universidade.

Montar a equipe

Em **Equipe**:

1. Clique em **Convidar pessoa**.
2. Informe **nome**, **e-mail institucional** e **papel**. Para **gestor de área**, escolha a **área**: ele verá só o que for encaminhado a ela.
3. A pessoa recebe o e-mail **"Bem-vindo(a) à equipe"**, cria a senha e cai na página **Boas-vindas**.
4. Acompanhe na coluna **Treinamento** quantas aulas cada pessoa já concluiu.

Papel	Indicado para
Atendente	Quem atende e responde no dia a dia
Gestor de área	Responsável por um setor (Secretaria, Financeiro, TI...)
Comitê	Quem acompanha casos sensíveis, como assédio

Para tirar alguém da equipe, clique em **Desativar**: o acesso cai na hora, a pessoa é desconectada e o histórico continua guardado. **Reativar** devolve o acesso com o mesmo papel.

> **ATENÇÃO**
> Desative o acesso no mesmo dia em que alguém sair da equipe ou mudar de função.

O fluxo de uma manifestação

1. **Entrada:** pelo site, por QR code de ambiente, por registro interno (telefone **(92) 3643-2187**, e-mail **ouvidoria@niltonlins.br** ou presencial) ou a partir das redes sociais.
2. **Triagem** (até o prazo de primeira resposta): confirme tipo, severidade e categoria; envie a primeira resposta.
3. **Encaminhamento:** escolha a área e escreva o que precisa e até quando.
4. **Análise:** a área apura e responde em nota interna; cobre quando o prazo se aproximar.
5. **Resposta final:** mensagem pública clara, com o que foi apurado e feito.
6. **Conclusão:** mude para **Concluído** com justificativa.
7. **Reabertura**, se o manifestante contestar com fundamento.

De	Pode ir para
Recebido	Em triagem, Encaminhado, Arquivado

De	Pode ir para
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)

Trilha de auditoria: cada mudança de status é registrada pelo próprio banco de dados, com autor e horário, mesmo que alguém tente alterar por fora da tela. O relato original e os dados do manifestante **não podem ser editados** por ninguém da equipe.

Casos sensíveis

- **Assédio, discriminação e violência:** severidade **crítica**, confidencialidade **sigilosa** e envolvimento do **comitê**. Nunca encaminhe para a área da pessoa acusada.
- **Denúncias anônimas:** o sistema não guarda nenhum dado de quem enviou. Não tente identificar o autor.
- **Risco iminente** (à vida ou à integridade): acione imediatamente a segurança e as autoridades competentes, e registre tudo em nota interna.

Escuta nos ambientes: pesquisas, QR codes e rondas

Ambientes e QR codes

Em **Ambientes e QR codes**:

1. Clique em **Novo ambiente** e informe o **nome** (ex.: “Banheiro feminino — Bloco B, térreo”), a **unidade**, a **área responsável** e **onde fica**. O questionário padrão de ambientes é criado sozinho na primeira vez.
2. Ao salvar, o ambiente ganha um **QR code**. Clique em **Imprimir cartaz** (A4 ou A5), com o QR code, o nome do local e as instruções. O QR code sempre aponta para o endereço oficial.
3. Afixe o cartaz na altura dos olhos, perto da entrada do ambiente.
4. Na lista, por unidade, você vê a nota e as avaliações de cada ambiente, e pode **editar** (o QR continua o mesmo), **pausar** ou **excluir**.

Em **Pesquisas** ficam os outros questionários, como a satisfação com o atendimento, com os próprios links e QR codes. Uma pesquisa pode ser **desativada** (os QR codes dela param de aceitar respostas) ou **excluída** (junto com links e respostas).

Quem lê o QR code avalia o ambiente em 10 segundos e, se quiser, toca em **Relatar um problema neste local**: o formulário de manifestação abre com unidade e local preenchidos, e o canal fica registrado como **QR code**.

> **DICA**
> Comece por poucos pontos de alto movimento (banheiros, cantinas, laboratórios, secretarias) e amplie aos poucos.

Alertas e monitoramento

Uma avaliação **ruim (nota 1 ou 2)** gera um alerta para a equipe — no máximo **um a cada 15 minutos por local**, para não lotar a caixa de e-mail. Em **Ambientes** você vê o **mapa de calor**, o **ranking**, as **tendências** e os **locais críticos**.

Rondas

Em **Rondas**, crie verificações periódicas (diárias, semanais ou personalizadas) com um **checklist** (limpeza, equipamentos, insumos...), um horário e um responsável. Itens com problema ou críticos geram alerta e aparecem em **Itens críticos recorrentes**.

Escuta social

Em **Escuta social**:

1. Em **Perfis monitorados**, cadastre os perfis oficiais da universidade e os termos que a equipe acompanha (ex.: “Nilton Lins”, #niltonlins).
2. A equipe registra as menções na **Caixa de entrada** e trata cada uma: responder, descartar ou **transformar em manifestação** (o canal fica como **Redes sociais**).
3. Em **Indicadores**, veja volume por rede, sentimento, conversão em manifestações e o tempo de tratamento.

Integração automática

A captura automática depende de uma ferramenta de automação (Make, Zapier, n8n) ou de um aplicativo da Meta/Google ligado às contas oficiais da universidade. O sistema já está pronto para receber:

1. Em **Integrações**, clique em **Gerar nova chave** e dê um nome (ex.: “Make – Instagram”).
2. Copie a chave na hora: ela aparece **uma única vez**.
3. Configure a ferramenta para enviar as menções ao endereço mostrado na tela, com a chave no cabeçalho.
4. Menções repetidas são ignoradas automaticamente.
5. Revogue a chave se ela vazar ou se a integração for desligada.

> **ATENÇÃO**
> Trate a chave como uma senha. Quem a tiver consegue inserir menções na caixa de entrada.

Indicadores, relatórios e sala ao vivo

- **Início:** visão do dia.
- **Sala ao vivo:** abertas, novas hoje, aguardando primeira resposta, vencendo em 24 h, atrasadas, tempo médio de primeira resposta, menções novas e avaliação dos ambientes, com feed em tempo real e **Modo TV**.
- **Relatórios:** filtre por período, tipo, status, categoria e área; exporte em **PDF** ou **CSV**.
- **Visão executiva:** manifestações, satisfação, NPS de atendimento e de ambientes, inspeções — para a diretoria.

Indicadores recomendados para o relatório mensal:

Indicador	Meta sugerida
Primeira resposta no prazo	≥ 95%
Conclusão no prazo	≥ 90%
Tempo médio de primeira resposta	≤ 24 h
Manifestações atrasadas em aberto	0
Reaberturas	≤ 5%
Avaliação média dos ambientes	≥ 4 de 5

Repasse à CPA

A **CPA** (Comissão Própria de Avaliação) usa os números da Ouvidoria na autoavaliação da Universidade. Em **Repasse à CPA**, você confere esses números e os envia ao Sistema CPA. Vão só números agregados e um texto padrão sobre o método, com as providências que você escrever: nunca nome, contato, protocolo, assunto ou relato.

Antes do primeiro envio

1. Combine com a coordenação da CPA, em ata, o mapa de temas, o mínimo por grupo (5 ou mais) e se os temas sensíveis vão no envio anual.
2. Em **Repasse à CPA → Mapa de temas**, ligue cada categoria a uma dimensão do SINAES. Categoria sem mapa vai como “Outros assuntos”. Mude o mapa só na virada do ano, para não quebrar a série.
3. No Sistema CPA, em **Ouvidoria → Integração**, gere a chave de integração. É preciso ter conta de ouvidor ou de administrador no CPA. A chave aparece uma vez só.
4. Em **Repasse à CPA → Configuração**, cole a chave e clique em **Testar conexão**. A chave fica guardada no servidor, e a tela mostra só o começo dela. Trocar o endereço do CPA apaga a chave: cadastre de novo.
5. No Sistema CPA, deixe o campo **Início da série da Ouvidoria** vazio ou com a mesma data de **Início da série** daqui (Configuração). Datas diferentes desencontram os números do ano.

O envio do mês

- **Quando:** o mês fica pronto 31 dias depois do fim. Até lá, todas as manifestações do mês completaram os 30 dias. O **Início** avisa quando há mês pronto.
- **Arquivadas:** marque as duplicadas e os testes. Elas saem da conta, e o histórico guarda o motivo.
- **Concluídas sem mensagem pública:** não contam como respondidas. Se houve resposta, registre a mensagem no caso antes de enviar.
- **Temas:** omita um tema só com motivo. A CPA fica sabendo quantos temas foram omitidos.
- **Providências:** escreva o que a Universidade fez, sem nomes nem detalhes que identifiquem alguém. O sistema barra e-mail, CPF, telefone e protocolo; nomes, só você pode conferir.
- **Conferir e enviar:** veja o pacote em **Ver exatamente o que vai para a CPA**, marque a caixa de revisão e clique em **Enviar à CPA**. Se os números mudarem depois da revisão (um caso concluído, a virada do dia, uma mudança na Configuração ou no mapa), nada é enviado: a prévia se atualiza e pede a revisão de novo.

Tipos e temas abaixo do mínimo por grupo (5, no mínimo) não vão. Os totais vão sempre. A conta é diferente da tela **Relatórios**: lá, "concluídas" inclui as arquivadas e o prazo é o interno de cada caso; aqui, respondida exige mensagem pública da equipe, e o prazo é de 30 dias corridos desde o registro.

Quem envia e como corrigir

- **Quem envia:** o ouvidor ou o administrador, com a **verificação em duas etapas ativada** em **Meu perfil**. É também quem muda a configuração e o mapa de temas. Sem a verificação, a tela mostra a prévia e o mapa, mas não envia nem muda nada.
- **Retificação:** só para erro grosseiro, como uma duplicada esquecida. Reenvie o mesmo mês e escreva o motivo. O CPA atualiza o registro, e o histórico guarda os dois envios.
- **Depois do anual aceito:** o CPA usa o anual nos números do ano. Se retificar um mês desse ano, reenvie também o anual.
- **Conclusões tardias** não pedem retificação: o envio anual recalcula o ano.

O envio anual

- Na **primeira quinzena de fevereiro**, envie o ano anterior inteiro (1/1 a 31/12), antes da reunião da CPA que aprova o relatório de autoavaliação. Depois da aprovação, os números ficam congelados.
- O anual substitui os meses nos números do ano. As duplicadas e os testes excluídos nos envios dos meses já vêm marcados: confira as outras arquivadas do ano.
- Até **31/03**, anexe o PDF do relatório anual da Ouvidoria no registro do ano, no Sistema CPA (tela **Ouvidoria**). O relatório leva só números agregados: não use as exportações de **Relatórios**, que listam caso a caso.
- No ano em que a Ouvidoria começou, só há envios mensais. O anual começa no primeiro ano completo.

> **ATENÇÃO**
> O CPA grava na hora o que chega, e os números aparecem no painel e na página pública da CPA. Nunca envie um período de teste.

Assistente de IA (Claude)

A Ouvidoria pode ser usada pelo Claude, com a conta de cada pessoa. Dá para perguntar "como está a Ouvidoria hoje?", pedir o resumo de uma manifestação, os prazos atrasados de uma área, os indicadores do mês, os ambientes com nota baixa ou as menções nas redes. Com a permissão certa, a IA também responde, encaminha, muda status, faz a triagem e trata menções.

- **Como conectar:** em **Meu perfil → Conexões de IA**, copie o endereço do servidor. No Claude, vá em **Configurações → Conectores → Adicionar conector personalizado**, cole o endereço e clique em **Conectar**. A pessoa volta à Ouvidoria, entra com a própria conta e escolhe **só consulta** ou **consulta e ações**.
- **Mesmo acesso do painel:** a IA vê só o que a pessoa vê. O atendente não vê sigilosas, e o gestor de área vê só o que foi encaminhado à área dele.
- **Prévia e confirmação:** toda ação mostra antes o que vai mudar e só é feita depois que a pessoa aprova. No histórico da manifestação, a ação aparece em nome dela, com a marca **via IA**.
- **Controle:** o perfil mostra o que a IA consultou e fez. Você (ouvidor) e o administrador veem as conexões de toda a equipe e podem desconectar qualquer uma. Quem é desativado perde o acesso pela IA na hora.
- **Recomendação:** comece com **só consulta** para a equipe e libere **consulta e ações** para quem já domina o fluxo.

Segurança e LGPD

- **Verificação em duas etapas para toda a equipe.** A página Boas-vindas pede a ativação a cada pessoa, e o painel lembra quem ainda não ativou. Depois de ativada, o banco de dados recusa os dados a qualquer sessão que não confirmou o código.
- **Desativação imediata:** acesso desativado = sem dados e sem sessão, na hora.
- **Anonimato real:** manifestação anônima não guarda nome, e-mail, telefone nem vínculo com conta.
- **Código de acesso para toda manifestação:** o acompanhamento exige protocolo **e** código. Tentativas repetidas são bloqueadas.
- **Limites contra abuso:** envios e consultas têm limites por endereço e por manifestação.
- **Trilha de auditoria:** status, mensagens e encaminhamentos ficam registrados com autor e horário.
- **Direitos do titular (LGPD):** pedidos de acesso, correção ou exclusão chegam como manifestação do tipo **Solicitação** e devem ser tratados como prioridade.

Rotina recomendada

Todo dia

1. Abra a **Sala ao vivo**: zere os **atrasados** e os **vencendo em 24 h**.
2. Faça a triagem de tudo o que está **Recebido**.
3. Confira as respostas das áreas e cobre os prazos.
4. Trate as menções novas da **Escuta social**.

Toda semana

1. Reveja os **locais críticos** em Ambientes e as **rondas** atrasadas.
2. Leia uma amostra de respostas finais da equipe (qualidade e tom).
3. Faça uma reunião curta com a equipe: casos difíceis e aprendizados.

Todo mês

1. Exporte os **Relatórios** e monte o relatório para a diretoria com a **Visão executiva**.
2. Reveja os **prazos**, as **categorias** e as **áreas**.
3. Confira na **Equipe** quem ainda não concluiu o treinamento e quem deve ser desativado.
4. Em **Repasse à CPA**, revise a prévia do mês que ficou pronto e envie.

Todo ano

1. Em **janeiro**, troque a chave de integração: gere uma nova no Sistema CPA, cole em **Repasse à CPA → Configuração** e revogue a antiga no CPA.
2. Na **primeira quinzena de fevereiro**, envie à CPA o ano anterior inteiro.
3. Até **31/03**, anexe o PDF do relatório anual no Sistema CPA.

Dar o start: checklist de entrada em operação

Antes de clicar em **Dar o start**, na página Boas-vindas, confirme:

1. Sua **senha** está criada e a **verificação em duas etapas** está ativa.
2. **Unidades e áreas** revisadas, com endereço, CEP e telefone de cada unidade.
3. **Prazos** e **feriados** do semestre conferidos.
4. Equipe **convidada**, com papéis e áreas corretos.
5. Equipe com a **trilha de treinamento** concluída.
6. Uma **manifestação de teste** feita de ponta a ponta (registrar → triagem → resposta → conclusão), depois arquivada.
7. **Cartazes de QR code** impressos para os primeiros ambientes.
8. **Perfis oficiais** cadastrados na Escuta social.
9. **Canais diretos** com responsável definido: a caixa **ouvidoria@niltonlins.br** e o telefone **(92) 3643-2187**, com tudo o que chegar por eles registrado em **Registrar atendimento**.
10. Divulgação para a comunidade combinada com a Comunicação (vídeos de divulgação já disponíveis).

Ao **Dar o start**, o sistema registra a data e quem colocou a Ouvidoria em operação.