



Manaus, 12 de janeiro de 2023

Edição nº 2966 Pag.4

### MINISTÉRIO PÚBLICO JUNTO AO TCE

Sem Publicação

### ATOS NORMATIVOS

#### RESOLUÇÃO N.º 12, DE 06 DE DEZEMBRO DE 2022

#### REGULAMENTA A OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS, no uso de suas atribuições legais e regimentais previstas no art. 1º, parágrafo único, da Lei Estadual nº 2.423, de 10 de dezembro de 1996 (Lei Orgânica do Tribunal de Contas), que estabelece a competência do Tribunal para expedir atos e instruções normativas sobre matéria de suas atribuições;

**CONSIDERANDO** a importância das manifestações dos cidadãos para o aperfeiçoamento do controle da aplicação dos recursos públicos;

**CONSIDERANDO** a necessidade de instituir um canal de comunicação mais participativo com o cidadão;

**CONSIDERANDO** o dever de garantir a qualidade dos serviços prestados à sociedade; e,

**CONSIDERANDO** a necessidade de alteração da Resolução nº 02/2006, bem como a regulamentação das atividades da Ouvidoria e ainda a revogação das disposições em contrário,

**RESOLVE:**

#### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º.** A Ouvidoria integra a estrutura organizacional do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, configurando-se como instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às





políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

**Art. 2º.** O recebimento, a triagem, a classificação, a distribuição e o atendimento de demandas encaminhadas à Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE/AM), além das competências do Conselheiro-Ouvidor e do setor, obedecerão ao disposto nesta Resolução, observada a legislação vigente.

**Art. 3º.** Incumbe à Ouvidoria coordenar o atendimento das demandas a ela encaminhadas. **Parágrafo único.** Compete às unidades vinculadas ao Tribunal de Contas do Estado do Amazonas colaborar com a Ouvidoria mediante a prestação de esclarecimentos, recomendação de providências cabíveis e o fornecimento de informações imprescindíveis ao atendimento das demandas.

**Art. 4º.** Os processos de trabalho da Ouvidoria observarão as seguintes diretrizes:

I - presteza no atendimento;

II - informação como direito fundamental do cidadão;

III - garantia de sigilo, com a proteção de dados pessoais, no que couber;

IV - clareza, informalidade e objetividade nas comunicações;

V - fomentar a prática da transparência, disseminando boas práticas e proporcionando a troca de conhecimentos;

VI - aprimoramento do controle social.

**Parágrafo único.** A aplicação da diretriz de informalidade compreende, entre outros, os seguintes requisitos:

I – uso de linguagem coloquial quando necessária à facilitação do entendimento pelo interlocutor;

II – intermediação junto às unidades do TCE, quando esse procedimento puder colaborar para o melhor atendimento da manifestação.

**Art. 5º.** Para os fins desta Resolução, entende-se por:

I - reclamação: demonstração de insatisfação relativa às políticas e/ou serviços públicos;

II - denúncia: comunicação de irregularidade ou ilegalidade ao TCE, com necessário atendimento aos requisitos legais aplicáveis cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

IV - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

V - solicitação: questionamento suscitado na aplicação de dispositivos legais e regulamentares concernentes à matéria de competência do Tribunal;

VI - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

VII - demanda: comunicação feita ao TCE, por meio de manifestação, por pessoa física ou jurídica, que não se caracterize como consulta, denúncia, representação ou qualquer das espécies processuais previstas no Regimento Interno do TCE;

VIII - demandante: pessoa física ou jurídica que encaminha demanda ao TCE;

IX - manifestação: demanda encaminhada à Ouvidoria do TCE contendo sugestão, elogio, denúncia, reclamação, solicitação, dúvida sobre serviço prestado pelo Tribunal ou sobre matéria de competência do Tribunal;

X - manifestante: autor da manifestação, pessoa física ou jurídica, identificada ou não;

XI - representação: prerrogativa dos órgãos, entidades ou pessoas legitimadas de apresentarem ao Tribunal





- irregularidades ou ilegalidades praticadas pelo administrador ou responsável sujeito à sua jurisdição;
- XII - setor competente: unidade responsável pela prestação de serviço no âmbito do TCE ou que detém competência institucional afeta ao tema objeto da demanda;
- XIII - triagem: conjunto de procedimentos a ser realizado com vistas a esclarecer o conteúdo das manifestações e a viabilizar os atos de classificação e distribuição;
- XIV - atendimento de manifestação: conclusão de todos os procedimentos aplicáveis à manifestação nos termos disciplinados por esta Portaria;
- XV - exame prévio de mérito: conjunto de procedimentos utilizados pela unidade competente para avaliar materialidade, risco, relevância para fins de controle social e pertinência dos fatos descritos na manifestação, previamente à eventual autuação de processo;
- XVI - resposta-padrão: texto padronizado utilizado pela Ouvidoria para elaboração de respostas a demandas de conteúdo semelhante;
- XVII - documentos de referência: atos ordinatórios utilizados pelas figuras que participam da demanda, para impulsioná-la;
- XVIII - anexos: documentos que acompanham a demanda.
- XIX - demanda inepta: manifestação que omite os elementos necessários, reputados como insanáveis, ou se mostra profundamente contraditória e obscura;
- XX - serviços públicos: atividades exercidas pela Administração Pública direta, indireta e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;
- XXI - política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

**Art. 6º.** Os procedimentos de atendimento às demandas da Ouvidoria serão obrigatoriamente operacionalizados através do SPEDE.

**Parágrafo único.** Os setores competentes informarão os procedimentos que estão sendo adotados para atendimento das demandas por intermédio da inclusão de laudos técnicos para fundamentar as manifestações.

## CAPÍTULO II

### DO RECEBIMENTO, TRIAGEM E CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

#### Seção I

##### Dos Aspectos Gerais das Demandas

**Art. 7º.** As manifestações serão classificadas, de acordo com o conteúdo, em:

- I - de interesse administrativo: sugestões de melhoria, elogios, críticas ou reclamações acerca de serviços prestados pelo TCE ou órgãos e entidades a ele jurisdicionados;
- II - relato sobre matéria interna: informações acerca de suposta irregularidade cometida por autoridade, servidor,





Manaus, 12 de janeiro de 2023

Edição nº 2966 Pag.7

terceirizado, estagiário ou contratado do TCE;

III - relato sobre matéria externa: informações sobre suposta irregularidade ocorrida fora do âmbito do Tribunal, que podem ensejar procedimentos para apuração de ofício dos fatos, de acordo com as prerrogativas do Tribunal;

IV - de interesse do controle externo: elogios ou comentários acerca de trabalhos do TCE, sugestão de fiscalização e demais informações úteis para o planejamento de ações de controle externo;

V - de interesse do cidadão: pedido de orientação sobre matéria referente à área de atuação do Tribunal

VI - sobre serviços públicos: sugestões, reclamações, críticas, elogios ou pedidos de informação sobre aplicação de recursos, serviço público ou programas de governo.

**Art. 8º.** Qualquer pessoa poderá apresentar demanda à Ouvidoria.

**§1º.** As demandas deverão ser apresentadas, preferencialmente, por intermédio de formulário eletrônico disponível no sítio eletrônico desta Ouvidoria de Contas;

**§2º.** O demandante poderá, ainda, enviar a demanda pelos seguintes canais de comunicação: correio eletrônico; aplicativo móvel de mensagens instantâneas; carta; atendimento presencial na Ouvidoria.

**§3º.** Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema próprio do TCE/AM;

**Art. 9º.** A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa. **Parágrafo único.** Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informação que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva

**Art. 10.** A Ouvidoria do TCE/AM assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

**Parágrafo único.** A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente.

**Art. 11.** A identificação do autor de manifestação poderá ser:

- a) aberta;
- b) sigilosa;
- c) anônima;

**§ 1º.** A identificação do autor de manifestação não será exigida e, quando disponível, será mantida em sigilo pela Ouvidoria, ressalvado o disposto no § 2º deste artigo.

**§ 2º.** Quando for essencial ao atendimento da manifestação, a identificação do autor poderá ser informada à unidade competente, que, nesse caso, tornar-se-á corresponsável pela manutenção do sigilo.

**Art. 12.** As manifestações abertas e sigilosas, deverão conter:

- I - nome do requerente;
- II - número de documento de identificação na Carteira de Identidade (Registro Geral) e/ou Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro de Pessoas Jurídicas (CNPJ), no caso de pessoa jurídica;
- III - especificação, de forma clara e precisa, da demanda;
- IV - forma de retorno para recebimento de comunicações ou da informação requerida; e







Manaus, 12 de janeiro de 2023

Edição nº 2966 Pag.8

V - documentos comprobatórios, caso houver.

**Parágrafo único:** As informações dispostas no inciso I a V deste artigo deverão ser mantidas em sigilo, quando couber.

**Art. 13.** Não serão atendidas ou iniciadas as manifestações:

I - genéricas;

II - desproporcionais ou desarrazoadas; ou

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do Tribunal.

**Parágrafo único.** Na hipótese do inciso III do caput, a Ouvidoria indicará o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

**Art. 14.** Compreende-se por manifestação anônima:

§1º. Quando o demandante não informa nenhum tipo de identificação;

§2º. Nessa espécie de manifestação, o cidadão não identificado não pode e não conseguirá acompanhar a manifestação, de acordo com a norma, editada em conjunto, pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pela Ouvidoria-Geral da União (OGU).<sup>1</sup>

§3º. Deverá conter os incisos III e V, do artigo 12 desta Resolução.

**Art. 15.** Apresentada manifestação anônima frente a Ouvidoria do Tribunal de Contas, esta a receberá e a tratará, devendo encaminhá-la aos setores competentes pela apuração desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

**Parágrafo único.** A denúncia anônima é apta a deflagrar apuração preliminar no âmbito do Tribunal de Contas, devendo ser colhidos outros elementos que a comprovem.<sup>2</sup>

## Seção II

### Do Elogio, da Reclamação e da Sugestão

**Art. 16.** O elogio recebido será encaminhado ao servidor que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas.

**Parágrafo Único.** A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

**Art. 17.** A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**Parágrafo Único.** A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

**Art. 18.** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.





Manaus, 12 de janeiro de 2023

Edição nº 2966 Pag.9

**Parágrafo único.** Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

**Art. 19.** A Ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

**§1º.** As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

**§2º.** As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

### Seção III

#### Das Denúncias

**Art. 20.** A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

**§1º.** No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo protocolo que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

**§2º.** Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à Ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

### Seção IV

#### Da Análise e Classificação das Demandas

**Art. 21.** Após o recebimento da demanda deverá ser submetida à análise, com vistas a esclarecer seu conteúdo e objetivo.

**§1º.** No processo de análise, a Ouvidoria poderá consultar as bases de dados disponíveis no Tribunal.

**§2º.** As demandas repetidas, evasivas ou ininteligíveis serão arquivadas.

**§3º.** Quando inexistirem dados de contato que possibilitem o envio da resposta, seja por meio de contato telefônico, de mensagem eletrônica, a manifestação será concluída e considerada atendida após registro da resposta cabível em solução de tecnologia da Ouvidoria.





Manaus, 12 de janeiro de 2023

Edição nº 2966 Pag.10

### CAPÍTULO III

#### DO ATENDIMENTO DAS DEMANDAS

##### Seção I

##### Dos Procedimentos para Distribuição e Atendimento das Demandas

**Art. 22.** Após o recebimento da demanda, a Ouvidoria adotará, de imediato, providências com vistas ao tratamento e atendimento das manifestações.

**Art. 23.** A Ouvidoria fornecerá a resposta direta e imediatamente ao demandante, sem o concurso de outras Unidades do TCE, sempre que dispuser de dados e informações suficientes para o pleno atendimento da demanda ou puder obtê-los nas bases de dados disponibilizadas pelo Tribunal.

**Parágrafo único.** Caberá à Ouvidoria recomendar às unidades competentes a elaboração de documentos de referência ou minutas de resposta-padrão, especificando as questões que eventualmente não foram apreciadas, ou, se necessário, esclarecendo eventuais alterações fáticas ou normativas que justifiquem a atualização.

**Art. 24.** Na hipótese de a Ouvidoria não dispor de elementos suficientes para o pleno atendimento da demanda, deverá requisitá-los às unidades competentes, fixando prazo de 5 (cinco) dias úteis.

**Art. 25.** A Ouvidoria manterá informados os autores das manifestações mencionadas nos incisos I, II e III do art. 7º desta Resolução a respeito de averiguações e providências adotadas pelos setores competentes do Tribunal e comunicadas à Ouvidoria.

##### Seção II

##### Da Resposta da Unidade Competente à Ouvidoria

**Art. 26.** O setor competente tem o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do envio da demanda, para encaminhar à Ouvidoria às informações indispensáveis ao respectivo atendimento.

**§1º.** Caso necessário prazo superior ao estabelecido no caput deste artigo, o setor competente informará tal fato à Ouvidoria, esclarecendo os motivos da impossibilidade e indicando novo prazo para atendimento.

**§2º.** Esgotado o prazo referido no caput deste artigo sem que a unidade competente justifique a necessidade de prorrogação ou proceda ao envio das informações, a Ouvidoria irá reiterar a demanda, fixando novo prazo previamente estabelecido.

**§3º.** Transcorridos os prazos previstos neste artigo, a Ouvidoria enviará à Presidência da Corte, com cópia para a unidade competente, mensagem comunicando que a manifestação não pôde ser arquivada, no âmbito deste setor, em virtude da ausência das informações ou esclarecimentos necessários.





Manaus, 12 de janeiro de 2023

Edição nº 2966 Pag.11

**Art. 27.** A unidade para a qual a demanda houver sido encaminhada deverá comunicar tempestivamente à Ouvidoria as situações nas quais entender que a matéria não é de sua competência, de modo a permitir o redirecionamento, ou, se for o caso, o encaminhamento à unidade básica envolvida, para indicação da unidade competente para atendimento da demanda.

**Art. 28.** A unidade competente deverá cientificar imediatamente a Ouvidoria sempre que:

I – adotar medidas complementares para o atendimento da manifestação;

II – encaminhar aos órgãos competentes os indícios de crimes ou de outras ocorrências cuja competência para apuração não seja do Tribunal;

III – o objeto da demanda já tenha sido ou esteja sendo alvo de apuração ou solução pelo Tribunal. **Parágrafo único.** Na hipótese de a manifestação ensejar a autuação de processo, a unidade responsável informará esse fato à Ouvidoria, que cientificará ao manifestante, esclarecendo os meios disponíveis para acompanhamento do feito.

**Art. 29.** Prescinde de resposta à Ouvidoria a manifestação encaminhada à unidade competente do Tribunal apenas para ciência e providências que entender cabíveis, salvo se forem adotadas medidas que possam ser de interesse do manifestante, tais como autuação de processo, realização de diligência e solução de problema apontado na manifestação.

## CAPÍTULO V

### DAS COMPETÊNCIAS

**Art. 30.** Compete à Ouvidoria.

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;

II – receber sugestões, reclamações ou críticas sobre as atividades desenvolvidas no âmbito de atuação do Tribunal de Contas, visando o seu aprimoramento;

III – receber denúncias e informações relevantes sobre o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública, praticados no âmbito da Administração Direta e Indireta, nas esferas estadual e municipal;

IV - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;

V - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviço ao Usuário do TCE/AM;

VI - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII – receber e catalogar informações referentes a indícios de irregularidades no uso de recursos públicos, obtidos pelos canais de comunicação, salvo dados sensíveis resguardados pela Lei 13.709, de 2018;

VIII – manter canais de comunicação direta com a sociedade, entidades e movimentos populares, no que tange à aplicação de recursos públicos e eficiência administrativa;







Manaus, 12 de janeiro de 2023

Edição nº 2966 Pag.12

- IX – manter instalações físicas e meios de comunicação eletrônica, postal e telefônica para recebimento das comunicações mencionadas nos incisos II e III;
- X – realizar triagem das comunicações indicadas nos incisos II e III e encaminhá-las aos setores competentes do Tribunal, para averiguação e eventuais providências;
- XI – acompanhar e requisitar dos setores competentes da Corte, informações sobre averiguações e providências tomadas relativas às demandas apresentadas;
- XII – manter, quando possível, os autores das comunicações referidas nos incisos II, e III informados a respeito de averiguações e providências adotadas pelos setores competentes do Tribunal;
- XIII – sugerir eventual medida para aperfeiçoamento do serviço da Corte objeto das comunicações mencionadas no inciso II;
- XIV – divulgar seus serviços junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados obtidos;
- XV – estimular a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre temas relativos ao exercício da cidadania na fiscalização e na avaliação da ação estatal;
- XVI - desenvolver e executar projetos atuando como mediadora e facilitadora da relação entre a Sociedade e a Administração Pública tendo como objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos acerca de interesses sociais e individuais indisponíveis;
- XVII – tratar das demandas pertinentes aos anseios dos públicos-alvo dos projetos desenvolvidos por esta Ouvidoria, com o objetivo de apurar possíveis irregularidades, cuja relevância e gravidade exijam exame mais detalhado e profundo.
- §1º.** As informações a que se refere o inciso XVI servirão de subsídio aos trabalhos de fiscalização, a cargo deste Tribunal de Contas.
- §2º.** As demandas a que se refere o inciso XVII poderão ser colhidas, in loco, quando necessário, a critério do Conselheiro-Ouvidor.

### **Art. 31.** Compete ao Ouvidor:

- I – representar a Ouvidoria nos eventos em que participar;
- II – elaborar relatórios trimestrais de atividades;
- III – planejar e definir estratégias, através de programa de trabalho anual;
- IV – orientar e integrar os serviços relativos às atividades desempenhadas pela Ouvidoria, assegurando a uniformização, eficiência, coerência, zelando pelo controle de qualidade das atividades executadas;
- V – verificar, diagnosticar e apresentar propostas para as falhas verificadas nas atividades desempenhadas pelo Tribunal de Contas;
- VI – coordenar, juntamente com os responsáveis por cada um dos setores, os programas e medidas que visem a correção e melhoria das atribuições desenvolvidas pelo Tribunal de Contas.
- VII – realizar intercâmbio de informações e procedimentos com os demais Tribunais de Contas do país, bem como com organismos de educação.

**Art. 32.** As informações contidas no cadastro de demandas do sistema informatizado da Ouvidoria poderão ser utilizadas institucionalmente, de forma consolidada, para fins administrativos e de controle externo.

**Art. 33.** A Secretaria de Controle Externo, por meio de unidade/subunidade especificamente designada, pode realizar o tratamento e a análise dos dados das manifestações cadastradas no sistema de que trata o art. 6º desta





Manaus, 12 de janeiro de 2023

Edição nº 2966 Pag.13

Resolução, para subsidiar o planejamento e a realização de ações de controle, resguardado o sigilo dos autores das manifestações.

**Art. 34.** A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas receberá de qualquer pessoa, Órgão ou Entidade, pública ou privada, manifestação em que se afirme ou se requeira a apuração de ilegalidade ou de má gestão pública, exceto se for medida cautelar, caso em que será atuada por meio do protocolo desta Corte de Contas.

**Art. 35.** Incumbe à Secretaria de Soluções de Tecnologia da Informação apoiar o desenvolvimento das soluções de Tecnologia da Informação necessárias ao cumprimento dos dispositivos constantes desta Resolução.

**Art. 36.** A Ouvidoria encaminhará, mensal, trimestral e anualmente, à Presidência, à Corregedoria e ao Departamento de Planejamento e Organização - DEPLAN do TCE/AM proposta de relatório estatístico contendo a quantidade de manifestações recebidas e outros dados gerenciais a essas relacionados.

**Art. 37.** O Manual de Procedimentos da Ouvidoria deverá ser elaborado no prazo de até 90 (noventa) dias da publicação desta Resolução.

**Art. 38.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, em especial a Resolução nº 02/2006 e a Resolução nº 04/2015.

**SALA DAS SESSÕES DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS**, em Manaus, 06 de dezembro de 2022.

  
ÉRICO XAVIER DESTERRO E SILVA  
CONSELHEIRO-PRESIDENTE

  
Yara Amazônia Lins Rodrigues dos Santos  
Conselheira Vice-Presidente

  
ARI JORGE MOUTINHO DA COSTA JÚNIOR  
Conselheiro Corregedor-Geral

  
JOSUÉ CLÁUDIO DE SOUZA NETO  
Conselheiro-ouvidor





Manaus, 12 de janeiro de 2023

Edição nº 2966 Pag.14

MÁRIO JOSÉ DE MORAES COSTA FILHO  
Conselheiro Convocado

**ELISSANDRA MONTEIRO FREIRE ALVARES**  
Procuradora-Geral, em substituição

**GABINETE DA PRESIDÊNCIA**

**DESPACHOS**

### REVOGAÇÃO DE DESPACHO DE INEXIGIBILIDADE

**O SECRETÁRIO-GERAL DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS**, por delegação de competência do Excelentíssimo Conselheiro-Presidente, por meio da Portaria nº 02/2022/GPDRH; e

Em atenção ao Despacho de Inexigibilidade de Licitação, que foi publicado na Edição nº 2884 do Diário Oficial Eletrônico (DOE) desta Corte de Contas, no dia 12/09/2022, p. 67 e 68, para contratação da empresa Goshme Soluções para Internet Ltda, CNPJ: 07.112.529/0001-46, referente à prestação de serviço de assinaturas de acesso ao site Jusbrasil PRO, no valor total de R\$ 1.479,00 (um mil quatrocentos e setenta e nove reais).

**Considerando** a determinação da Presidência acerca da continuidade dos procedimentos para verificar a viabilidade da contratação, conforme Despacho nº 5263/2022;

**Considerando** que o Despacho de Inexigibilidade de Licitação, referente à contratação da empresa, já fora publicado, em 12 de setembro de 2022 (Edição nº 2884, págs.67 e 68);

**Considerando** a emissão da Nota de Autorização de Despesa nº 403/2022 pela Divisão de Material – DIMAT;

**Considerando** a Notificação nº 11/2022 encaminhada pela SEGER, solicitando a suspensão do serviço de assinatura, em razão de recusa da referida empresa quando da assinatura do Termo de Contrato, conforme Anexo;

**Considerando** a anulação da Nota de Empenho nº 1650/2022 emitida pela Diretoria Orçamentária e Financeira – DIORF;

**RESOLVE:**

**REVOGAR o Despacho de Inexigibilidade de Licitação** publicado em 12 de setembro de 2022 (Edição nº 2884, págs.67 e 68), **que tratava da contratação de empresa para prestação de serviço de assinaturas de**

