



Faculdade  
Novo Milênio



# REGULAMENTO DA OUVIDORIA

---





# FACULDADE NOVO MILÊNIO

## CENTRO TÉCNICO PROFISSIONALIZANTE NOVO MILÊNIO

### CAPÍTULO I

#### DA COMPOSIÇÃO E DA SEDE

**Artigo 1º.** O serviço de OUVIDORIA da Faculdade Novo Milênio e do Centro Técnico Profissionalizante Novo Milênio é um setor de assessoria à Diretoria, tendo como propósito oferecer aos clientes (alunos, professores, funcionários e comunidade externa) um espaço único e reservado para a efetivação de elogios, sugestões, críticas, denúncias, reclamações sobre o atendimento, instalações e serviços prestados na instituição.

**Artigo 2º.** O serviço será constituído e representado por um Ouvidor(a).

**Artigo 3º.** A Ouvidoria terá sede na Av. Santa Leopoldina, 840 – Praia de Itaparica – Vila Velha - ES, CEP: 29102-375 – Setor de Ouvidoria.

### CAPÍTULO II

#### DOS PRINCÍPIOS E MISSÃO

**Artigo 4º.** São princípios da ouvidoria:

- I. Considerar e analisar todas as sugestões e críticas recebidas;
- II. Responder à demanda de maneira ágil, objetiva e verdadeira;
- III. Potencializar a imagem de seriedade da Instituição.

**Artigo 5º.** É missão da Ouvidoria:

“Estabelecer um canal aberto e permanente de comunicação entre alunos, professores, funcionários e pessoas da comunidade externa na busca da integração e transparência dos serviços prestados, da missão institucional e dos princípios da ética, da moral, do bem estar e da cidadania”.

### CAPÍTULO III

#### DOS OBJETIVOS

**Artigo 6º.** São objetivos da Ouvidoria:

- I. O fortalecimento e o aperfeiçoamento do processo democrático da Instituição;
- II. Mudanças de posturas e procedimentos visando à melhoria da qualidade;
- III. Atendimento especial e personalizado.



## CAPÍTULO IV

### DA ORGANIZAÇÃO, ATRIBUIÇÃO E FUNCIONAMENTO

**Artigo 7º.** São atribuições da Ouvidoria:

- I. Receber e examinar sugestões, elogios, reclamações, denúncias e críticas dos clientes internos e externos, incluindo alunos, professores, funcionários e comunidade externa sobre o atendimento, instalações e serviços prestados na instituição, dando encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, com retorno aos interessados.
- II. Encaminhar aos setores da instituição essas manifestações dos clientes; acompanhar as providências adotadas e garantir o retorno aos interessados.
- III. Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas, monitorar, a partir delas, o desempenho da instituição no cumprimento de suas finalidades e elaborar pesquisas de satisfação de clientes.
- IV. Produzir relatórios que expressam expectativas, demandas e nível de satisfação dos clientes internos e externos e sugerir mudanças a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas.
- V. Encaminhar para o conhecimento e apreciação da Diretoria da Faculdade Novo Milênio possíveis soluções para os conflitos.
- VI. Informar ao autor da solicitação alternativa e soluções, fornecendo-lhe os devidos esclarecimentos.
- VII. Guardar sigilo, agir com imparcialidade, integridade, bom senso e justiça referentes às informações levadas a seu conhecimento, no exercício das funções.
- VIII. Sugerir medidas que contribuam para a melhoria dos serviços.
- IX. Informar ao denunciante sobre o recebimento da mensagem, enviando-lhe resposta fundamentada pela instituição com clareza e objetividade.
- X. Responder as manifestações conforme a ordem de chegada no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.
- XI. A Ouvidoria responderá, apenas, as mensagens com a identificação de autoria.
- XII. Para o cumprimento da missão Ouvidoria, o diretor da Instituição deverá manifestar-se sobre as demandas no prazo de até 10 (dez) dias úteis.
- XIII. A exceção ao cumprimento desse prazo deverá ser justificada, por escrito, à Ouvidoria.
- XIV. Na hipótese de ocorrência de denúncia, que não seja relacionada às finalidades da Ouvidoria, esta será encaminhada à Diretoria da Faculdade.
- XV. A denúncia anônima somente será analisada, quando composta de fatos ou informações objetivas que possibilitem a verificação e identificação dos elementos concretos denunciados.
- XVI. Os casos não contemplados neste regulamento serão resolvidos pela Diretoria da Faculdade Novo Milênio e do Centro Técnico Profissionalizante Novo Milênio.



## CAPÍTULO V

### DOS PRINCÍPIOS NORTEADORES

**Artigo 8º.** Princípios norteadores:

- I. A Ouvidoria será um canal de comunicação, diálogo e interação.
- II. A Ouvidoria funcionará como elo no relacionamento entre direção, coordenação, alunos, professores e funcionários.
- III. A Ouvidoria funcionará como órgão mediador.
- IV. Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- V. Ouvir seu cliente com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito.
- VI. Atender com cortesia e respeito às pessoas.

## CAPÍTULO VI

### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Artigo 9º.** Este regulamento está em consonância com Código de Ética do Ouvidor, editada pela Associação Brasileira de Ouvidoria – ABO.

**Artigo 10.** Este regulamento poderá ser alterado por determinação escrita da Diretoria da Faculdade Novo Milênio e do Centro Técnico Profissionalizante Novo Milênio.

**Artigo 11.** Este regulamento entra em vigor na data da sua assinatura.

  
*Victor Antonio de Castro e Souza*  
Vice-Diretor Geral  
  
Victor Antonio de Castro e Souza  
Vice Diretor Geral

Vila Velha – ES, 17 de setembro de 2020.