

# Orientações sobre o Canal de Ouvidoria

---



# Índice

1. O que é Ouvidoria?
2. Tipos de manifestações recebidas
3. Vantagens de utilizar o Canal de Ouvidorias
4. Como entrar em contato?



# O que é Ouvidoria?

A Ouvidoria é um canal institucional estratégico que tem como objetivo receber manifestações do público interno e externo, a fim de identificar oportunidades de melhoria de processos, produtos e serviços e buscar soluções efetivas junto aos diversos setores da organização.



# Tipos de manifestações recebidas

Entenda em quais momentos você pode procurar a Ouvidoria e abrir uma manifestação.



## Reclamações

Algo não funcionou como você queria? Sofreu com alguma insatisfação? Já tentou resolver seu problema nos canais convencionais de atendimento e não obteve êxito? Abra uma reclamação para que possamos reavaliar seu pedido.



## Elogios

Dê um feedback positivo, demonstre reconhecimento e satisfação sobre o serviço prestado ou atendimento recebido.



## Denúncias

Comunique irregularidades, desvios de conduta e atos ilícitos praticados dentro da Instituição. Vamos encaminhar aos setores responsáveis e acompanhar a sua apuração.



## Sugestão

Recomende adequações para melhorarmos os serviços e o atendimento prestado. Sua experiência e opinião são importantes para nós.



## Solicitação

Solicite atendimento ou prestação de um serviço que você teve dificuldade em obter junto aos canais convencionais da organização.

# Vantagens de utilizar o Canal de Ouvidoria

Ao utilizar o canal de ouvidoria, garantimos benefícios tanto para o cidadão quanto para a instituição.

- Gera mais transparência e atenção ao cidadão;
- Evita a evolução de reclamações para um possível litígio;
- Permite a identificação de falhas nos processos e propõe melhorias;
- Fortalece a imagem institucional;
- Melhora do clima organizacional e aumento do desempenho.

Aproveite esse espaço de escuta e contribua para o aprimoramento do nosso ambiente de trabalho e serviços prestados.



# Como entrar em contato?

Sua manifestação será acolhida e estará segura conosco. Escolha um dos canais abaixo para entrar em contato com nossa Ouvidoria:

**E-mail:** [ouvidoria@unirio.br](mailto:ouvidoria@unirio.br)

**Telefone:** (21) 96949-3893

**Endereço:** Av. Rio Branco, 135 – sala 1204, Centro  
Rio de Janeiro, RJ, CEP 20040-006.

**Atendimento presencial:** Agende através do nosso e-mail  
[ouvidoria@unirio.br](mailto:ouvidoria@unirio.br)

**Registro de Manifestações** (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio): [Acesse o Fala.BR](#).

*É através da sua colaboração que conseguiremos aperfeiçoar processos. Contamos com você!*

