



CÂMARA MUNICIPAL DE SERRO
CENTRO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CAC



RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES FEVEREIRO/2026



CÂMARA MUNICIPAL DE SERRO

CENTRO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CAC

I. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades desenvolvidas e os resultados obtidos pelo Centro de Atendimento ao Cidadão - CAC da Câmara Municipal de Serro no mês de fevereiro de 2026, tendo como objetivo registrar e apresentar as atividades realizadas pelo CAC, destacando os serviços prestados, os resultados obtidos e os avanços alcançados durante o mês de fevereiro de 2026.

Por meio deste documento, espera-se contribuir para a transparência, o aprimoramento contínuo dos serviços e o fortalecimento do vínculo entre a Câmara Municipal e os cidadãos.

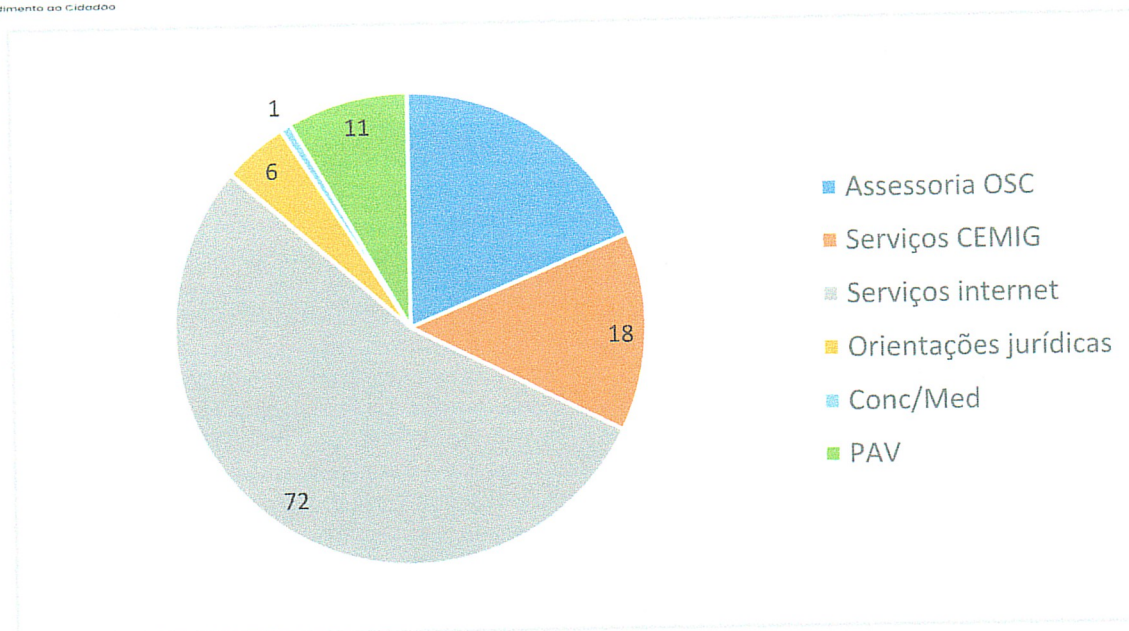
II. SERVIÇOS

O CAC segue oferecendo um conjunto diversificado de serviços gratuitos à população do Município de Serro, com destaque para: conciliação e mediação extrajudicial de conflitos, assessoria e consultoria para organizações da sociedade civil sem fins lucrativos – OSC's, acesso a serviços prestados pela CEMIG via site e WhatsApp, serviços e emissão de documentos via internet para pessoas físicas e jurídicas, serviços do Ponto de Atendimento Virtual – PAV da Receita Federal e orientações diversas ao cidadão para exercício de direitos.

III. SERVIÇOS PRESTADOS PELO CAC NO MÊS DE OUTUBR DE 2025

Durante o mês de fevereiro de 2026 o CAC realizou um total de **131 (cento e trinta e um) atendimentos presenciais e online**, via WhatsApp, assim distribuídos:

- ✓ 25 atendimentos de assessoria a Organizações da Sociedade Civil (OSC);
- ✓ 18 atendimentos relativos ao acesso a serviços da CEMIG, especialmente para preenchimento de formulários de ligação nova e extensão de rede;
- ✓ 72 atendimentos relacionados a serviços e emissão de documentos pela internet (conta GOV.BR, agendamento de carteira de identidade, emissão de certidões);
- ✓ 6 orientações jurídicas para exercício de direitos;
- ✓ 1 sessão de conciliação e mediação, que resultou em não acordo devido à ausência da parte reclamada;
- ✓ 11 atendimentos do Ponto de Atendimento Virtual – PAV da Receita Federal.



* Gráfico ilustrativo dos atendimentos realizados.

IV. SERVIÇOS EM FASE DE IMPLANTAÇÃO

- **Unidade Avançada de Atendimento da Justiça Federal da 6ª Região:** Na sessão ordinária realizada no dia 04/03/2026, os vereadores aprovaram a assinatura do Acordo de Cooperação Técnica entre a Câmara Municipal e a Justiça Federal. Aguarda os trâmites para a instalação da estrutura física e de pessoal e definição de data para inauguração pela Justiça Federal.
- **Posto de Identificação da Polícia Civil** para emissão de documento de identidade: foi realizado processo licitatório para aquisição dos itens para o Posto de Identificação. Em breve será definida uma data para inauguração e início dos serviços.

V. DO POSTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL CEMIG FÁCIL

Conforme registrado em relatórios anteriores, no dia 17 de outubro de 2025, a CEMIG encaminhou à Câmara Municipal o Ofício nº RC/PP – 00152/2025, por meio do qual informou que, no momento, não há previsão para implantação de atendimento presencial ao público em postos localizados junto às Câmaras Municipais.

Diante dessa manifestação, foram adotadas, de forma imediata, medidas visando à reconsideração do pedido, incluindo a realização de reunião com a direção da concessionária, ocorrida ainda no ano de 2025, bem como o encaminhamento de dados referentes aos atendimentos realizados pelo Centro de Atendimento ao Cidadão (CAC) relacionados a serviços da CEMIG.



CÂMARA MUNICIPAL DE SERRO

CENTRO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CAC

Não obstante os esforços empreendidos e as tratativas realizadas, a concessionária manteve seu posicionamento inicial, indeferindo o pedido de instalação de posto de atendimento presencial na Câmara Municipal de Serro.

Considerando, contudo, que o CAC tem desempenhado papel relevante no apoio à população para acesso aos serviços da CEMIG — especialmente no auxílio ao preenchimento de formulários para requerimentos de ligação nova e extensão de rede, bem como na orientação e suporte para utilização dos serviços digitais disponibilizados pela concessionária — foi definido, em alinhamento com a Presidência da Câmara Municipal, que tais atendimentos continuarão sendo prestados pelo CAC.

Nos casos em que houver indeferimento de solicitações ou eventual falha na prestação de serviços por parte da concessionária, serão instaurados procedimentos no setor de Conciliação e Mediação do CAC, com a finalidade de buscar solução consensual para as demandas apresentadas. Persistindo a controvérsia, os cidadãos serão devidamente orientados e encaminhados ao Poder Judiciário para adoção das medidas cabíveis.

VI. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mês de fevereiro de 2026 reafirma a importância do Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC como instrumento de aproximação entre a Câmara Municipal de Serro e a população, contribuindo para o acesso a direitos, orientação ao cidadão e facilitação no acesso a serviços públicos.

Os atendimentos realizados demonstram a relevância do CAC especialmente no apoio à população no acesso a serviços digitais e na resolução de demandas administrativas e jurídicas. Destaca-se, ainda, o avanço nas iniciativas voltadas à ampliação dos serviços, como a futura implantação da Unidade Avançada de Atendimento da Justiça Federal e do Posto de Identificação da Polícia Civil.

Mesmo diante de desafios institucionais, como a negativa da concessionária CEMIG quanto à instalação de posto presencial no município, o CAC permanece comprometido em oferecer suporte à população no acesso aos serviços da concessionária, bem como em atuar na mediação de eventuais conflitos e na orientação dos cidadãos quanto aos meios adequados para garantia de seus direitos.

Assim, o CAC mantém seu compromisso com a promoção da cidadania, a melhoria contínua dos serviços prestados e o fortalecimento do atendimento à população serrana.

Serro/MG, 06 de março de 2026.

Karine Castro de Paula
Assessora Jurídica do CAC
Câmara Municipal de Serro/MG

Rua Flamboyant, nº 562, São Geraldo, Serro/MG
Email: cac@camaraserro.mg.gov.br – Site: www.camaraserro.mg.gov.br
Fone: (38) 3538-0005