

CAC – CENTRO DE APOIO E ATENDIMENTO AO CIDADÃO

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

(Lei 13.460/17)

Prezado cidadão,

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

1 – Serviços Oferecidos

O CAC oferece os seguintes serviços à população:

- 1- Carteira de Identidade;
- 2- Cartão do SUS;
- 3 - Carteira de Informações da Pessoa com Deficiência ou Doença Grave;
- 4 - Elaboração de Currículos;
- 5 - Ouvidoria Pública do Legislativo;
- 6 - Atendimento Virtual;
- 7 - Emissão de segunda via do CPF;
- 8 - Informações diversas ao cidadão para exercício de direitos;

1 - CARTEIRA DE IDENTIDADE

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 de determinado 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 o território brasileiro.

1.1 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços

1.1.1 - Cadastro e Agendamento

Para fazer a Carteira de Identidade o cidadão deverá primeiramente (caso não tenha), fazer o cadastro no site: <https://cidadao.mg.gov.br/#/login> ou pelo celular no aplicativo MG app, seguindo os passos que se pede.

Depois de conseguir fazer o cadastro e entrar com login e senha no <https://cidadao.mg.gov.br/#/login> ou no aplicativo MG app, vai ser possível visualizar a aba de serviços que estão disponíveis.

Para o serviço de emissão da Carteira de Identidade, o cidadão vai clicar em: “Emissão de Carteira de Identidade” e vai seguir os seguintes passos:

- 1- “Agendar Emissão de Carteira de Identidade (1ª. Via) ou Agendar Emissão de Carteira de Identidade (2ª e demais vias)”;
- 2 - depois: selecionar o município: “Conselheiro Lafaiete”;
- 3 - depois: “Unidade de Atendimento”;
- 4 - depois: “Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete”;

*** (As vagas no CAC são liberadas todos os dias úteis, a partir das 10h da manhã)**

** (Para filhos menores de 18 anos, deve agendar um horário por pessoa que irá emitir o documento de identidade).*

E depois de agendar?

R. Depois de ter realizado o agendamento, na data para comparecimento, chegar com pelo menos 15 minutos de antecedência para checagem dos documentos.

1.1.2 - Documentação Necessária

- 02 (duas) fotos 3x4, tiradas há menos de 6 meses;

- Documentos **originais ou cópia autenticada** da: Certidão de Nascimento se for solteiro; Certidão de Casamento se é ou já foi casado (Separados ou Divorciados devem possuir a certidão de casamento averbada com essa informação);

- Taxa e comprovante de pagamento: deve apresentar somente se for a segunda via no Estado de Minas Gerais, primeira via não paga.

Link para preencher a taxa

<http://daeonline1.fazenda.mg.gov.br/daeonline/executeEmissaoDocumentoArrecadacaoPoliciaCivil.action>

-Desde que o interessado o solicite, a Carteira de Identidade poderá conter os números de inscrição do titular no Programa de Integração Social - PIS ou no Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público - PASEP e no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF.

ATENÇÃO:

*O menor de 16 (dezesesseis) anos deverá estar acompanhado pelo pai, mãe ou responsável legal, que apresentará documento oficial com foto que o(a)

identifique; no caso de representante legal que não seja pai ou mãe, deverá ser também exibido o termo de guarda do menor (original e cópia).

*Na ausência dos pais ou do representante legal, somente o juiz competente poderá deferir o direito de representação para a prática do ato, conforme disposto no art. 33, § 2º, da Lei nº 8.069/90.

*Se for a primeira via no Estado de Minas Gerais não é necessário o pagamento da taxa.

O valor da taxa para segunda e demais vias é de Pagamento da Taxa de **R\$ 95,41**.

Link para pagar a taxa:

<http://daeonline1.fazenda.mg.gov.br/daeonline/executeEmissaoDocumentoArrecadacaoPoliciaCivil.action>

1.1.3 - Casos de isenção

Nos casos de furto e roubo, o cidadão está isento dessa tarifa mediante apresentação do BOLETIM DE OCORRÊNCIA, original e cópia (O Boletim só será aceito com no máximo 30 dias após o fato ocorrido e desde que esteja registrado de forma explícita, o furto/roubo do documento de identidade).

A emissão da Carteira de Identidade nos casos de hipossuficiência de renda, será concedida de forma gratuita pelo Instituto de Identificação de Minas Gerais aos cidadãos inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico), cuja renda familiar mensal per capita seja de até meio salário mínimo ou a renda familiar mensal total seja de até três salários mínimos, conforme previsto no art. 4º, incisos I e II, do Decreto Federal nº 6.135 de 26 de junho de 2007

1.2 - Principais Etapas para processamento do serviço

1º - Cadastro no site;

2º – Agendamento;

3º– Comparecimento no CAC para confecção do documento;

4º– Entrega do documento no mesmo dia, após o atendimento (*Em alguns casos que não é possível concluir o atendimento, em virtude da necessidade de aguardar o cadastro de fórmula datiloscópica no Instituto de Identificação de Minas Gerais).

1.3 - Previsão do prazo máximo para prestação do Serviço

No CAC a Carteira de Identidade é entregue no mesmo dia, após o atendimento, salvo quando a fórmula datiloscópica ainda não estiver cadastrada no sistema da PCMG em BH-MG.

Quando isso ocorre, é necessário realizar um procedimento interno, encaminhando a documentação para o IIMG – Instituto de Identificação de Minas Gerais, para que seja incluída no sistema, o que pode demorar de 15 a 30 dias, aproximadamente.

O procedimento de inclusão não é feito pelo CAC, nada podendo fazer em relação a esse prazo, porque depende exclusivamente do IIMG.

Sendo assim, quando este fato ocorrer, será agendado outra data para atendimento, sendo que a pessoa será avisada por contato telefônico assim que a fórmula é liberada.

1.4 - Forma de prestação do Serviço

A prestação desse serviço ocorre sempre de forma presencial na sede do CAC. Vale lembrar que para menores de 16 anos, os pais ou responsável legal, devem acompanhar, portanto documentação que possa atestar o vínculo.

1.5 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Na sede do CAC, por meio de manifestação na Ouvidoria Pública do Legislativo, pelos seguintes canais: e-mail: ouvidoria@conselheirolafaiete.mg.leg.br, falaBR <https://falabr.cgu.gov.br/>, pelo Atendimento Virtual do CAC – whatsapp, opção 6, (31)98872-2370.

2 - CARTÃO DO SUS

O Cartão Nacional de Saúde - 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).

2.1 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços

A emissão do Cartão Nacional de Saúde (Cartão do SUS), está disponível apenas para cidadãos que residem no município de Conselheiro Lafaiete, que é a área de abrangência da Secretaria Municipal de Saúde, à qual a emissão do Cartão está subordinada.

Para fazer o Cartão do SUS o cidadão deve apresentar algum dos seguintes documentos originais ou a cópia autenticada:

Carteira de Identidade, atualizada conforme o estado civil da pessoa;

ou: Certidão de nascimento se for solteiro;

ou: Certidão de Casamento se é ou já foi casado (separados e divorciados devem apresentar com a averbação na certidão)

ou: Carteira de Ordem Profissional (ex. OAB, CRM, CREA e etc.)

ou: Carteira de Trabalho (em papel);

ou: Passaporte;

Junto com os documentos abaixo:

CPF;

Comprovante de endereço em Conselheiro Lafaiete;

Atenção:

Quando for apresentada apenas a CNH – Carteira Nacional de Habilitação, não pode ser aceita sozinha para fazer o Cartão do SUS, pelo motivo de que a CNH não possui a naturalidade (local onde a pessoa nasceu), porém, caso a pessoa estiver portando algum outro documento oficial que contenha esse dado faltante, ela poderá ser aceita para fazer o cartão do SUS.

Certificado de Reservista – não é documento de identificação aceito pela plataforma do Cartão do SUS.

2.2 - Principais etapas para processamento do serviço

Para solicitar o serviço não é necessário agendar, de segunda a sexta-feira, presencialmente, das 7 às 18h ou pelo Atendimento Virtual do CAC – whatsapp nº (31) 99872-2370, das 7 às 17h.

2.3 - Previsão do prazo máximo para prestação do Serviço

O Cartão é entregue no mesmo dia, após o atendimento concluído. Em caso de recém nascido ou alterações no CPF, deve-se aguardar até 72h para que os dados entrem na base do Cartão do SUS.

2.4 - Forma de prestação do Serviço

Com apresentação dos documentos conforme informado no item 2.1 o documento é confeccionado e entregue ao cidadão.

Esse documento também pode ser feito à distância, por meio do Atendimento Virtual do CAC pelo número de whatsapp: (31)98872-2370, na opção nº4. Nessa opção, o cidadão deverá ler atentamente as instruções na mensagem e enviar os documentos conforme estipulado.

2.5 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Na sede do CAC, por meio de manifestação na Ouvidoria Pública do Legislativo, pelos seguintes canais: e-mail.: ouvidoria@conselheirolafaiete.mg.leg.br,

falaBR <https://falabr.cgu.gov.br/> , pelo Atendimento Virtual do CAC – whatsapp, opção 6, (31)98872-2370.

3 - Carteira de Informações da Pessoa com Deficiência ou Doença Grave

A Carteira de Informações da Pessoa com deficiência ou doença grave, não é um documento de identidade, mas, sim de informações, pois, é um documento que dispõe de informações acerca da deficiência ou doença grave da pessoa que a apresenta para o exercício de direitos.

3.1 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços

A Carteira de Informações da Pessoa com deficiência ou doença grave, não é um documento de identidade, mas, sim de informações, pois, é um documento que dispõe de informações acerca da deficiência ou doença grave da pessoa que a apresenta para o exercício de direitos.

Esse documento não se confunde com a Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (Ciptea), que é emitida no [Portal MG](#), canal oficial do [Governo de Minas](#), nem, com a possibilidade de inclusão da informação na nova Carteira de Identidade, quando vier a ser implementada.

Para solicitar o documento, é necessário comprovar a deficiência ou a doença grave, nos termos das Leis Municipais 5.982/19, 5.985/19 e 6.071/21, apresentando 01 laudo médico e apresentar quaisquer desses documentos: Documento de Identidade, CNH, Certidão de nascimento ou de casamento, dentre outros.

A Carteira pode ser utilizada dentro do território do Município e tem validade de 1 ano, contado a partir da data de emissão.

3.2 - Principais Etapas para processamento do serviço

O interessado deverá comparecer no CAC portando os documentos necessários, conforme item 3.1

3.3 - Previsão do prazo máximo para prestação do Serviço

Não é necessário agendar o serviço, e o documento é entregue no mesmo dia do atendimento.

3.4 - Forma de prestação do Serviço

A prestação do serviço é presencial na sede do CAC.

3.5 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Na sede do CAC, por meio de manifestação na Ouvidoria Pública do Legislativo, pelos seguintes canais: e-mail.: ouvidoria@conselheiolafaiete.mg.leg.br, falaBR <https://falabr.cgu.gov.br/> , pelo Atendimento Virtual do CAC – whatsapp, opção 6, (31)98872-2370.

4 - Elaboração de currículos

O currículo serve para convencer recrutadores de que você é a pessoa certa para um emprego específico. Por isso, deve resumir as informações profissionais, como habilidades e experiências, de maneira que mostre ao recrutador que você combina com o cargo.

4.1 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços

O interessado deverá apresentar algum documento de identificação e a apresentar a Carteira de Trabalho (caso também possua), para colocar suas experiências anteriores.

4.2 - Principais Etapas para processamento do serviço

Não é necessário agendar o serviço, que está disponível de segunda a sexta-feira, das 7 às 18h. O trabalhador pode retirar até 5 cópias por dia.

4.3 - Previsão do prazo máximo para prestação do Serviço

Depois de elaborado o currículo, ele é entregue no mesmo dia.

4.4 - Forma de prestação do Serviço

Presencial ou por meio de autoatendimento, no Atendimento Virtual.

4.5 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Na sede do CAC, por meio de manifestação na Ouvidoria Pública do Legislativo, pelos seguintes canais: e-mail.: ouvidoria@conselheiolafaiete.mg.leg.br, falaBR <https://falabr.cgu.gov.br/> , pelo Atendimento Virtual do CAC – whatsapp, opção 6, (31)98872-2370.

5 - Ouvidoria Pública do Legislativo

Importante instrumento da estrutura da Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete, a Ouvidoria Pública do Legislativo objetiva estreitar o canal de comunicação entre o Poder Legislativo e o cidadão lafaietense.

A Ouvidoria Pública do Legislativo é a voz do cidadão. Cidadão faça a sua manifestação: Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio ou Pedido de Acesso à Informações Públicas.

5.1 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços

CANAIS DE ATENDIMENTO

Pelo formulário virtual:

- IDENTIFICADA (encaminha seus dados pessoais)
- IDENTIFICADA COM RESTRIÇÃO DE DADOS PESSOAIS (sem encaminhar dados pessoais).

Permitem acompanhar o andamento da solicitação e recebimento de resposta, por meio do e-mail ou telefone cadastrados, clique no link abaixo:

***Identificada ou Identificada (com restrição de dados pessoais):**

<https://form.jotform.com/220104160724036>

ANÔNIMA: Não é necessário preencher nenhum dado pessoal, todavia, esse tipo de manifestação é considerado como "comunicação" e não é possível seu acompanhamento (caso deseje receber uma resposta, faça manifestação identificada), clique no link abaixo:

***Anônima**

<https://form.jotform.com/220133532658047>

Ou pelo:

e-mail:

ouvidoria@conselheiolafaiete.leg.mg.br

Ou

Presencialmente no CAC: de segunda à sexta-feira, das 7 às 18h.

Acesse também a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação da Controladoria-Geral da União, por meio do FALABR.

5.2 - Principais etapas para processamento do serviço

Depois de escolhido o meio a ser utilizado para realizar a manifestação,

5.3 - Previsão do prazo máximo para prestação do Serviço

Conforme dispõe a Lei 13.460/17:

“Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”

5.4 - Forma de prestação do Serviço

A prestação do serviço pode ocorrer de forma presencial ou remota (e-mail ou formulário eletrônico)

5.5 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Na sede do CAC, por meio de manifestação na Ouvidoria Pública do Legislativo, pelos seguintes canais: e-mail.: ouvidoria@conselheiolafaiete.mg.leg.br, falaBR <https://falabr.cgu.gov.br/>, pelo Atendimento Virtual do CAC – whatsapp, opção 6, (31)98872-2370.

6 - Atendimento Virtual

O Atendimento Virtual do CAC é um serviço eletrônico de atendimento que permite acessar informações e serviços por meio do aparelho de celular, pelo número de whatsapp: (31) 98872-2370.

Os serviços que estão disponíveis atualmente nas opções são:

- 1 – Quero agendar a Carteira de Identidade
- 2 – Quero saber a documentação necessária para tirar a Carteira de Identidade
- 3 – Quero saber como tirar a taxa ou ter isenção para tirar a Carteira de Identidade
- 4 – Quero Fazer Cartão do SUS
- 5 – Carteira de Informações da Pessoa com Deficiência e/ ou Doença Grave
- 6 – Ouvidoria Pública do Legislativo
- 7 – CPF
- 8 – Carteira de Trabalho Digital
- 9 – Passaporte

- 10 – Segunda Via de Certidão de Nascimento
- 11 – Cartório Eleitoral
- 12 – Alistamento Militar
- 13 – Prova de Vida INSS
- 14 – Currículo
- 15 – Procon Municipal
- 16 – Transporte Público Gratuito
- 17 - Problemas com Iluminação Pública
- 18 – Animal em Via Pública Denúncia
- 19 – Prevenção ao Suicídio – Preciso de Ajuda
- 20 – Telefones de Utilidade Pública
- 21 - Funcionamento da Câmara Municipal
- 22 – Pesquisa de Leis Municipais
- 23 – Gabinetes dos Vereadores - Informações
- 24 – Avaliação do Atendimento

6.1 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços

Para acessar as informações e serviços é necessário apenas adicionar o número (31) 99872-2370 no aparelho celular, por meio do whatsapp.

6.2 - Principais Etapas para processamento do serviço

Basta apenas proceder como disposto no item 6.1.

6.3 - Previsão do prazo máximo para prestação do Serviço

Nesse caso não se aplica.

6.4 - Forma de prestação do Serviço

À distância, pelo aparelho de celular.

6.5 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Na sede do CAC, por meio de manifestação na Ouvidoria Pública do Legislativo, pelos seguintes canais: e-mail.: ouvidoria@conselheiolafaiete.mg.leg.br, falaBR <https://falabr.cgu.gov.br/>, pelo Atendimento Virtual do CAC – whatsapp, opção 6, (31)98872-2370.

7 - Emissão de segunda via do CPF

O Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) é um banco de dados gerenciado pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB, que armazena informações cadastrais de contribuintes obrigados à inscrição no CPF, ou de cidadãos que se inscreveram voluntariamente.

7.1 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços

Para solicitar esse serviço no CAC é necessário que o cidadão forneça os seguintes dados:

CPF

Nome

Data de Nascimento

Nome da Mãe

Título de Eleitor

*Para declarantes de Imposto de Renda (IRPF), será exigido o número do recibo de entrega da declaração IRPF mais recente.

*Vale lembrar que, segundo informa a Receita Federal, o comprovante gerado não fornece informações sobre a situação econômica, financeira ou fiscal do titular do CPF, limita-se tão somente a comprovar a inscrição no CPF.

* Esse serviço pode ser obtido diretamente no site da Receita Federal: <https://servicos.receita.fazenda.gov.br/servicos/cpf/imprensaocomprovante/consultaimpressao.asp>

7.2 - Principais Etapas para processamento do serviço

É necessário que o cidadão forneça os dados para efetivação do serviço.

7.3 - Previsão do prazo máximo para prestação do Serviço

Não se aplica.

7.4 - Forma de prestação do Serviço

Presencial e à distância, diretamente no site da Receita Federal: <https://servicos.receita.fazenda.gov.br/servicos/cpf/imprensaocomprovante/consultaimpressao.asp>.

7.5 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Na sede do CAC, por meio de manifestação na Ouvidoria Pública do Legislativo, pelos seguintes canais: e-mail.: ouvidoria@conselheirolafaiete.mg.leg.br, falaBR <https://falabr.cgu.gov.br/>, pelo Atendimento Virtual do CAC – whatsapp, opção 6, (31)98872-2370.

8 - Informações diversas ao cidadão para exercício de direitos

O CAC tem por objetivo a proteção, a defesa e a orientação dos cidadãos, a divulgação dos seus direitos e a promoção da educação para a cidadania.

Desta feita, existem outras informações, relativas a serviços prestados por outros órgãos, que podem ser orientados pelo CAC.

8.1 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços

Basta o cidadão se dirigir ao CAC, ou pelo Atendimento Virtual ou telefone, para obter a informação, caso esteja disponível.

8.2 - Principais Etapas para processamento do serviço

É necessário que o cidadão forneça os dados para efetivação do serviço.

8.3 - Previsão do prazo máximo para prestação do Serviço

Não se aplica.

8.4 - Forma de prestação do Serviço

Presencial ou à distância.

8.5 - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

O Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) é um banco de dados gerenciado pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB, que armazena informações cadastrais de contribuintes obrigados à inscrição no CPF, ou de cidadãos que se inscreveram voluntariamente.