UNIVERSIDADE
Nilton Lins

OUVIDORIA · UNIVERSIDADE NILTON LINS

# Guia do Usuário

Alunos, professores, colaboradores e comunidade externa

ouvidorianiltonlins.com.br · Versão de novembro de 2026

# Sumário

1 O que é a Ouvidoria

2 Os seis tipos de manifestação

3 Como registrar uma manifestação

4 O comprovante: protocolo e código de acesso

5 Como acompanhar e responder

6 Prazos

7 Anonimato, sigilo e seus dados

8 QR codes nos ambientes

9 Dúvidas frequentes

Este guia é para **alunos, professores, colaboradores e qualquer pessoa da comunidade** que queira falar com a Ouvidoria da Universidade Nilton Lins. Ele explica, passo a passo, como registrar uma manifestação, acompanhar a resposta e proteger os seus dados.

## O que é a Ouvidoria

A Ouvidoria é o canal oficial para você **ser ouvido pela universidade**. Ela recebe o que você tem a dizer, encaminha para a área responsável, cobra os prazos e devolve uma resposta.

- O canal é **gratuito** e funciona **24 horas** pelo site **ouvidorianiltonlins.com.br**.
- Funciona no **celular** e no computador. **Não precisa criar conta nem senha.**
- Você pode se identificar ou ficar **anônimo**.
- Cada manifestação recebe um **protocolo** e um **código de acesso** para você acompanhar tudo.
- Prefere falar com alguém? Escreva para **ouvidoria@niltonlins.br** ou ligue **(92) 3643-2187**. A equipe registra a sua manifestação no sistema e informa o protocolo e o código de acesso.

> **DICA**
> A Ouvidoria não substitui os setores de atendimento (secretaria, financeiro, coordenação). Procure-os primeiro para pedidos do dia a dia. Use a Ouvidoria quando não foi resolvido, quando o assunto é delicado ou quando quer registrar uma opinião formal.

## Os seis tipos de manifestação

| Tipo | Quando usar | Exemplo |
|---|---|---|
| **Reclamação** | Algo não funcionou como deveria | “O ar-condicionado da sala 204 está quebrado há duas semanas.” |
| **Denúncia** | Irregularidade, assédio, fraude ou conduta antiética | “Presenciei um caso de assédio no estacionamento.” |
| **Sugestão** | Uma ideia para melhorar | “A biblioteca poderia abrir aos sábados.” |
| **Elogio** | Reconhecer um bom atendimento ou serviço | “A equipe da secretaria resolveu meu problema rapidinho.” |
| **Solicitação** | Pedir uma providência | “Preciso de acessibilidade para cadeira de rodas no bloco C.” |
| **Informação** | Tirar uma dúvida | “Como funciona o Programa Bolsa Universidade?” |

> **DICA**
> Escolheu o tipo errado? Sem problema: a equipe da Ouvidoria pode corrigir na triagem.

# Como registrar uma manifestação

Entre em **ouvidorianiltonlins.com.br** e toque em **Abrir Manifestação**. O formulário tem três etapas.

## Etapa 1 — Tipo e categoria

1. Escolha o **tipo** da manifestação (veja a tabela acima).
2. Escolha a **categoria**: Acadêmico, EaD, Financeiro, Infraestrutura, Tecnologia e Sistemas, Biblioteca, Clínicas, Acessibilidade e outras.
3. Se aparecer o campo **Assunto específico**, escolha a opção mais próxima. Isso ajuda a manifestação a chegar mais rápido à área certa.
4. Em **Onde aconteceu?**, escolha a **unidade, campus ou polo** e escreva o **local exato** (por exemplo: "Bloco B, 2º andar, sala 204").

## Etapa 2 — Detalhes

1. Decida se quer **se identificar** ou marcar **"Desejo manter minha identidade anônima"**.
2. Se se identificar, informe **nome** (obrigatório), **e-mail** e **telefone**. Com e-mail, você recebe uma cópia do comprovante e avisos de cada novidade.
3. Escreva um **assunto** curto e a **descrição detalhada**.
4. Se quiser, **anexe** fotos ou documentos: até **10 arquivos** (PDF, JPG, PNG ou DOCX) de até **10 MB** cada.

**Como escrever um bom relato:**

- Conte **o que** aconteceu, **quando** (data e horário aproximados), **onde** e **quem** estava envolvido, se souber.
- Diga o que você **espera** que seja feito.
- Evite expor dados pessoais de outras pessoas sem necessidade.
- Seja objetivo e respeitoso: isso agiliza a análise.

## Etapa 3 — Revisão e envio

1. Confira o resumo.
2. Marque a declaração de que as informações são verdadeiras e de que você autoriza o tratamento dos dados conforme o **Aviso de privacidade** e a **LGPD**.
3. Toque em **Enviar Manifestação** e aguarde alguns segundos (mais, se houver anexos). Não feche a página.

# O comprovante: protocolo e código de acesso

Ao enviar, aparece o **comprovante** com:

- o **protocolo** (por exemplo, OUV-2026-001234);
- o **código de acesso**, uma sequência de letras e números;
- um **QR code** e um **link** que já abrem o acompanhamento.

> **ATENÇÃO**
> Guarde o protocolo **e** o código de acesso. Juntos, eles dão acesso à sua manifestação. Não compartilhe o código com ninguém.

Se você informou e-mail, os dois também chegam na sua caixa de entrada. Se ficou **anônimo**, o código aparece **somente no comprovante**: tire um print ou anote.

# Como acompanhar e responder

1. Entre em **ouvidorianiltonlins.com.br** e toque em **Acompanhar Protocolo** (ou use o link/QR code do comprovante).
2. Digite o **protocolo** e o **código de acesso** e toque em **Buscar**.
3. Você verá o **status atual**, a **linha do tempo** com cada etapa e as **mensagens** da Ouvidoria.
4. Para responder, escreva no campo de mensagem e envie. Se a Ouvidoria pediu informações, a sua resposta devolve a manifestação para análise automaticamente.

## O que significa cada status

| Status | O que está acontecendo |
|---|---|
| **Recebido** | A manifestação chegou e está na fila. |
| **Em triagem** | A Ouvidoria está lendo e classificando. |
| **Encaminhado** | Foi enviada à área responsável. |
| **Em análise** | A área está apurando e preparando a resposta. |
| **Aguardando informações** | A Ouvidoria precisa de algo seu. Responda pelo acompanhamento. |
| **Concluído** | Há uma resposta final. |
| **Arquivado** | Encerrada (por exemplo, duplicada ou sem elementos para apurar). |

## Esqueci meu código de acesso

Na página de acompanhamento, toque em **Esqueci meu código de acesso**, informe o protocolo e o e-mail usado na manifestação e toque em **Reenviar código**. Se os dados conferirem, o código chega por e-mail em alguns minutos. Manifestações anônimas não têm e-mail: nesse caso, o código está apenas no comprovante.

# Prazos

Cada tipo de manifestação tem um prazo para a **primeira resposta** e outro para a **conclusão**. Os prazos atuais da Universidade Nilton Lins são:

| Tipo | Primeira resposta | Conclusão |
|---|---|---|
| Denúncia | até 1 dia | até 15 dias |
| Reclamação | até 2 dias | até 7 dias |
| Solicitação | até 2 dias | até 10 dias |
| Informação | até 2 dias | até 7 dias |
| Elogio | até 3 dias | até 7 dias |
| Sugestão | até 3 dias | até 14 dias |

Casos de **assédio e discriminação** classificados como críticos têm primeira resposta em até **12 horas**. Casos complexos podem precisar de mais tempo; quando isso acontecer, a Ouvidoria avisa pelo acompanhamento.

# Anonimato, sigilo e seus dados

## Identificado ou anônimo?

| | Identificado | Anônimo |
|---|---|---|
| A equipe sabe quem você é | Sim | Não |
| Você recebe avisos por e-mail | Sim, se informar e-mail | Não |
| Você acompanha e responde | Sim, com protocolo e código | Sim, com protocolo e código |
| Recuperar o código por e-mail | Sim | Não |

Na manifestação anônima o sistema **não guarda** nome, e-mail, telefone nem qualquer ligação com conta de usuário, mesmo que você esteja conectado em algum sistema da universidade.

> **ATENÇÃO**
> No anonimato, a apuração depende só do seu relato. Seja ainda mais detalhado e confira o comprovante antes de fechar a página.

## Níveis de confidencialidade (para manifestações identificadas)

- **Público interno:** a equipe de atendimento da Ouvidoria e a área para a qual o caso for encaminhado podem ver os seus dados para resolver o caso.
- **Restrito:** as mesmas pessoas, e o assunto não aparece no painel da Ouvidoria exibido em telão.
- **Sigiloso:** somente a coordenação da Ouvidoria, a administração do sistema e o comitê veem; atendentes e áreas não. Use em casos delicados, como assédio.

### Seus direitos pela LGPD

Seus dados pessoais são usados para tratar a manifestação e ficam protegidos com controle de acesso, verificação em duas etapas da equipe e registro de cada ação. As estatísticas da gestão e da autoavaliação institucional (CPA) usam só números, sem identificar ninguém. Você pode pedir **acesso, correção ou exclusão** dos seus dados pela própria Ouvidoria.

Os detalhes estão no **Aviso de privacidade**, em **ouvidorianiltonlins.com.br/privacidade** (link no rodapé do site).

## QR codes nos ambientes

Em salas, banheiros, laboratórios e outros espaços você vai encontrar cartazes **“Como está este ambiente?”** com um QR code.

1. Aponte a câmera do celular para o código e toque no link.
2. Escolha uma carinha e envie. Leva 10 segundos e é anônimo.
3. Se quiser relatar um problema mais sério, toque em **Relatar um problema neste local**: o formulário abre com a unidade e o local já preenchidos.

## Dúvidas frequentes

**Preciso de cadastro ou senha?** Não. Qualquer pessoa registra e acompanha só com o protocolo e o código.

**Professores e funcionários podem usar?** Sim. A Ouvidoria é de toda a comunidade.

**Posso mandar foto?** Sim, até 10 arquivos de até 10 MB cada.

**Sou anônimo. Consigo acompanhar?** Sim, com o protocolo e o código de acesso do comprovante.

**Posso complementar depois?** Sim: escreva uma mensagem pela página de acompanhamento.

**A pessoa de quem reclamei vai saber que fui eu?** Seus dados só são vistos por quem precisa tratar o caso. Em temas delicados, escolha **Sigiloso** ou o **anonimato**.

**Posso falar com a Ouvidoria por e-mail ou telefone?** Sim: **ouvidoria@niltonlins.br** ou **(92) 3643-2187**. A manifestação é registrada no sistema do mesmo jeito, com protocolo e código de acesso.

**Não recebi o e-mail.** Confira a caixa de spam e a pasta “Promoções”. Os e-mails saem de naoresponda@ouvidorianiltonlins.com.br.