

# SERVIÇOS AO CIDADÃO

## 1. Quais serviços ao cidadão são oferecidos pela Câmara Municipal de Itabirito?

A Câmara Municipal de Itabirito disponibiliza diversos serviços voltados ao atendimento da população, à transparência pública e à participação cidadã nas atividades legislativas.

Entre os principais serviços oferecidos, destacam-se:

- atendimento presencial ao público;
- protocolo e recebimento de documentos, requerimentos e solicitações;
- atendimento da Ouvidoria Legislativa;
- pedidos de acesso à informação por meio do SIC/e-SIC;
- acesso ao Portal da Transparência e ao Portal Legislativo;
- consulta a leis, projetos de lei, pautas, atas e demais documentos públicos;
- acompanhamento das sessões plenárias e audiências públicas;
- atendimento pelos gabinetes parlamentares;
- orientação sobre atividades legislativas e serviços públicos;
- realização de visitas institucionais e educativas;
- acesso às transmissões das reuniões e eventos legislativos;
- serviços prestados pelo Centro de Atendimento ao Cidadão (CAC);
- apoio para utilização de serviços digitais e acesso à informação pública.

Os serviços podem ser acessados presencialmente na sede da Câmara ou pelos canais digitais oficiais disponíveis no portal institucional.

## 2. Como solicitar atendimento presencial?

O atendimento presencial pode ser realizado diretamente nos setores da Câmara Municipal, durante o horário regular de funcionamento.

A Câmara possui atendimentos em locais distintos, conforme o tipo de serviço desejado.

Na sede institucional da Câmara são realizados, entre outros:

- atendimentos administrativos;
- atendimento da Presidência;
- atendimento das diretorias e setores administrativos;
- Ouvidoria;
- Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);
- Controladoria Interna;
- reuniões e sessões legislativas no plenário.

Já os atendimentos parlamentares e os serviços do Centro de Atendimento ao Cidadão (CAC) são realizados em unidade própria destinada ao atendimento da população.

# SERVIÇOS AO CIDADÃO

Antes do comparecimento, recomenda-se verificar qual setor é responsável pela demanda, a fim de facilitar o atendimento e evitar deslocamentos desnecessários.

As informações sobre locais, horários, contatos e canais de atendimento estão disponíveis no site oficial e nos canais institucionais da Câmara Municipal.

## 3. Como agendar uma visita institucional?

O agendamento de visitas institucionais deve ser realizado junto às diretorias responsáveis da Câmara Municipal, especialmente a Diretoria Parlamentar ou a Diretoria Administrativa.

O contato poderá ser feito:

- por telefone;
- por e-mail; ou
- presencialmente.

Para organização da visita, recomenda-se informar:

- nome da instituição ou grupo;
- quantidade aproximada de participantes;
- data pretendida;
- objetivo da visita;
- nome e contato do responsável.

As visitas são realizadas conforme disponibilidade institucional e programação da Câmara Municipal.

## 4. Quem pode participar das visitas institucionais?

As visitas institucionais podem ser realizadas por:

- escolas;
- universidades;
- estudantes;
- entidades e associações;
- grupos organizados;
- órgãos públicos;
- instituições sociais;
- comunidade em geral.

As atividades são abertas a qualquer cidadão ou grupo interessado em conhecer o funcionamento do Poder Legislativo Municipal e as atividades desenvolvidas pela Câmara.

# SERVIÇOS AO CIDADÃO

## 5. O que acontece durante as visitas institucionais?

Durante as visitas institucionais, os participantes podem conhecer o funcionamento da Câmara Municipal e compreender melhor as atividades do Poder Legislativo.

As visitas podem incluir:

- apresentação sobre o papel da Câmara e dos vereadores;
- informações sobre o processo legislativo;
- visita ao plenário e aos espaços institucionais;
- orientações sobre participação popular e cidadania;
- explicações sobre projetos de lei, reuniões e atividades legislativas;
- interação com servidores e equipes responsáveis pelo atendimento.

Dependendo da programação e da disponibilidade institucional, também poderão ser realizadas atividades educativas e apresentações relacionadas à transparência pública e participação social.

## 6. A Câmara oferece atendimento prioritário?

Sim. A Câmara Municipal garante atendimento prioritário nos casos previstos na legislação.

O atendimento prioritário é assegurado especialmente para:

- pessoas com deficiência;
- pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA);
- idosos;
- gestantes;
- lactantes;
- pessoas com crianças de colo;
- pessoas com mobilidade reduzida;
- demais situações previstas em lei.

O objetivo é assegurar atendimento mais acessível, adequado e humanizado aos cidadãos que necessitem de prioridade.

## 7. A Câmara de Itabirito possui acessibilidade para pessoas com deficiência?

Sim. A Câmara Municipal busca garantir condições de acessibilidade para facilitar o acesso das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida aos serviços e espaços institucionais.

O acesso à sede pode ser realizado por entrada adaptada, localizada na lateral do prédio, além de outros recursos de acessibilidade disponíveis conforme a estrutura do local.

A Câmara também busca promover:

## **SERVIÇOS AO CIDADÃO**

- atendimento prioritário;
- acesso facilitado aos serviços públicos;
- inclusão e participação da população nas atividades legislativas;
- acessibilidade nos canais digitais e de informação.

Em caso de necessidade específica de atendimento, o cidadão poderá entrar em contato previamente com a Câmara para receber orientações.

### **8. Como obter orientações sobre serviços públicos e documentos?**

As orientações podem ser obtidas presencialmente na Câmara Municipal, especialmente por meio do Centro de Atendimento ao Cidadão (CAC).

O atendimento pode auxiliar em:

- orientações sobre documentos pessoais;
- informações sobre serviços públicos;
- acesso a serviços digitais;
- utilização de plataformas eletrônicas;
- encaminhamento de solicitações;
- orientações sobre os canais de atendimento da Câmara.

As informações também podem ser consultadas:

- no site oficial da Câmara;
- pelos telefones institucionais;
- por e-mail;
- nos canais oficiais de atendimento e comunicação.

### **9. Os serviços da Câmara são gratuitos?**

Sim. Os serviços prestados diretamente pela Câmara Municipal são gratuitos.

Poderão existir cobranças apenas:

- nos casos previstos em lei;
- quando relacionados a serviços executados por outros órgãos;
- em situações específicas de reprodução de documentos, conforme a legislação aplicável.

Sempre que houver eventual custo vinculado a outro órgão ou serviço externo, o cidadão será previamente informado.

# SERVIÇOS AO CIDADÃO

## 10. Como solicitar certidões e documentos administrativos?

A solicitação de certidões, documentos administrativos e demais informações pode ser realizada pelos canais oficiais da Câmara Municipal.

O pedido poderá ser feito:

- presencialmente;
- por telefone;
- por e-mail;
- pelo protocolo;
- pelos sistemas eletrônicos disponibilizados no site institucional;
- pelo SIC/e-SIC, quando se tratar de acesso à informação pública.

Para facilitar o atendimento, recomenda-se informar:

- documento ou certidão pretendida;
- finalidade da solicitação, quando necessária;
- dados para contato;
- informações que auxiliem na localização do documento.

Dependendo do tipo de documento solicitado, poderão ser exigidas informações complementares ou identificação do requerente, conforme a legislação aplicável.