

**CONSELHO DIRETOR
RESOLUÇÃO N. 017/2006**

DISPÕE sobre a criação e funcionamento da Ouvidoria na Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas – FAPEAM.

O DIRETOR-PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DO AMAZONAS e PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR, usando de suas atribuições estatutárias,

CONSIDERANDO a dimensão da FAPEAM e a finalidade de tornar mais eficientes e transparentes os serviços prestados, de modo a garantir melhoria na qualidade do atendimento ao usuário do serviço público;

CONSIDERANDO a necessidade de dinamizar as ações da instituição e responder às demandas da sociedade, reafirmando o papel da FAPEAM no desenvolvimento científico e tecnológico no Estado do Amazonas,

CONSIDERANDO a decisão deste Conselho, em reunião realizada nesta data,

RESOLVE:

Art. 1º DISPOR sobre a criação e o funcionamento da ***Ouvidoria da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas***, órgão de assessoramento direto ao Diretor-Presidente e de auxílio na fiscalização dos serviços e atividades da Instituição.

Parágrafo Único É responsabilidade da Ouvidoria receber, analisar, selecionar e encaminhar, aos setores competentes, pedidos de informações, dúvidas, denúncias, reclamações, críticas, opiniões, sugestões e elogios, respondendo-

os em tempo hábil e sugerindo mudanças nos procedimentos e ações da FAPEAM.

Art. 2º O Ouvidor será indicado pelo Conselho Diretor da FAPEAM e nomeado pelo Diretor-Presidente desta Fundação, para cumprir mandato de 1 (um) ano, prorrogável por igual período.

§ 1º Após sindicância, constatada falta grave, incompatível com o exercício de suas atribuições, o Ouvidor poderá ser destituído do exercício de suas funções, por meio do Colegiado que o elegeu.

§ 2º O exercício da função de Ouvidor não gera qualquer vínculo funcional nem será remunerado a qualquer título.

§ 3º Quando a escolha recair em servidor público de outro órgão, será negociada a sua cessão, com ônus para a instituição de origem.

Art. 3º No exercício das suas funções, ao Ouvidor, que atuará com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-administrativo partidária, compete:

- I. Exercer a função de representante do usuário junto à instituição em que atua;
- II. Agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- III. Acompanhar a tramitação, a análise e a divulgação aos interessados da solução dada às sugestões, reclamações, denúncias ou propostas enviadas;
- IV. Facilitar o acesso do usuário do serviço, simplificando seus procedimentos;
- V. Encaminhar a questão ou sugestão apresentada à área competente, acompanhando a sua apreciação;
- VI. Ter livre acesso a todos os setores da FAPEAM, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;
- VII. Identificar problemas no atendimento do usuário;
- VIII. Sugerir soluções de problemas identificados ao dirigente da FAPEAM;

- IX. Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;
- X. Atuar na prevenção e solução de conflitos;
- XI. Dar estímulo à participação do usuário na fiscalização e planejamento dos serviços prestados pela FAPEAM;
- XII. Estimular os servidores da FAPEAM a tornar praxe a transparência acerca dos procedimentos que envolvem os trâmites processuais da Instituição;
- XIII. Buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, de modo a evitar a sua repetição.

§ 1º A fim de facilitar o acesso, a Ouvidoria deverá ser acionada de forma eletrônica, por *e-mail* disponibilizado no *site* da FAPEAM.

§ 2º Será facultado ao servidor da FAPEAM o atendimento pessoal, agendado de forma prévia, cujo serviço solicitado deverá ser formalizado no ato da consulta.

§ 3º Na hipótese de denúncia, faz-se necessário cumprir diligências determinadas, a partir da natureza da matéria, consubstanciada, inicialmente, no sentido de verificar a sua veracidade, individualizando os motivos e responsáveis.

§ 4º O Ouvidor manterá sigilo da fonte sempre que solicitado.

Art. 4º Contribuindo para a realização dos seus objetivos, a Ouvidoria proporrá:

- I. Melhoria dos serviços prestados pela Instituição;
- II. Correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação de serviços;
- III. Apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- IV. Prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com princípios estabelecidos nesta Resolução;

- V. Proteção dos direitos aos usuários;
- VI. Garantia de qualidade dos serviços prestados;
- VII. Transparência, planejamento e excelência na gestão administrativa.

Art. 5º No desempenho de suas atribuições, a Ouvidoria deverá:

- I. Manter arquivo atualizado de toda a documentação relativa a denúncias, reclamações e sugestões de usuários;
- II. Manter intercâmbio com entidade que exerça atividades congêneres às da Ouvidoria;
- III. Elaborar, quando necessário, relatório de suas atividades, a fim de subsidiar a tomada de decisões pela Instituição;
- IV. Promover, periodicamente, em espaço destinado a esse fim, a divulgação de suas atividades na página eletrônica da FAPEAM.

Art. 6º Não compete à Ouvidoria:

- I. Responder a consultas sobre direitos trabalhistas e previdenciários;
- II. Opinar sobre manifestações anônimas;
- III. Emitir parecer sobre consultas cujas soluções dependam de recursos orçamentários e financeiros;
- IV. Emitir opinião para a qual exista recurso específico, inclusive correção parcial.

Art. 7º Esta Resolução entrará em vigor na data da sua publicação, retroagindo os seus efeitos ao dia 27 de março de 2006.

**SALA DE REUNIÕES DO CONSELHO
DIRETOR DA FUNDAÇÃO DE AMPARO À
PESQUISA DO ESTADO DO AMAZONAS**, em
Manaus, 17 de maio de 2006.


Prof. Dr. Odenildo Teixeira Sena
Presidente