



RELATÓRIO ANUAL 2024

Relatório por:
Anderson Henriques Ferreira
Coordenador do CAC

Conforme Lei nº 13.460/17



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

Mesa Diretora 2024

Presidente: Vereador Washington Fernando Bandeira

Vice-Presidente: Vereador André Luis de Menezes

Primeiro Secretário: Vereador Oswaldo Alves Barbosa

Segundo Secretário: Vereador Sandro José dos Santos

Primeiro Tesoureiro: Vereador João Paulo Fernandes Resende

Segundo Tesoureiro: Vereador Renato Gonzaga de Melo

Mesa Diretora 2025

Presidente: Vereador Erivelton Martins Jayme da Silva

Vice-Presidente: Vereadora Maria da Conceição Aparecida Toledo S. de Almeida

Primeiro Secretário: Vereadora Regina da Silva Costa

Segundo Secretário: Vereadora Damires Rinarly Oliveira Pinto

Primeiro Tesoureiro: Vereador Samuel Carlos de Souza

Segundo Tesoureiro: Vereador Angelino Cláudio Pimenta Neto

Secretaria Administrativa

Diretor Geral: Anderson Leonardo Tavares

Centro de Apoio e Atendimento ao Cidadão - CAC

Coordenador do CAC: Anderson Henriques Ferrerira

Sumário

4	Sobre nós	16	Ouvidoria Pública do Legislativo
4	Atribuições do CAC	18	Atendimento Virtual do CAC
6	Serviços	20	Avaliação de Desempenho Institucional
7	Atendimento presencial x remoto	23	Metas para 2025
8	Carteira de Identidade	24	Considerações Finais
13	Cartão do SUS		
14	Carteira de Informações da Pessoa com Deficiência ou Doença Grave		
15	Emissão de Currículos		

SOBRE NÓS

Breve Histórico

O CAC foi criado para dar atendimento e orientação permanente ao Cidadão e, desde então, este Órgão do Poder Legislativo trabalha atendendo diversas demandas da população, buscando continuamente o aprimoramento deste processo, por meio de seus servidores e estagiários.

Nosso objetivo sempre é prestar o serviço público de forma dinâmica e eficiente, adaptando-se às novas demandas da população, buscando soluções e inovações com rapidez e economia de recursos públicos.

Com foco nesse conceito, o atendimento do CAC busca satisfazer os usuários, com cordialidade, transparência e segurança nas informações, essas são nossas principais metas.

Esse ambiente harmônico e organizado se traduz na confiança que é demonstrada pelas pessoas que utilizam nossos serviços, o que por sua vez também reflete na confiança no Poder Legislativo, uma vez que o CAC pertence à estrutura organizacional da Câmara Municipal.

Portanto, nós do Centro de Apoio e Atendimento ao Cidadão – CAC, elaboramos o presente relatório. Nossa intenção é dar aos gestores da Câmara Municipal, informações para a tomada de decisões no ano de 2024..

Anderson Henriques Ferreira
Coordenador do CAC – Centro de Apoio e Atendimento ao Cidadão
Março de 2025

ATRIBUIÇÕES DO CAC

Conforme estipula a Resolução nº 7, de 19 de maio de 2006, compete ao CAC:

- 1 – Dar atendimento e orientação permanente ao cidadão sobre os seus direitos e garantias;
- 2 – Receber e avaliar consultas e denúncias apresentadas por entidades representativas ou por pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado;
- 3 – Processar administrativamente, nos termos do regulamento, as reclamações e denúncias consideradas procedentes;
- 4 – Informar e conscientizar o cidadão, motivando-o para o exercício de seus direitos, por intermédio dos diferentes meios de comunicação;
- 5 – Orientar o cidadão a recorrer ao Poder Judiciário, nos casos não resolvidos administrativamente;
- 6 – Incentivar e apoiar a criação e organização de órgãos e entidades de defesa do cidadão;
- 7 – Desenvolver programas relacionados com a educação para a cidadania.



O CAC atua diariamente com objetivo de prestar serviços e informações de forma adequada ao cidadão, buscando sempre atender com regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Dentre os serviços disponíveis, hoje contamos com a emissão dos seguintes documentos: Carteira de Identidade, Cartão do SUS, Carteira de Informações da Pessoa com Deficiência ou Doença Grave, emissão de documentos diversos (disponíveis na internet), elaboração de currículos, e serviço de Ouvidoria Pública do Legislativo.

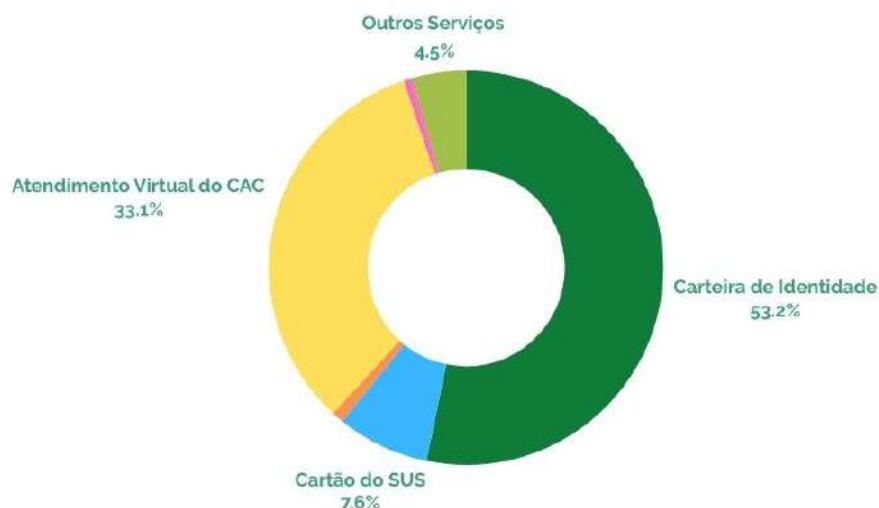
SERVIÇOS

No ano de 2024, o CAC realizou **53.065 atendimentos**. Desse total, **28.295** (53,32%) foram **atendimentos presenciais**, e, os demais, **24.770** (46,68%), de **atendimentos remotos** (telefone, e-mail e emissão do Cartão do SUS, Atendimento Virtual do CAC - Whatsapp).

A demanda pelos serviços se apresenta da seguinte forma: a **Carteira de Identidade**, com **28.253 atendimentos** (53,24% do total), o **Cartão Nacional de Saúde** (Cartão do SUS, com **4.023** atendimentos (7,58% do total), **Carteira de Informações da Pessoa com Deficiência e Doença Grave**, com **224** emissões (0,42% do total), **Emissão de Currículos**, com **135** atendimentos (0,25% do total), **Serviços diversos** **2.362** (4,45% do total) e a **Ouvidoria Pública do Legislativo**, com **513** atendimentos (0,97% do total).

O **Atendimento Virtual do CAC pelo whatsapp** pelo nº (31) 99732-1692, registrou **17.555** contatos com serviços diretos (33,08% do total), sendo proferidas ao todo pelos usuários.

No ano de ano de 2024 o CAC realizou **53.065** atendimentos.



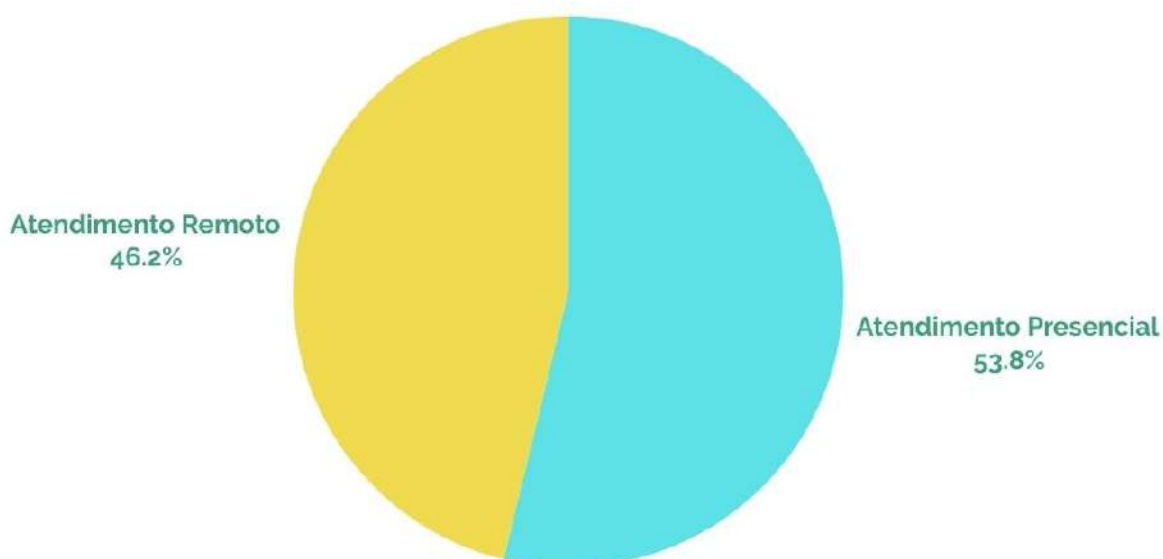
ATENDIMENTO REMOTO X PRESENCIAL

**Informações
acerca de como
realizar o
agendamento da
nova Carteira de
Identidade
Nacional se
destacam entre
os serviços mais
demandados
remotamente.**

A utilização do atendimento remoto hoje é uma realidade no CAC, tendo sido consolidado no período da pandemia, sendo que veio para ficar.

Por meio de do aplicativo whatsapp nº (31) 99732-1692, o cidadão conta com diversos serviços de autoatendimento, bem como outros, a exemplo do Atendimento Virtual do CAC.

Abaixo o gráfico comparativo entre os atendimentos.



CARTEIRA DE IDENTIDADE NACIONAL



A Carteira de Identidade é uma das formas de identificação civil, que caracteriza o indivíduo por seu caráter único, para que dessa forma possa usufruir de seus direitos como cidadão no território nacional.

Esse documento tem o fim de comprovar a identidade de uma pessoa física, seja perante aos órgãos públicos ou privados, além de ser necessário para a solicitação de outros documentos. O documento é válido em todo território nacional.

No ano de 2024, em relação ao RG foram contabilizados **28.253 atendimentos (53,24% do total de atendimentos do CAC)**. Nesse total estão incluídos todos atendimentos referentes à Carteira de Identidade, feitos tanto de maneira remota quanto presencial, o que corresponde desde orientações, até propriamente a entrega do documento ao cidadão.

Ao longo do ano, foram efetivados **12.554 agendamentos para confecção do documento**, desse total estão incluídos tanto o agendamento geral quanto os agendamentos prioritários da agenda do idoso e pessoas com deficiência, conforme estipula a Lei Municipal nº 5.694, de 4 de dezembro de 2014.

Cabe destacar que do total de 12.554 agendamentos, houve um **comparecimento de 11.881 pessoas** (94,64% dos agendamentos).

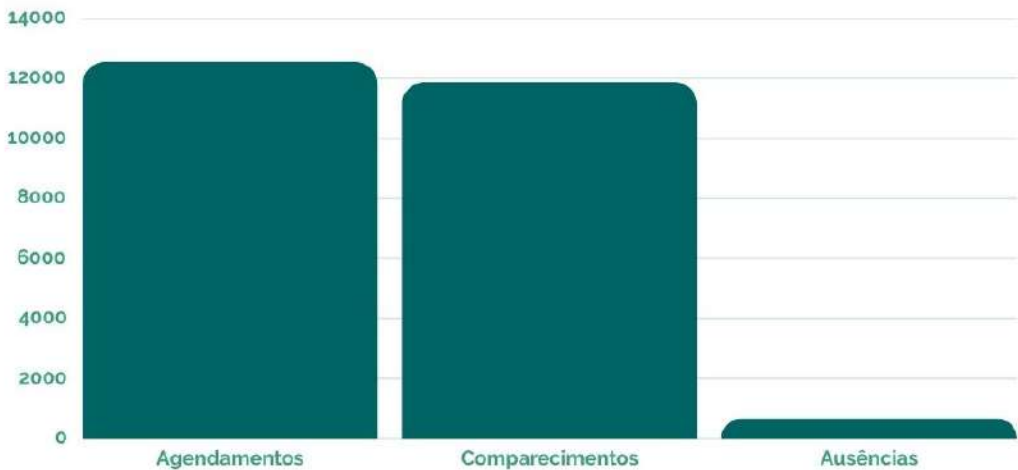
No ano de 2024,
foram efetivados
12.554
agendamentos
para confecção da
Carteira de
Identidade
Nacional

Apesar do curto período de tempo entre a data de agendamento e a data de comparecimento para atendimento (sempre no próximo dia útil), o não comparecimento ainda é um problema, pois, como se vê, no ano de 2024, **673 pessoas não compareceram** para atendimento (5,36% do total de agendamentos), todavia, o agendamento com vagas sempre para o dia seguinte mostrou ser o mais eficiente para atendimento à população.

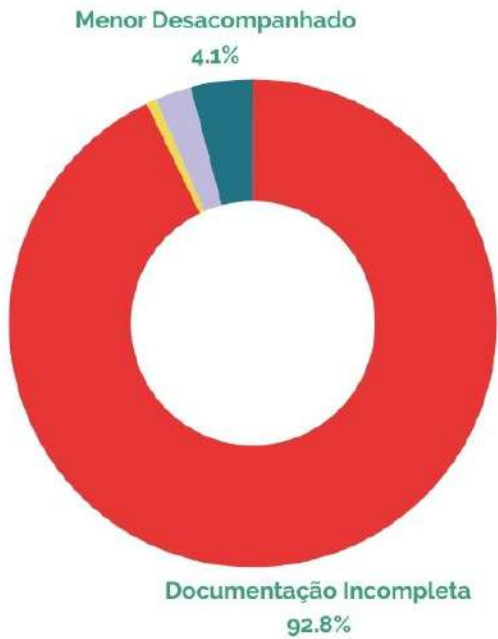
Estatísticas da Carteira de Identidade

Logo abaixo, é possível analisar uma amostra dos dados levantados acerca dos atendimentos na Carteira de de Identidade

Agendamento x Comparecimento



Impeditivos de Atendimento



Apesar de muita divulgação sobre a documentação obrigatória para confecção do RG, um número muito alto de pessoas (1.852) não apresentou a documentação correta.

Novos desafios da Carteira de Identidade

A forma mais transparente e democrática de distribuição e acesso às vagas para Carteira de Identidade é utilizar o aplicativo: MGAPP ou o portal do Governo Estadual: MG Cidadão. A exceção a esse critério se dá somente para reserva de vagas para pessoas idosas e pessoas com deficiência, que podem utilizar o telefone (31) 3769-2835 para fazer o agendamento, com base na Lei Municipal n. 6.079/21, que obriga a reserva legal de 10% de vagas para pessoas idosas e pessoas com deficiência (PCDs).

O CAC da Câmara Municipal, assim como outros Postos de Identificação do Estado, são obrigados a disponibilizar as vagas pelos canais mencionados acima, de modo que a liberação das vagas ocorre todos os dias úteis, a partir das 10h e ao longo do dia até as 17h. Vale destacar que, todos os dias, as vagas disponíveis são preenchidas por cidadãos que utilizam alguns dos meios que foram referidos acima. Cabe ressaltar que, todas essas listagens diárias de agendamentos estão disponíveis para auditoria por qualquer autoridade que faça a solicitação.

A forma mais transparente e democrática de distribuição e acesso às vagas para a Carteira de Identidade é utilizar o portal do MG Cidadão ou MGAPP

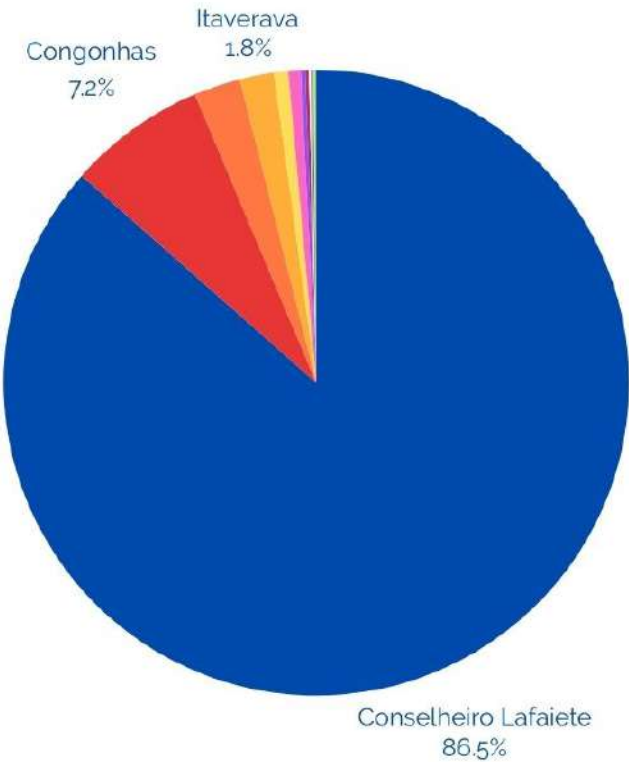
Atualmente, há uma demanda em nosso município que foge à capacidade de atendimento do Posto de Identificação situado no CAC, pois, com o surgimento da nova Carteira de Identidade Nacional, mesmo pessoas que não tinham a necessidade de troca do documento, fazem solicitação apenas para poder ter a nova Carteira de Identidade.

Outro fator importante para a alta demanda, é que para fazer a nova Carteira de Identidade, não é cobrada taxa, por se tratar de primeira via, fato esse que também contribui para elevar o número de pessoas que buscam pelo documento.

Vale registrar que Conselheiro Lafaiete possui apenas 2 postos de identificação: o 1º Distrito e o da Câmara Municipal, observe ainda que, conforme o último senso realizado em Conselheiro Lafaiete, possui **131.621 habitantes**, sendo que cidadãos de outras cidades também fazem agendamentos para Carteira de Identidade no CAC da Câmara Municipal, o que sobrecarrega o atendimento no CAC.

No gráfico abaixo, é possível verificar o número de cidadãos que são atendidos por cidade em nosso Posto de Identificação, onde **14,10% dos atendimentos são realizados para pessoas que vem de outras cidades para serem atendidos no CAC.**

Cidades	Atendimentos
Conselheiro Lafaiete	-85,90%,
Congonhas	- 7,10%
Ouro Branco	- 2,40%
Itaverava	- 1,75%
Queluzito	- 0,73%
Carandaí	- 0,68%
Cristiano Ottoni	- 0,64%
Casa Grande	- 0,23%
Santana dos Montes	- 0,18%
Ouro Preto	- 0,13%
Belo Horizonte	- 0,08%
Catas Altas da Noruega	- 0,04%
Jeceaba	- 0,03%
Piranga	- 0,03%
Capela Nova	- 0,02%
Entre Rios de Minas	- 0,01%
Mariana	- 0,01%
Rio Espera	- 0,01%
Senhora de Oliveira	- 0,01%



É importante anotar que por conta da nova Carteira de Identidade, a situação de escassez de vagas ocorre em todo Estado de Minas Gerais e não apenas em Conselheiro Lafaiete, o que pode ser constatado no próprio aplicativo de agendamento MGAPP, pois, por exemplo, UAIs da cidade de Belo Horizonte, estão agendando somente com aproximadamente 15/20 dias para atendimento.

Em que pesem tais fatos, o CAC libera vagas diariamente, sempre às 10h até às 17h, sempre para o dia seguinte, o que reduz significativamente o número de ausências, o que permite atender um maior número de pessoas, atingindo ao máximo o princípio da eficiência. Portanto, mesmo que não consiga fazer o agendamento no dia, há sempre a possibilidade de tentar fazer no dia seguinte, o que não seria possível se fosse em uma UAI, como foi demonstrado acima.

O fato de as vagas acabarem em minutos no aplicativo, reflete o tamanho da absurda demanda pelo documento que enfrentamos diariamente, de modo que milhares de pessoas tentam agendar ao mesmo tempo, e, como foi dito acima, liberamos as vagas diariamente, havendo sempre a oportunidade de fazer uma nova tentativa de atendimento no dia seguinte, já em outras cidades como Belo Horizonte e etc, isto não é possível, o cidadão deve aguardar mais tempo para ser atendido.

Dito isso, acusar a Câmara Municipal pela falta de vagas da Carteira de Identidade é um erro de análise muito comum, pois, a Câmara Municipal não é o problema, mas, sim, parte da solução. Ao longo dos anos a Câmara vem envidando esforços, continuamente, para poder aumentar o número de vagas para a população, com o treinamento de servidores, aquisição de novos kits de identificação, porém, tudo isso é muito burocrático e demanda muito tempo, não sendo possível adotar soluções de imediato como gostaríamos que fosse, por exemplo, quando um servidor já treinado pede exoneração (pede para sair) não é simples repor, há uma série de medidas, cursos e tempo para substituir aquela pessoa que atuava antes.

Em outros casos, há também a necessidade de aguardar a vontade/oportunidade de outro órgão (Polícia Civil) de abrir novos cursos de Identificador para que aquele novo servidor possa atuar, antes de poder emitir o documento de identidade, ou seja, mesmo tendo o servidor disponível, é necessário ainda aguardar o treinamento, estes são pontos que mencionamos, apenas para que o cidadão possa compreender que não se trata de descaso, mas, sim, de passos que somos obrigados a cumprir para fornecer os serviços.

Sem querer fugir à responsabilidade, é importante frisar que não compete apenas à Câmara Municipal, resolver o problema da falta de vagas da Carteira de Identidade, uma vez que a competência é do Governo do Estado, bem como, da vontade de outras cidades em instalar e equipar Postos de Identificação em seus respectivos municípios para atendimento da população, que apenas quer exercer o seu direito como cidadão, qual seja, de possuir um documento de Identidade ou renovar o documento.

Portanto, diante do exposto, a Câmara Municipal vem envidando esforços para elevar a ofertas de vagas para a população, sendo que em breve, esperamos dobrar o número de vagas para a população.

CARTÃO DO SUS



No ano de 2024, o CAC realizou **4.023 atendimentos (7,58% do total de serviços)** relacionados ao Cartão do SUS, como emissão do documento e informações.

Atualmente, a atuação do CAC em relação ao CNS está regulamentada por Acordo de Cooperação Técnica nº 013/2018 entre a Câmara Municipal e o município.

Para buscar atendimento para emissão do CNS, o cidadão não necessita agendar atendimento, podendo solicitar de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h.

A partir de 03 de abril de 2020, os Cartões do SUS passaram a ser emitidos também por via remota. Esse ato foi fundamental para que as pessoas não precisassem sair de suas casas para poder obter o Cartão do SUS, em virtude da pandemia do covid-19.

O Cartão Nacional do SUS (CNS) é o documento de identificação do usuário do SUS. Este registro contém as informações dos indivíduos, como: dados pessoais (nome, nome da mãe, data de nascimento, etc), contatos (telefones, endereço, e-mails) e documentos (CPF, RG, Certidões, etc.).

Atualmente, o número do CNS é utilizado nos sistemas informatizados de saúde que demandam identificação dos indivíduos, sejam usuários, operadores ou profissionais de saúde.

Dessa forma, o CNS possibilita a criação do histórico de atendimento de cada cidadão no Sistema Único de Saúde (SUS), por meio do acesso às Bases de Dados dos Sistemas de atenção básica, sistema hospitalar, sistema de dispensação de medicamentos, etc.

Com o CNS, o usuário do SUS pode conferir as informações de suas internações hospitalares, com dados sobre atendimento ambulatorial de média e alta complexidade e aquisição de medicamentos no programa Farmácia Popular.

O sistema do Cartão identifica o indivíduo para garantir a cidadania, coordena informações para humanizar o atendimento e padronizar os procedimentos para democratizar o uso do recurso público.

O sistema do Cartão identifica o indivíduo para garantir a cidadania, coordena informações para humanizar o atendimento e padronizar os procedimentos para democratizar o uso do recurso público.

Quais são os benefícios de ter o CNS?

- Rapidez na identificação do usuário;
- Localização do prontuário pelo número do Cartão;
- Vinculação de: profissional, usuário, estabelecimento de saúde e atendimento;
- Registro dos atendimentos realizados;
- Registro do agendamento e execução de consultas e exames;
- Dispensação de medicamentos;
- Atualização de dados cadastrais..

CARTEIRA DE INFORMAÇÕES DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA OU DOENÇA GRAVE

No ano de 2024, foram realizados **224 atendimentos** relacionados a Carteira de Informações nos termos da Lei Municipal nº 5.982/19, o que corresponde a 0,42% do total.

Conforme estipula o art. 3º da referida Lei, O documento tem por finalidade:

*Art. 3 - A carteira de identificação e /ou informação servirá para comprovar a condição de deficiente para a concessão de direitos, benefícios e vantagens que sejam previstas na legislação em vigor e em estabelecimentos públicos e privados do Município.

Parágrafo único - A carteira de identificação e /ou informação propiciará, para aqueles que tenham interesse em sua identificação, os meios próprios para exercerem seus direitos independentemente de retratarem fisicamente suas doenças. "

O referido documento tem por finalidade facilitar a vida dessas pessoas, a medida que o portador do documento não precisará apresentar outros tipos de comprovantes, para atestar a sua condição, dentro do território do município.

·Validade territorial: a Carteira que é emitida no CAC, só tem validade dentro do território de Conselheiro Lafaiete, pois, a Lei municipal só pode obrigar as empresas que ficam dentro da cidade, mas, nada impede que em outras cidades, outras entidades aceitem esse documento, utilizando o bom senso, já que é um documento oficial que atesta a informação de que a pessoa tem uma condição especial;

·Estabelecimentos Públicos e Privados situados no município devem aceitar o documento.



Para obter o documento é necessário apresentar: 01 laudo médico + Quaisquer dos seguintes documentos: RG, CNH, Certidão de Nascimento/Casamento, dentre outros.

A validade do documento é de 1 ano.

No caso de pessoa com deficiência deve-se apresentar o laudo médico que ateste a condição.

Já no caso de pessoa com doença grave, deve se enquadrar em algumas das seguintes doenças:

- I - Tuberculose ativa;
- II- Hanseníase;
- III- Neoplasia maligna - Câncer;
- IV- Cardiopatia grave;
- V- Mal de Parkinson;
- VI- Espondiloartrose anquilosante;
- VII- Esfropatia grave;
- VIII- Estado avançado da doença de Paget (osteíte deformante);
- IX- Síndrome da Imunodeficiência Adquirida - AIDS;
- X- Contaminação por radiação com base em conclusão da medicina especializada;
- XI- Hepatopatia grave.

São também consideradas como portadoras doenças graves por essa Lei, as pessoas:

- com bolsa de colostomia;
- com fibromialgia;
- com doença de Alzheimer;
- com Transtorno do Espectro Autista;
- com Esquizofrenia;
- com Epilepsia.

EMIÇÃO DE CURRÍCULOS



No ano de 2024, foram realizados **135 atendimentos** relacionados a emissão de currículos, o que corresponde a 0,25% de atendimentos do total. A emissão de currículos no CAC foi muito reduzida, uma vez que esses atendimentos também são feitos na Biblioteca da Câmara Municipal.

A emissão de currículos contribui para que o cidadão possa pleitear vagas de emprego, podendo o trabalhador, retirar até 5 cópias diárias.

Em virtude da Lei Geral de Proteção de Dados, o cidadão deverá apresentar um documento oficial com foto ou a Carteira de Trabalho (física ou digital), para que possa confeccionar o documento.

*O currículo é um documento que tem como principal objetivo destacar as habilidades e idealizações do candidato proposto de uma forma resumida. Esse documento deve conter os requisitos básicos para a vaga desejada de uma forma breve.

Um currículo assertivo é aquele que contém os requisitos necessários para a vaga, mostrando que tem o conhecimento na área proposta pelo recrutador. Além disso, é importante o candidato ser objetivo naquilo que deseja apresentar, sem deixar o documento muito extenso e cansativo, isso pode tirar a sua visibilidade.

A clareza também é importante quando for descrever as experiências profissionais, de modo que se deve procurar colocar a empresa e atividades exercidas.

Um espaço deve ser separado para descrever o seu objetivo, e um pouco sobre o cidadão e dos seus pontos fortes no âmbito profissional, o que pode causar uma boa impressão

Embora o contratante esteja procurando pelas experiências, o candidato não deve relaxar no formato do currículo, o recrutador precisa ser atraído tanto pelo conteúdo quanto pelo formato. O Word tem vários modelos disponíveis que podem diferenciar o seu documento de outras pessoas, outra dica importante é procurar um design que não é muito usado.

4

Seguindo os critérios acima, o candidato tem mais chances de conseguir uma entrevista de emprego e mostrar para o recrutador o porquê merece aquela vaga de emprego.

*<https://www.centralestagio.com/a-importancia-de-um-curriculo-bem-elaborado/>

OUVIDORIA PÚBLICA DO LEGISLATIVO



No ano de 2024, a Ouvidoria Pública do Legislativo realizou **513 atendimentos** relacionados a Ouvidoria, o que corresponde a 0,97% do total de serviços.

A Ouvidoria Pública é a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

A Ouvidoria Pública do Legislativo foi criada pela Resolução nº 04, de 05 de setembro de 2008, sendo um órgão criado na estrutura da Câmara Municipal e funciona no CAC, visando estreitar o canal de comunicação, aproximando o Poder Legislativo Municipal do cidadão lafaietense.

A OPL está apta a receber informações, sugestões, reclamações, denúncias ou mesmo pedidos de acesso à informação (conforme estipula a Resolução nº 004, de 10 de maio de 2013).

São funções básicas da Ouvidoria Pública:

- I – atuar em defesa dos direitos dos cidadãos, encaminhando as informações e/ou sugestões recebidas ao Presidente da Câmara Municipal para as providências cabíveis;
- II – garantir que o cidadão seja ouvido e respeitado;

III – facilitar o recebimento das informações e/ou sugestões de qualquer cidadão, sem nenhum tipo de discriminação;

IV – receber todas as solicitações, sugestões, questionamentos, reclamações ou denúncias;

V – garantir a transparência das atividades desenvolvidas pela Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete;

VI – encaminhar as informações à Mesa Diretora sobre os trabalhos dos Vereadores e sobre as leis aprovadas pela Casa.

O prazo para resposta, por meio do Presidente da Câmara, deverá ser de no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período se necessário, contados a partir do recebimento do manifesto em seu gabinete, sobre as ações tomadas pertinentes ao caso, seja no Poder Legislativo e/ou no Poder Executivo.

O propósito da Ouvidoria é atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados e uma maior satisfação das pessoas.

Na Ouvidoria, a análise das manifestações pode servir para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias conjunturais e estruturais.

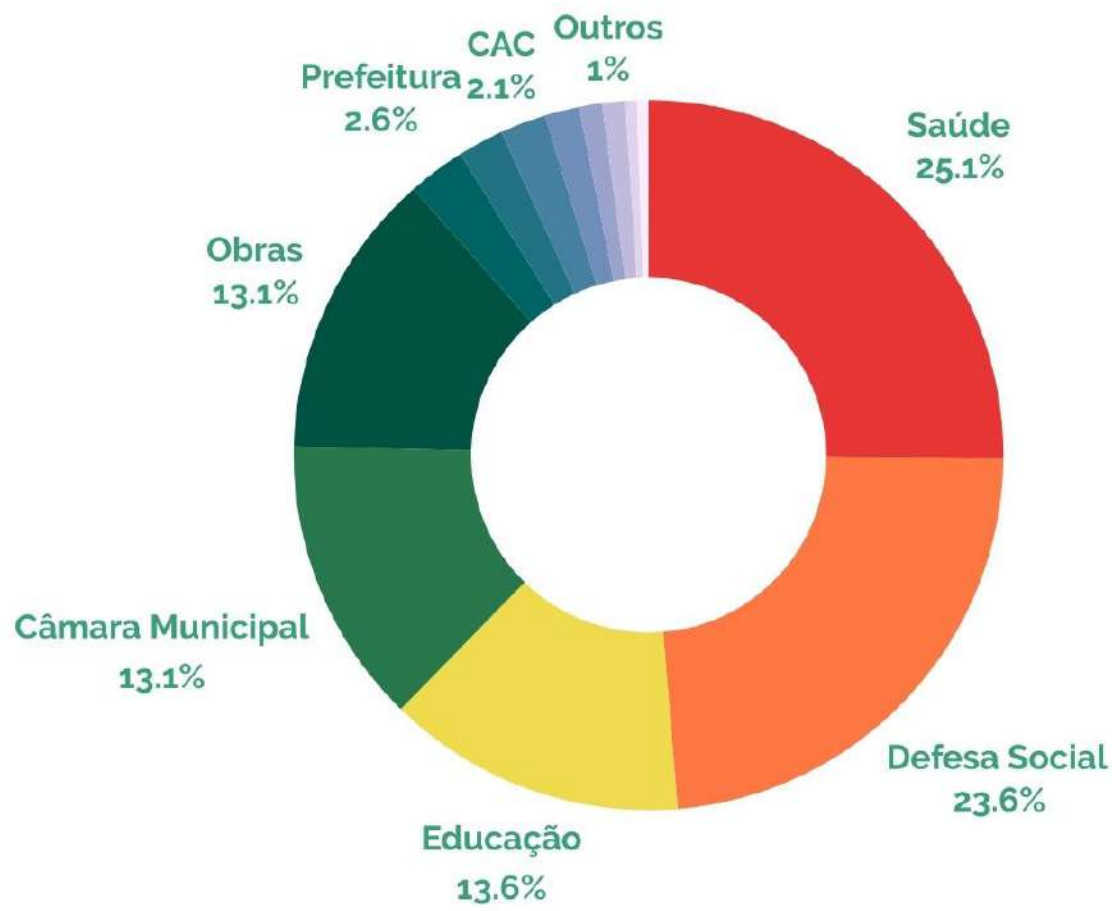
Cada vez mais a população tem em conta quais são os seus direitos e faz questão de exigir, embora a solução ou resposta a demandas que são apresentadas dependem da atuação direta do Poder Executivo, que muitas das vezes não tem os recursos disponíveis para solução do problema.

Todavia, alguns tipos de demandas que são apresentadas dependem de uma atuação mais enérgica da fiscalização municipal para inibir certos tipos de comportamentos e atividades.

Desta feita, por meio da atuação na Ouvidoria Pública do Legislativo, esperamos proporcionar um canal de diálogo permanente para o exercício da cidadania.

Panorama das Principais Manifestações

As demandas referentes à saúde obtiveram o maior número de manifestações.



ATENDIMENTO VIRTUAL DO CAC



Em meio a pandemia do covid-19, buscamos ofertar novas formas de atendimento à população, que reduzissem a necessidade de ter que sair de casa para conseguir o atendimento.

Sendo assim, em julho de 2020 foi dado início ao Atendimento Virtual do CAC, que funciona por meio do aplicativo de whatsapp, com auxílio de um chatbot, que é um software que interage com as pessoas, baseado nas diretrizes que estão programadas antecipadamente.

O Atendimento Virtual do CAC pelo whatsapp pelo nº (31) 98872-2370, no de ano de 2023, recebeu mais de **17.555 mensagens** de cidadãos no que tange a solicitações sobre serviços,

A grande vantagem desse tipo de atendimento é que ele pode interagir com os cidadãos 24 horas por dia, 7 dias por semana, não estando limitado pelo tempo ou por lugar físico. Esse método de prestação de serviço vem se mostrando muito eficaz e eficiente, com tendência a aumentar a sua relevância cada vez mais,

No caso específico do CAC, além das interações automáticas (apenas com o uso do app sem auxílio de um servidor público), existem interações automáticas que servem como preparação ou um check list da documentação, na execução de determinado tipo de serviço, para um posterior contato com o servidor público para o atendimento de forma propriamente dita.

Essa preparação acerca do serviço que será demandado além de reduzir o tempo de atendimento, gera uma maior eficiência, uma vez que o cidadão tem a oportunidade de antemão de saber qual é a documentação correspondente a aquele serviço.

Nesses casos, o usuário clica na opção do serviço desejado, de modo que o próprio aplicativo retorna com a orientação acerca dos documentos necessários, data de agendamento, horários e etc.

Essa tecnologia contribuiu para reduzir o tempo de atendimento e aumentar a quantidade de pessoas que são atendidas, utilizando melhor o tempo e os recursos disponíveis.

Esse serviço foi criado para fazer frente a alta demanda por serviços, mas, não de uma forma desatenta, como ocorre, por exemplo, em call centers de operadoras de telefonia, mas, sim, procurando otimizar o tempo e recursos, para que o cidadão possa ser melhor atendido.

Os serviços e informações disponibilizados pelo Atendimento Virtual do CAC pelo whatsapp nº (31) 99732-1692 atualmente são: Carteira de Identidade, Cartão do SUS, Carteira de Informações da Pessoa com Deficiência e ou Doença Grave, Ouvidoria Pública do Legislativo, CPF, Carteira de Trabalho, Informações sobre Passaporte, Certidão de Nascimento, Cartório Eleitoral, Alistamento Militar, Prova de Vida INSS, Currículo, Procon Municipal, Transporte Gratuito, Iluminação em Via Pública, Animal em Via Pública, Prevenção ao Suicídio, Telefones de Utilidade Pública, Funcionamento da Câmara Municipal, Informações de Gabinetes Vereadores, Doação de Sangue.

Este tipo de serviço vem demonstrando uma grande adesão por parte da população, com diversas avaliações positivas.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO INSTITUCIONAL

2024

A Lei Municipal nº 4.767, de 17 de novembro de 2005, prevê que os Poderes Legislativo e Executivo colocarão à disposição da Comunidade, nas repartições públicas do Município, caixas receptoras e impressos próprios, ou meio eletrônico que os substitua, para a formulação de sugestões e reclamações à Administração.

Na Câmara Municipal, esse instrumento também é utilizado para dirigir aos cidadãos atendidos consulta sobre o desempenho institucional do Poder Legislativo. Trata-se da Avaliação de Desempenho Institucional, com disciplina dada pelo Ato do Diretor-Geral nº 10, de 3 de novembro de 2008.

Os atendentes do CAC, após terem efetuado atendimento presencial, prestam informações às pessoas atendidas a respeito do formulário de avaliação de desempenho institucional, orientando o seu preenchimento e ressaltando a sua importância para a melhoria do atendimento e dos serviços prestados. A participação dos cidadãos é voluntária e avalia seis aspectos:

- 1 - Atendimento: fui atendido (a) com atenção, respeito e cortesia.
- 2 - Organização do serviço: o atendimento foi realizado de forma organizada.
- 3 - Informações: as informações a mim prestadas foram suficientes.
- 4 - Resultados obtidos: fiquei satisfeito com a solução dada à minha solicitação.
- 5 - Condições do local: as dependências em que tive acesso se encontravam limpas e bem conservadas.
- 6 - Segurança: o sistema de vigilância existente transmitiu segurança, bem como facilitou o atendimento através do fornecimento de orientação exata.

No ano de 2024
foram feitas 186
avaliações
eletrônicas

A cada questão descrita, marcando com um "X" no espaço correspondente, os cidadãos devem responder o quesito, avaliando se ele foi atendido satisfatoriamente (SIM), parcialmente (PARCIALMENTE) ou se não foi atendido a contento (NÃO).

Todavia, em razão da pandemia do covid-19, não foi possível utilizar o referido formulário, uma vez que a avaliação é feita logo após o atendimento presencial.

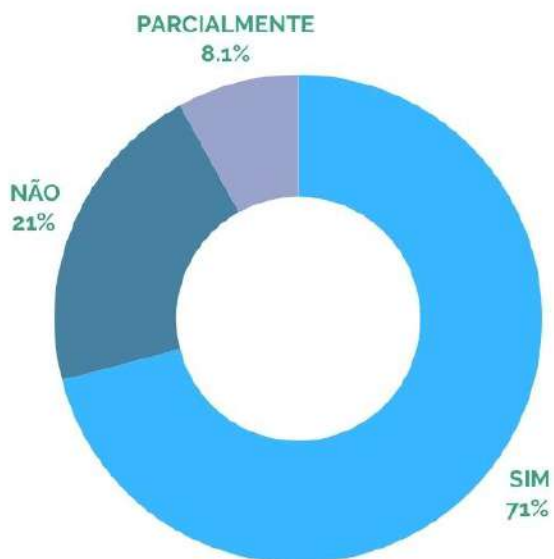
A impossibilidade decorreu porque as avaliações são feitas em formulário impresso, utilizando caneta compartilhada, desse modo, para garantir a segurança das pessoas quanto à possibilidade de contágio, essas avaliações foram suspensas.

Desta feita, para poder disponibilizar outra forma de Avaliação de Atendimento à população, foi criada a Avaliação de Desempenho Institucional eletrônica, no Atendimento Virtual do CAC.

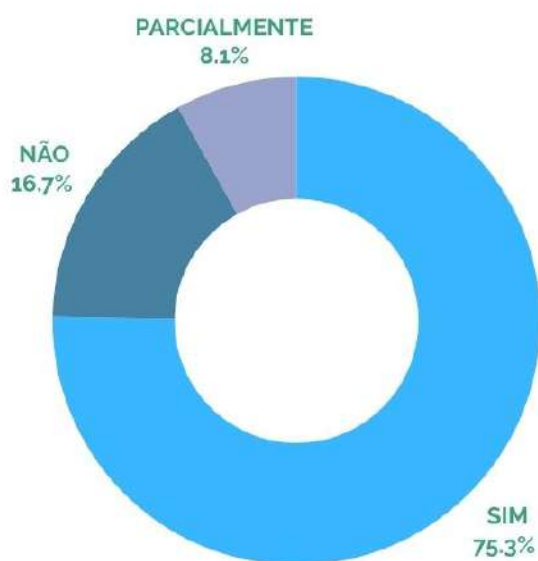
Na baia de atendimento no CAC, há instruções para o cidadão avaliar o atendimento de forma eletrônica, utilizando o Atendimento Virtual, ou diretamente pelo código impresso em panfleto.

As Avaliações ficaram da seguinte forma:

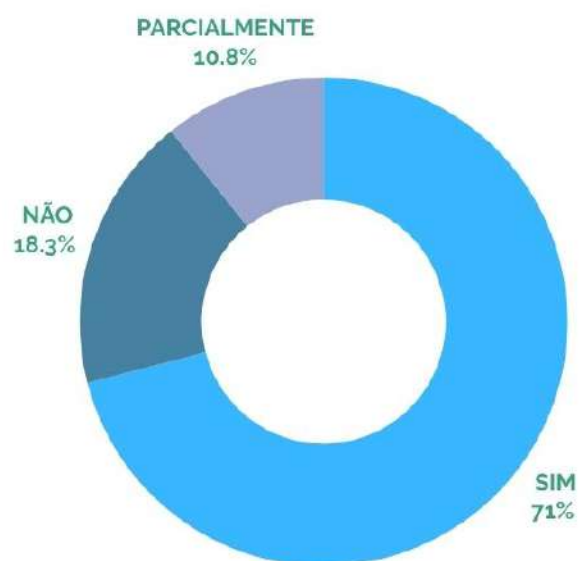
1 - Conseguiu o atendimento que precisava?



2 - Os atendentes foram atenciosos na prestação do serviço?



3 - Em relação à prestação do nosso serviço como um todo, você ficou satisfeito?



Essas foram as avaliações apresentadas no ano de 2024.

METAS para 2025

Ampliação da oferta de vagas para a Carteira de Identidade

A ampliação do número de vagas para a Carteira de Identidade é um anseio antigo, de modo que várias medidas foram tomadas para que seja concretizado.

Foi feita uma reforma no CAC, no que diz respeito ao mobiliário, para se adequar e compor aos kits de identificação, todavia, o espaço físico é limitado, não havendo como expandir mais.

Novos servidores foram treinados para poder emitir o documento, sendo que alguns deles já começaram a trabalhar.

Em que pese ainda não ser possível o CAC suportar toda a demanda de Conselheiro Lafaiete e região, nosso objetivo é sempre proporcionar mais vagas para a Carteira de Identidade para suprir a demanda da população.

Nosso objetivo é
sempre
proporcionar mais
vagas da Carteira
de Identidade para
suprir a demanda
da população.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerações Finais

Em todos os serviços que são ofertados pelo CAC há uma busca constante de qualificação e aprimoramento, sempre com foco no cidadão.

Tentamos sempre garantir um atendimento que seja o mais democrático e transparente possível, sempre com cortesia e agilidade, pois, é somente dessa forma que poderemos ser reconhecidos e respeitados como servidores públicos.

Agradecemos a todos que de forma direta ou indireta atuaram para fortalecer a atuação do CAC – Centro de Apoio e Atendimento ao Cidadão.