

## **RESOLUÇÃO Nº 85/2025**

*Aprova o Regulamento da Ouvidoria Geral da Faculdade Católica de Pará de Minas – FAPAM e dá outras providências.*

O Diretor Geral da Faculdade Católica de Pará de Minas, no uso das atribuições que lhes são conferidas pelo Regimento Geral, art.11, XXVII;

### **RESOLVE:**

**Art. 1º.** Fica aprovado o Regulamento da Ouvidoria Geral da Faculdade Católica de Pará de Minas – FAPAM, constante no anexo desta Resolução, como instância de mediação, escuta qualificada, orientação e encaminhamento de demandas da comunidade acadêmica e da sociedade.

**Art. 2º.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário, em especial a Resolução nº 32 de 29 de agosto de 2011.

Pará de Minas, 12 de Maio de 2025.

**WELLINGTON CLAYTON SILVA**  
Diretor Geral

## **REGULAMENTO DA OUVIDORIA GERAL DA FACULDADE CATÓLICA DE PARÁ DE MINAS – FAPAM**

Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Geral  
da Faculdade Católica de Pará de Minas – FAPAM

### **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º.** O presente Regulamento tem como objetivo disciplinar e orientar as atividades da Ouvidoria Geral da Faculdade Católica de Pará de Minas – FAPAM, doravante denominada apenas FAPAM, estabelecendo suas competências, atribuições, estrutura e formas de atuação junto à comunidade acadêmica e à sociedade.

### **CAPÍTULO II DA OUVIDORIA GERAL**

**Art. 2º.** A Ouvidoria Geral da FAPAM é um canal de comunicação facilitador das relações entre os membros da Comunidade Acadêmica e, ainda, entre a instituição e os membros da Sociedade Civil.

**Art. 3º.** A Ouvidoria Geral da FAPAM é um serviço de atendimento à Comunidade Acadêmica e a Sociedade Civil.

**Art. 4º.** São funções da Ouvidoria Geral:

- I – Receber, analisar, encaminhar e responder às manifestações apresentadas pelos usuários;
- II – Garantir ao público interno e externo o direito à informação clara e acessível;
- III – Ouvir sugestões, reclamações, denúncias, elogios, solicitações e esclarecer dúvidas sobre os serviços prestados pela Instituição;
- IV – Encaminhar as manifestações recebidas aos setores responsáveis e acompanhar as providências adotadas;
- V – Assegurar a participação ativa da Comunidade Acadêmica e da Sociedade Civil na vida institucional da FAPAM, visando à melhoria contínua dos serviços e atividades desenvolvidas;
- VI – Reunir informações sobre a imagem institucional da FAPAM, em diversos aspectos, a fim de contribuir para a gestão institucional.

VII – Responder de forma ágil, clara e eficiente às solicitações dos usuários;

VIII – Atuar como instância de mediação, promovendo o diálogo, a reflexão e escuta ativa.

### **CAPÍTULO III DA FUNÇÃO DE OUVIDOR GERAL**

**Art. 5º.** A função de Ouvidor Geral será exercida por integrante do corpo técnico-administrativo ou do corpo docente da FAPAM, indicado pelo Diretor Geral por meio de Portaria, e somente poderá ser destituído mediante decisão da Diretoria Geral.

**Art. 6º.** O Ouvidor Geral deverá pautar sua atuação de acordo com os seguintes princípios e condutas:

I – Atender com cortesia, respeito e empatia, sem qualquer forma de discriminação ou pré-julgamento;

II – Agir com integridade, transparência, imparcialidade, responsabilidade e tolerância;

III – Resguardar o sigilo das informações recebidas, assegurando confidencialidade nas manifestações dos usuários;

IV – Garantir a acessibilidade e a simplificação no atendimento, facilitando o uso dos serviços da Ouvidoria;

V – Atuar de forma proativa na mediação e na prevenção de conflitos;

VI – Promover a ampla divulgação dos serviços da Ouvidoria Geral, de modo a garantir que toda a comunidade possa se beneficiar de suas atividades.

### **CAPÍTULO IV DAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 7º.** A Ouvidoria Geral da FAPAM tem as seguintes atribuições:

I – Estabelecer canais de comunicação com a comunidade interna e externa, de forma aberta, transparente, acessível e eficiente, promovendo o fluxo ágil e claro de informações;

II – Receber, registrar, analisar e encaminhar manifestações diversas — como sugestões, reclamações, consultas, denúncias ou elogios — oriundas dos membros da comunidade acadêmica e da sociedade civil;

III – Responder ou encaminhar, no menor prazo possível, as demandas recebidas aos setores competentes, acompanhando suas respectivas resoluções;

IV – Apresentar, mensalmente, à Direção Geral, relatório das tratativas realizadas.

## **CAPÍTULO V DO ATENDIMENTO**

**Art. 8º.** A Ouvidoria Geral da FAPAM realiza atendimento aos usuários por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I – Atendimento presencial, na sala destinada à Ouvidoria;
- II – Atendimento telefônico, por meio do número institucional disponibilizado;
- III – Atendimento via correio eletrônico (e-mail), utilizando o endereço oficial da Ouvidoria;
- IV – Atendimento por correspondência física, encaminhada por meio dos Correios.

## **CAPÍTULO VI DO PROCESSO DE ATENDIMENTO**

**Art. 9º.** O Ouvidor Geral exercerá suas funções com independência e autonomia, atuando sempre com base no respeito à dignidade da pessoa humana e na garantia dos direitos dos usuários.

**Art. 10.** As manifestações encaminhadas à Ouvidoria Geral deverão obedecer aos seguintes trâmites:

- I – A Ouvidoria deverá verificar se o usuário utilizou previamente os canais e meios institucionais regulares disponibilizados pela estrutura organizacional da FAPAM para obtenção de informações ou solução de problemas;
- II – Recebida a manifestação (reclamação, solicitação, sugestão ou outra), o Ouvidor Geral, preservando o sigilo da identidade do solicitante, deverá encaminhá-la ao setor responsável, que terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para apresentar resposta;
- III – No exercício de suas atribuições, o Ouvidor Geral poderá dirigir-se diretamente aos diversos setores acadêmicos e administrativos, solicitando informações e esclarecimentos necessários ao atendimento da demanda;
- IV – O Ouvidor Geral terá o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis para apresentar ao solicitante uma resposta formal sobre a solução encaminhada à sua demanda;
- V – Todas as manifestações e seus respectivos registros deverão ser arquivados na Ouvidoria Geral pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, para fins de controle, transparência e auditoria.

**Art. 11.** A Ouvidoria Geral da FAPAM está disponível para uso de:

- I – Estudantes regularmente matriculados na FAPAM;
- II – Docentes e colaboradores técnico-administrativos da FAPAM;
- III – Qualquer cidadão da sociedade civil que tenha interesse em apresentar manifestações relacionadas à Instituição.

## **CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 12.** Revogadas disposições em contrário, este Regulamento entre em vigor na data de sua publicação.

**Art. 13.** Os casos omissos não constantes no presente Regulamento devem ser resolvidos, em primeira instância, pela Ouvidora Responsável, em segunda instância, pela Diretoria da IES.



Este documento foi assinado digitalmente com uso de certificado digital em conformidade com a legislação brasileira e com os padrões estabelecidos pela ICP-Brasil, garantindo sua autenticidade, integridade e não repúdio. Para validar o documento em versão digital, faça a leitura do *QR code* ou clique no *link* abaixo:

<https://validador.docxpress.com.br/viewer?versionid=49231065&filehash=687688AC92F9E17F488B6D4628432CBACF514F3A49493B70F889AA6FB41811FF>

## PROTOCOLO ASSINATURA DIGITAL

