



**ESTADO DO CEARÁ**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA ALEGRE-CE**

PALÁCIO LEGISLATIVO MUNICIPAL RAIMUNDO DE SOUZÃO  
RUA JOSÉ ALVES BEZERRA (ZÉ AGOSTINHO), Nº 585  
RIACHINHO - VÁRZEA ALEGRE-CE  
CEP: 63540-000

OUVIDORIA  
OUVIDORIA@CAMARAVARZEAALLEGRE.CE.GOV.BR  
(88) 99644-7052

**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO DE VÁRZEA ALEGRE, EXERCÍCIO – 2023(Conforme Previsto Res. nº. 008/22; Lei Mun. nº.1305/22 e em consonância à Lei. nº. 13.460/17).**



**CÂMARA MUNICIPAL DE**  
**VÁRZEA ALEGRE-CE**

*R*



# ESTADO DO CEARÁ CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA ALEGRE-CE

PALÁCIO LEGISLATIVO MUNICIPAL RAIMUNDO DE SOUZÃO  
RUA JOSÉ ALVES BEZERRA (ZÉ AGOSTINHO), Nº 585  
RIACHINHO - VÁRZEA ALEGRE-CE  
CEP: 63540-000

OUVIDORIA  
OUVIDORIA@CAMARAVARZEAALLEGRE.CE.GOV.BR  
(88) 99644-7052

## SUMÁRIO

Introdução.....	1
Base legal .....	2
Formas de se manifestar .....	3
Tipos de Manifestações .....	4/5
Manifestações recebidas .....	6/7
Manifestações recebidas por mês.....	8
Assunto de Manifestações recebidas .....	9
Considerações Finais .....	10

R



# ESTADO DO CEARÁ

## CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA ALEGRE-CE

PALÁCIO LEGISLATIVO MUNICIPAL RAIMUNDO DE SOUZÃO  
RUA JOSÉ ALVES BEZERRA (ZÉ AGOSTINHO), Nº 585  
RIACHINHO - VÁRZEA ALEGRE-CE  
CEP: 63540-000

OUVIDORIA  
OUVIDORIA@CAMARAVARZEAALLEGRE.CE.GOV.BR  
(88) 99644-7052

### INTRODUÇÃO

Este é o relatório referente às atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Várzea Alegre, exercício de 2023, conforme estabelece a Resolução nº. 008/22; Lei Mun. nº. 1.305/22, e em consonância com a Lei nº. 13.460/17.

O objetivo deste relatório é dar uma visão geral das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Várzea Alegre, durante o período de 01 de janeiro a 31 de Dezembro de 2023.

Outros objetivos deste documento é dar mais publicidade a essa importante ponte de ligação entre o cidadão e o poder público, que é a Ouvidoria, falando da sua base legal, dos canais disponíveis para o cidadão se manifestar, da classificação das manifestações e dos dados estatísticos referentes às manifestações recebidas por esta Ouvidoria nos anos referidos.

Além de buscar garantir o direito de participação dos cidadãos várzealegrenses na administração pública, fiscalizando-a, para assim estimular que os serviços públicos sejam prestados com qualidade.

Contudo, para que isso seja cumprido, dentre as incumbências definidas, cabe destacar a função de encaminhar aos setores competentes para o fornecimentos daqueles, os esclarecimentos e as informações acerca de atos praticados ou de sua responsabilidade, motivos de reclamações ou pedidos de informações. Ainda, é função da Ouvidoria cobrar respostas coerentes a respeito das manifestações encaminhadas a outros setores e levar ao conhecimento da Controladoria ou do presidente da Câmara Municipal de Várzea Alegre os eventuais descumprimentos.

R



# ESTADO DO CEARÁ

## CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA ALEGRE-CE

PALÁCIO LEGISLATIVO MUNICIPAL RAIMUNDO DE SOUZÃO  
RUA JOSÉ ALVES BEZERRA (ZÉ AGOSTINHO), Nº 585  
RIACHINHO - VÁRZEA ALEGRE-CE  
CEP: 63540-000

OUVIDORIA  
OUVIDORIA@CAMARAVARZEAALLEGRE.CE.GOV.BR  
(88) 99644-7052

### BASE LEGAL

A seguir estão listados os itens que compõem a base legal desta ouvidoria:

- . Resolução nº 008/2022, de 26 de agosto de 2022, que instituiu a Ouvidoria da Câmara Municipal de Várzea Alegre-Ce
- . Lei Mun. nº 1.305, de 28 de Agosto de 2022, que dispõe sobre a criação de cargos em comissão e efetivos e define as atribuições no âmbito da nova estrutura administrativa funcional da Câmara Municipal de Várzea Alegre-CE, e dá outras providências.
- . Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- . Lei nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.11, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de janeiro de 1991 e da outras providências.
- . Lei nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018. - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- . Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 - dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e Institui a Carta de Serviços ao Usuário;
- . Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública Federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

PP



**ESTADO DO CEARÁ**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA ALEGRE-CE**

PALÁCIO LEGISLATIVO MUNICIPAL RAIMUNDO DE SOUZÃO  
RUA JOSÉ ALVES BEZERRA (ZÉ AGOSTINHO), Nº 585  
RIACHINHO - VÁRZEA ALEGRE-CE  
CEP: 63540-000

OUVIDORIA  
OUVIDORIA@CAMARAVARZEALEGRE.CE.GOV.BR  
(88) 99644-7052

## FORMAS DE MANIFESTAR-SE

O cidadão poderá entrar em contato com a Ouvidoria da Câmara Municipal de Várzea Alegre das seguintes maneiras:

- . Telefone – por meio do número 88 3541-2073
- . WhatsApp: 88 – 99644 7052
- . Pessoalmente – indo à Câmara Municipal de Várzea Alegre
- . Carta – Escreva para Câmara Municipal de Várzea Alegre, situada na Rua Jose Alves Bezerra, nº 585, Riachinho, Várzea Alegre-Ce, CEP: 63540-000
- . Formulário eletrônico –via site oficial da Câmara Municipal de Várzea Alegre pelo link: [www.camaravarzeaalegre.ce.gov.br](http://www.camaravarzeaalegre.ce.gov.br), [camarav.a@hotmail.com](mailto:camarav.a@hotmail.com)
- . E-mail – [OUVIDORIA@CAMARAVARZEALEGRE.CE.GOV.BR](mailto:OUVIDORIA@CAMARAVARZEALEGRE.CE.GOV.BR)

Ressaltando-se que a Resolução nº 008/2022, determina que o cidadão deve se identificar com nome e CPF ou número da carteira de identidade, exceto quando se tratar de uma comunicação de irregularidade descrita pelo decreto nº 9.492/2018 no 2º parágrafo do artigo 23.

*AP*



## ESTADO DO CEARÁ CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA ALEGRE-CE

PALÁCIO LEGISLATIVO MUNICIPAL RAIMUNDO DE SOUZÃO  
RUA JOSÉ ALVES BEZERRA (ZÉ AGOSTINHO), Nº 585  
RIACHINHO - VÁRZEA ALEGRE-CE  
CEP: 63540-000

OUIDORIA  
OUIDORIA@CAMARAVARZEAALLEGRE.CE.GOV.BR  
(88) 99644-7052

### TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

De acordo com a Resolução 008, de 26 de agosto de 2022, Lei Mun. 1.305, de 29 de agosto de 2022, e em consonância com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, as manifestações dos usuários são classificadas em:

**Sugestão:** registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

**Elogio:** demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: usuário utiliza os serviços da Câmara Municipal de Várzea Alegre se sente satisfeito com o atendimento prestado pelos servidores; depois disso, registra um elogio direcionado a quem o atendeu.

**Solicitação:** pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal. Exemplo: usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema; e

**Reclamação:** demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar o Portal do Cidadão presente no sítio da Câmara Municipal de Várzea Alegre para visualizar os processos licitatórios e não consegue;

**Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída;

Além dos tipos de manifestação descritos anteriormente existem mais dois tipos de manifestação. A primeira é a comunicação de irregularidade descrita pelo decreto nº 9.492/2018 no 2º parágrafo do artigo 23,

Ⓢ



## ESTADO DO CEARÁ CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA ALEGRE-CE

PALÁCIO LEGISLATIVO MUNICIPAL RAIMUNDO DE SOUZÃO  
RUA JOSÉ ALVES BEZERRA (ZÉ AGOSTINHO), Nº 585  
RIACHINHO - VÁRZEA ALEGRE-CE  
CEP: 63540-000

OUVIDORIA  
OUVIDORIA@CAMARAVARZEAALLEGRE.CE.GOV.BR  
(88) 99644-7052

uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não se configurar uma manifestação no conceito adotado pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar. No entanto, havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, a comunicação deve ser recebida, e, após análise prévia pela ouvidoria, enviada ao órgão ou entidade competente para sua apuração.

O último tipo de manifestação atendida por esta Ouvidoria é o pedido de acesso à informação. De acordo com o artigo 10 da Lei 12.527/2011, qualquer pessoa, natural ou jurídica, pode apresentar pedido de acesso a informações a órgãos e entidades públicos, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

CP



## ESTADO DO CEARÁ CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA ALEGRE-CE

PALÁCIO LEGISLATIVO MUNICIPAL RAIMUNDO DE SOUZÃO  
RUA JOSÉ ALVES BEZERRA (ZÉ AGOSTINHO), Nº 585  
RIACHINHO - VÁRZEA ALEGRE-CE  
CEP: 63540-000

OUIDORIA  
OUIDORIA@CAMARAVARZEAALLEGRE.CE.GOV.BR  
(88) 99644-7052

### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante os períodos compreendidos entre 13 de Janeiro a 31 de dezembro 2023, foram realizadas 21 (vinte e uma) manifestações à Ouvidoria desta Casa Legislativa de Várzea Alegre, conforme demonstrada na tabela 01, na qual, mostra a classificação dessas manifestações e a forma que estas foram realizadas, ou seja, se elas foram solicitadas através do formulário eletrônico Disponibilizado no site oficial da Câmara Municipal de Várzea Alegre, apesar de existirem outras formas para os cidadãos se manifestarem como descrito na tabela - 1, essas foram utilizadas por aqueles entre os anos de 2020 a 2023. O gráfico baixo apresenta a quantidade e os tipos de manifestações feitos durante os períodos compreendidos entre os meses de janeiro a dezembro, daqueles exercícios citados. No entanto, cabe esclarecermos que algumas manifestações foram solicitadas em anos anteriores à esta gestão, estando aquelas em tramitação intempestivamente, porém, este Ouvidor, entendeu ser mais prudente e necessário, resposta-lás àqueles cidadãos.

Tabela - 1 Quantidade de manifestações por tipo

Classificação	E-mail	Formulário	Fale Conosco	Total
Sugestão	02	03	02	07
Elogio	00	02	01	03
Solicitação	01	01	02	04
Reclamação	01	01	01	03
Denúncia	01	02	01	04





# ESTADO DO CEARÁ CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA ALEGRE-CE

PALÁCIO LEGISLATIVO MUNICIPAL RAIMUNDO DE SOUZÃO  
RUA JOSÉ ALVES BEZERRA (ZÉ AGOSTINHO), Nº 585  
RIACHINHO - VÁRZEA ALEGRE-CE  
CEP: 63540-000

OUVIDORIA  
OUVIDORIA@CAMARAVARZEAALLEGRE.CE.GOV.BR  
(88) 99644-7052

## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

**Sugestão Elogio Solicitação Reclamação Denúncia**

A tabela 2(dois) mostra a divisão das manifestações durante os meses, exercício de 2023.

**Tabela - 2 Manifestações por mês**

Mês	Total
Janeiro	00
Fevereiro	00
Março	03
Abril	02
Maiο	01
Junho	03
Julho	01- em tramitação
Agosto	04- uma em tramitação
Setembro	02
Outubro	03
Novembro	01
Dezembro	01



**ESTADO DO CEARÁ**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA ALEGRE-CE**

PALÁCIO LEGISLATIVO MUNICIPAL RAIMUNDO DE SOUZÃO  
RUA JOSÉ ALVES BEZERRA (ZÉ AGOSTINHO), Nº 585  
RIACHINHO - VÁRZEA ALEGRE-CE  
CEP: 63540-000

OUVIDORIA  
OUVIDORIA@CAMARAVARZEAALLEGRE.CE.GOV.BR  
(88) 99644-7052

Observa-se, nesse ano, que as manifestações recebidas por esta Ouvidoria tiveram variados fatos geradores, as solicitações endereçadas e demandas foram encaminhadas as mais diversas Secretarias e departamentos da gestão pública deste município de Várzea Alegre-Ce, como demonstrado na tabela 3.

**Tabela – 3 assuntos das manifestações recebidas**

Assunto	Quantidade
Pedido de construção de pontes.	01
Construção e calçamento de ladeiras nos Distritos e Sede Rural deste Município.	02
Pedido de informações e de contatos através de telefones, e-mails e outros meios de comunicações.	06
Elogios aos membros e a Gestão da Mesa Diretora pela Construção da Sede deste Poder Legislativo e aos Colaboradores que fazem parte deste Poder.	03
Solicitações de empresas requerendo e informando os serviços disponíveis por elas, caso, esta Casa Legislativa necessite de tais serviços.	03
Solicitações de servidores para o aprimoramento e melhoria no funcionamento desta Casa Legislativa.	03
Reclamação de cidadão em relação ao transporte escolar na Zona Rural, inclusive, no Distrito de Canindezinho.	02
Solicitação de instalação de luminárias em várias localidades no Distrito de Canindezinho, requeridos por aqueles moradores.	01

HC



**ESTADO DO CEARÁ**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA ALEGRE-CE**

PALÁCIO LEGISLATIVO MUNICIPAL RAIMUNDO DE SOUZÃO  
RUA JOSÉ ALVES BEZERRA (ZÉ AGOSTINHO), Nº 585  
RIACHINHO - VÁRZEA ALEGRE-CE  
CEP: 63540-000

OUVIDORIA  
OUVIDORIA@CAMARAVARZEAALEGRE.CE.GOV.BR  
(88) 99644-7052

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório buscou evidenciar as atividades da Ouvidoria da Casa Legislativa de Várzea Alegre, durante esse exercício de 2023.

Tem como objetivo ser uma ponte da população com o Poder Legislativo Municipal, buscar e melhorar os processos internos da Câmara e auxiliar na fiscalização do executivo municipal, sendo essa uma das principais funções do Poder Legislativo, uma vez, que a Ouvidoria se apresenta como uma ferramenta para a democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública. O Ouvidor é o porta-voz do Cidadão, tendo o papel de analisar e responder as manifestações/demandas enviadas pelo cidadão para que assim este tenha voz ativa dentro a administração pública. Essa participação permite a correção e o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados à sociedade através da Ouvidoria, fortalecendo a construção de uma consciência cidadã direcionada para questões de caráter geral e interesse público.

Destarte, é de fundamental importância, o fortalecimento desse instrumento como agente de prevenção de riscos constitucionais e conflitos, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito recíproco, mútuo, sendo essa uma função importante que deve ser desempenhada por essa Instituição.

Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Várzea Alegre, Estado do Ceará, aos 29 dias do mês de dezembro de 2023.

**HUGO ALVES DA COSTA**  
OGCMVA-Port. 029/2023

**Provérbio árabe – “ Deus dotou o homem de uma boca e dois ouvidos para que ouça o dobro do que fala” – para justificar e legitimar o papel.**