



# **Relatório dos Serviços ao Cidadão e-SIC - CAC - Ouvidoria**

**2025**

## **Câmara Municipal de Itaúna**





## **OUVIDORIA - CÂMARA MUNICIPAL DE ITAÚNA**

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Itaúna é um canal de comunicação direto entre a população e o Poder Legislativo. Por meio deste espaço, os cidadãos podem encaminhar sugestões solicitações, elogios, reclamações ou denúncias relacionadas aos serviços públicos e às atividades da Câmara.

As manifestações registradas são analisadas e encaminhadas aos setores responsáveis para verificação e providências. O serviço também acompanha o andamento das demandas, contribuindo para a melhoria do atendimento ao cidadão, fortalecimento da transparência e participação da comunidade.



## O QUE FAZEMOS

Entre as atribuições da Ouvidoria estão assegurar os direitos do cidadão, prestar informações com clareza e orientar sobre os procedimentos necessários para a solução de cada demanda. Quando não for possível atender a solicitação de imediato, a manifestação é analisada para as providências cabíveis. Após o recebimento da mensagem, a Ouvidoria possui prazo de até 30 dias, prorrogável uma única vez, de forma justificada, por igual período, para apresentar resposta ao manifestante.

Dessa forma, a Ouvidoria atua como um canal institucional de diálogo entre o cidadão e a administração, contribuindo para o aprimoramento dos serviços públicos. O setor recebe, acompanha e encaminha as demandas da população aos responsáveis, apontando possíveis falhas e também reconhecendo acertos. O Ouvidor não decide diretamente sobre o problema, mas acompanha o andamento até a sua solução, mantendo o cidadão sempre informado.

## METODOLOGIA

A classificação das demandas recebidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Itaúna no exercício de 2025 foi realizada com base em critérios previamente definidos, organizados conforme a natureza e o objetivo de cada manifestação.

A metodologia adotada observou os parâmetros estabelecidos na Lei 13.460/2017, no Decreto nº 9.492/2018 e na Resolução nº 06/2025, que Dispõe sobre a Ouvidoria da Câmara Municipal de Itaúna, posteriormente, alterada pela Resolução nº 06/2025.



## **A OUVIDORIA EM 2025**

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Itaúna manteve, ao longo do exercício de 2025, seu papel fundamental como canal institucional de escuta, orientação e mediação entre a população e o Poder Legislativo. As manifestações recebidas evidenciaram tanto a confiança da população na ouvidoria quanto a necessidade contínua de aprimoramento da comunicação institucional.

O presente relatório apresenta, de forma sistematizada, as atividades desenvolvidas, os dados consolidados, reafirmando o compromisso da Câmara Municipal com a transparência, a acessibilidade e a participação cidadã.

## **Em 2025, tivemos:**

**12**

**Manifestações  
registradas**

**12**

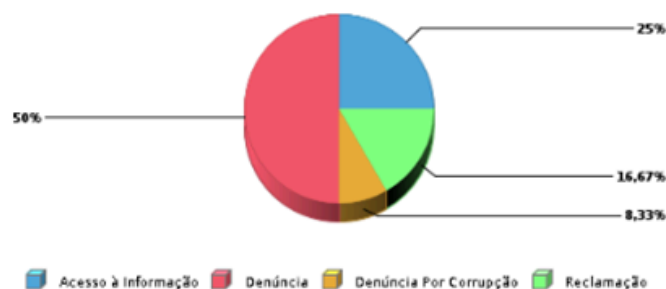
**Manifestações  
finalizadas**

## DEMANDAS RECEBIDAS

### Estadísticas de Ouvidorias 01/01/2025 à 31/12/2025

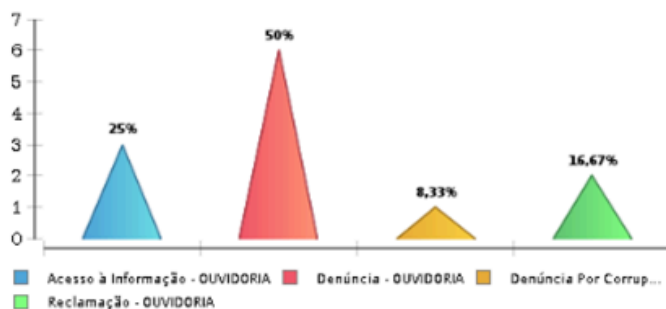
#### DEMANDAS REGISTRADAS

Opção	Quantidade	%
Denúncia	6	50,00
Acesso à Informação	3	25,00
Reclamação	2	16,67
Denúncia Por Corrupção	1	8,33
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>



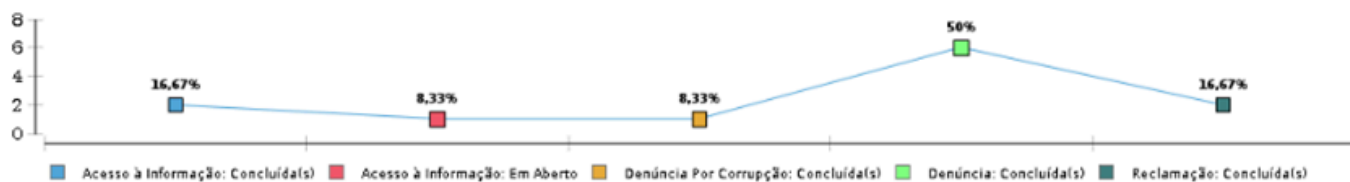
#### DETALHAMENTO DAS DEMANDAS

Opção	Quantidade	%
Denúncia - OUVIDORIA	6	50,00
Acesso à Informação - OUVIDORIA	3	25,00
Reclamação - OUVIDORIA	2	16,67
Denúncia Por Corrupção - OUVIDORIA	1	8,33
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>



#### SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

Opção	Quantidade	%	Opção	Quantidade	%
Acesso à Informação: Concluída(s)	2	16,67	Denúncia Por Corrupção: Concluída(s)	1	8,33
Acesso à Informação: Em Aberto	1	8,33	Reclamação: Concluída(s)	2	16,67
Denúncia: Concluída(s)	6	50,00	<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>



# AS MANIFESTAÇÕES MAIS REGISTRADAS

- **ACESSO A INFORMAÇÕES**

Totalizando 3 manifestações: pedidos de acesso a informações, referentes a concurso público e prevaricação por vereadores.

- **RECLAMAÇÕES**

A maior demanda de reclamações foi referente à quantidade de senhas distribuídas para população para agendamento de identidade.

- **SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS**

Aumento no número de senhas para emissão da carteira de identidade.

- **PROVIDÊNCIAS TOMADAS PELA OUVIDORIA**

A ouvidoria analisou, orientou, encaminhou as manifestações às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, respondeu ao manifestante e concluiu o processo com alto feedback positivo.



## O QUE É O CAC?

O Centro de Atendimento ao Cidadão é um serviço oferecido pela Câmara Municipal de Itaúna para **facilitar o acesso da população a diversos serviços essenciais.**



## Serviços Oferecidos pelo Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC

- Cadastro no GOV.BR;
- Acesso à Carteira de Trabalho Digital;
- Emissão de Carteira de Identidade;
- Consulta situação cadastral do CPF;
- Auxílio na elaboração e impressão de currículos;
- Realização de inscrições em processo seletivo, vestibulares, projetos sociais, vagas de emprego e outros correlatos;
- Acesso e impressão de certidões diversas (municipais, estaduais e federais), tais como: Certidão Negativa de Débitos (CND); Certidão Negativa de Débitos Tributários (CDT); Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT); Certidão Judicial Cível e Criminal – 1ª e 2ª Instâncias; Certidão de Quitação Eleitoral; Certidão Negativa de Alistamento Eleitoral; dentre outras;
- Impressão de segunda via de contas e documentos, como: Saae, Cemig, Ipva, Iptu, etc;
- Disponibilização de ligações telefônicas e acesso à internet, especialmente às pessoas carentes que não dispõem de condições financeiras para custeio desses serviços;
- Serviços de xerox e impressão de documentos pessoais, médicos e outros;
- Recebimento, cadastramento e entrega de documentos perdidos no município de Itaúna;
- Auxílio às famílias que possuem entes desaparecidos, com divulgação dos dados no site oficial da Câmara Municipal de Itaúna, redes sociais e demais mídias disponíveis, mediante apresentação de Boletim de Ocorrência;
- Outras atividades compatíveis com suas finalidades e objetivos;
- Inclusão e regulamentação de novos serviços por meio de Portaria;
- Disponibilização do Cordão de Girassol para portadores de doenças ocultas.

# Relatório anual - 2025



No Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC foram realizados diversos atendimentos regulares, com destaque para a emissão de Carteiras de Identidade.

<b>Mês/Ano</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Janeiro/2025</b>	634
<b>Fevereiro/2025</b>	774
<b>Março/2025</b>	673
<b>Abril/2025</b>	658
<b>Maiio/2025</b>	632
<b>Junho/2025</b>	630
<b>Julho/2025</b>	737
<b>Agosto/2025</b>	707
<b>Setembro/2025</b>	750
<b>Outubro/2025</b>	625
<b>Novembro/2025</b>	533
<b>Dezembro/2025</b>	415

- **Total Geral de Atendimentos: 7.134**
- **Total de Carteiras de Identidade Emitidas: 5.333**

# NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO



## TELEFONE

(37) 3201-2042 CAC

0800-300 2050 OUVIDORIA



## SITE

[www.cmitauna.mg.gov.br](http://www.cmitauna.mg.gov.br)



## e-MAIL

[cac.identidade@cmitauna.mg.gov.br](mailto:cac.identidade@cmitauna.mg.gov.br)

[ouvidoria@cmitauna.mg.gov.br](mailto:ouvidoria@cmitauna.mg.gov.br)



## LOCALIZAÇÃO

Av. Getúlio Vargas, 807 - sala 01

Centro - Itaúna/MG