PROMULGAÇÃO DA RESOLUÇÃO 02/2026

"Cria o Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC da Câmara Municipal de Brasília de Minas, e dá outras providências."

O Presidente da Câmara Municipal de Brasília de Minas, Estado de Minas Gerais, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a edilidade, em sessão plenária, aprovou e promulga a seguinte RESOLUÇÃO LEGISLATIVA:

CAPÍTULO I
DO CENTRO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 1° Fica criado, no âmbito da Câmara Municipal de Brasília de Minas, o **Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC**, vinculado à Mesa Diretora, destinado a prestar atendimento gratuito à população e facilitar o acesso a serviços públicos, documentos, informações, oportunidades e plataformas digitais.

Art. 2° O CAC será um espaço de atendimento presencial e digital no qual o cidadão poderá encontrar auxílio para resolver demandas do cotidiano que dependam de acesso à internet, uso de sistemas eletrônicos, preenchimento de formulários, emissão de documentos, realização de inscrições, agendamentos, consultas e utilização de serviços disponibilizados por órgãos e instituições públicas ou privadas.

Art. 3° O CAC terá como objetivos:

I – aproximar a Câmara Municipal da população;

II – facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos;

III – auxiliar pessoas que tenham dificuldade no uso da internet, de computadores, celulares, aplicativos ou sistemas digitais;

IV – ampliar o acesso a documentos, informações e direitos;

V – evitar deslocamentos desnecessários para outras cidades quando o serviço puder ser realizado pela internet;

VI – promover a inclusão e a cidadania digital;

VII – oferecer atendimento humanizado às pessoas que necessitem de auxílio para utilizar serviços eletrônicos;

VIII – reunir, em um mesmo local, diferentes serviços de interesse do cidadão;

IX – ampliar continuamente os serviços oferecidos, acompanhando as novas tecnologias e a digitalização dos serviços públicos; e

X – fortalecer a Câmara Municipal como espaço de informação, participação e atendimento à população.

CAPÍTULO II
DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO CAC

Art. 4° O cidadão poderá procurar o CAC para receber auxílio nos serviços previstos neste Capítulo, além de outros que venham a ser disponibilizados na forma desta Resolução.

Seção I
Da Conta GOV.BR e dos Serviços Públicos Digitais

Art. 5º O CAC prestará auxílio para utilização da Conta GOV.BR e dos serviços públicos acessados por meio dela, incluindo:
I – criação da Conta GOV.BR;
II – recuperação de acesso à conta;
III – atualização de telefone e e-mail;
IV – orientação para aumento do nível da conta;
V – orientação para utilização da verificação em duas etapas;
VI – utilização da assinatura eletrônica GOV.BR;
VII – acesso e impressão de documentos disponíveis na conta;
VIII – acesso a carteiras e documentos digitais;
IX – orientação para utilização de aplicativos oficiais do Governo Federal; e
X – acesso aos demais serviços públicos digitais integrados à plataforma.
§ 1º A Câmara Municipal poderá credenciar o CAC no Programa Balcão GOV.BR ou em programa que venha a substituí-lo ou ampliá-lo.
§ 2º Havendo o credenciamento, o CAC prestará também os serviços e utilizará os sistemas próprios disponibilizados pelo Programa Balcão GOV.BR.

Seção II
Dos Serviços do INSS e da Previdência Social

Art. 6º O CAC auxiliará o cidadão na utilização do Meu INSS e de outros canais eletrônicos da Previdência Social, inclusive para:
I – criar e acessar conta;
II – consultar benefícios;
III – consultar pedidos e requerimentos;
IV – solicitar benefícios e serviços disponibilizados eletronicamente;
V – realizar agendamentos;
VI – agendar perícia médica, quando disponível no sistema;
VII – consultar resultado de perícia;
VIII – emitir extrato de contribuição – CNIS;
IX – emitir extrato de pagamento de benefício;
X – emitir declaração de beneficiário ou de inexistência de benefício;
XI – consultar carta de concessão;
XII – consultar informações previdenciárias;
XIII – cumprir exigências mediante envio de documentos, quando permitido;
XIV – acompanhar o andamento de requerimentos;
XV – imprimir comprovantes, extratos, protocolos e documentos; e
XVI – acessar outros serviços oferecidos pelo INSS ao cidadão por meio eletrônico.

Seção III
Da Receita Federal e do PAV

Art. 7º O CAC auxiliará o cidadão no acesso aos serviços digitais da Receita Federal do Brasil, incluindo:
I – consulta da situação do CPF;
II – emissão de comprovante de inscrição no CPF;
III – orientação para inscrição, alteração e regularização do CPF;

IV – emissão e consulta de certidões;
V – consulta de pendências fiscais e cadastrais;
VI – acesso ao Portal de Serviços da Receita Federal e ao e-CAC;
VII – consulta de restituição do Imposto de Renda;
VIII – consulta da situação da declaração do Imposto de Renda;
IX – obtenção de cópia de declarações e comprovantes disponíveis ao contribuinte;
X – emissão de documentos de arrecadação disponíveis eletronicamente;
XI – consulta e impressão de comprovantes;
XII – orientação sobre serviços destinados ao MEI e à pessoa jurídica; e
XIII – outros serviços que possam ser realizados diretamente pelo contribuinte nos sistemas oficiais.

Art. 8º A Câmara Municipal poderá celebrar acordo de cooperação com a Receita Federal para instalação de Ponto de Atendimento Virtual – PAV no CAC.

§ 1º Implantado o PAV, poderão ser prestados os serviços previstos no respectivo acordo de cooperação, inclusive, quando autorizados:
I – inscrição, alteração e regularização do CPF;
II – consulta de pendências fiscais e cadastrais;
III – consulta de malha fiscal e restituição do Imposto de Renda;
IV – cópia de declarações e comprovantes;
V – emissão de DARF e GPS;
VI – serviços relacionados a CNPJ;
VII – serviços relativos ao Cadastro de Atividade Econômica da Pessoa Física – CAEPF;
VIII – serviços relativos a imóveis rurais;
IX – serviços relacionados ao Cadastro Nacional de Obras – CNO;
X – protocolo e encaminhamento de documentos; e
XI – demais serviços incluídos pela Receita Federal no PAV.

§ 2º A relação de serviços do PAV acompanhará automaticamente as atualizações realizadas pela Receita Federal no instrumento de cooperação.

Seção IV
Da Carteira de Identidade e dos Serviços da Polícia Civil

Art. 9º O CAC prestará auxílio nos serviços eletrônicos disponibilizados pela Polícia Civil do Estado de Minas Gerais, incluindo:
I – agendamento para emissão da Carteira de Identidade Nacional – CIN;
II – orientação sobre os documentos necessários;
III – preenchimento dos dados necessários ao agendamento;
IV – consulta e confirmação de agendamento;
V – emissão de documentos e taxas quando previstas;
VI – registro de Boletim de Ocorrência on-line nas hipóteses disponibilizadas pela Polícia Civil;
VII – consulta e acompanhamento do registro eletrônico de ocorrência;
VIII – emissão de atestado de antecedentes criminais; e
IX – outros serviços digitais disponibilizados pela Polícia Civil.

Art. 10. A Câmara Municipal poderá celebrar convênio ou acordo de cooperação com a Polícia Civil do Estado de Minas Gerais para funcionamento, nas dependências do CAC, de posto de atendimento para emissão da Carteira de Identidade Nacional – CIN.

Parágrafo único. Implantado o posto, poderão ser realizados no CAC os procedimentos autorizados pela Polícia Civil, inclusive atendimento, conferência documental, coleta de dados, fotografia, biometria e demais atos previstos no instrumento de cooperação.

Seção V
Das Certidões e Documentos pela Internet

Art. 11. O CAC auxiliará o cidadão a consultar, solicitar, emitir, baixar e imprimir certidões e documentos disponíveis pela internet, incluindo:
I – certidão de antecedentes criminais;
II – certidão de quitação eleitoral;
III – certidão de crimes eleitorais;
IV – certidão de filiação partidária;
V – certidões da Justiça Estadual;
VI – certidões da Justiça Federal;
VII – certidões da Justiça do Trabalho;
VIII – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
IX – certidões de regularidade fiscal;
X – certidões da Receita Federal;
XI – certidões estaduais;
XII – certidões municipais;
XIII – certidões relacionadas a imóveis;
XIV – comprovantes de inscrição e situação cadastral;
XV – atestados e declarações disponíveis eletronicamente;
XVI – documentos previdenciários;
XVII – documentos eleitorais;
XVIII – documentos trabalhistas; e
XIX – outras certidões e documentos disponibilizados em sistemas oficiais.

Seção VI
Dos Cartórios e Registros Públicos Digitais

Art. 12. O CAC auxiliará o cidadão a utilizar os serviços de cartórios disponíveis pela internet, inclusive por meio do Sistema Eletrônico dos Registros Públicos – SERP, Plataforma Meu Registro e demais plataformas oficiais.

§ 1° O atendimento poderá incluir auxílio para:
I – solicitar segunda via de certidão de nascimento;
II – solicitar segunda via de certidão de casamento;
III – solicitar segunda via de certidão de óbito;
IV – localizar cartório onde se encontra determinado registro;
V – solicitar e acompanhar certidões de Registro Civil;
VI – solicitar certidões de Registro de Imóveis;
VII – consultar serviços relacionados a imóveis;
VIII – solicitar certidões de Registro de Títulos e Documentos;
IX – solicitar documentos de Registro Civil de Pessoas Jurídicas;
X – consultar serviços relacionados a protestos;
XI – acessar serviços eletrônicos de tabelionatos;
XII – acompanhar pedidos feitos eletronicamente;
XIII – baixar documentos eletrônicos;

XIV – verificar autenticidade de documentos eletrônicos; e
XV – acessar outros serviços notariais e registrais disponibilizados ao público pela internet.
§ 2° As taxas e emolumentos eventualmente cobrados pelos cartórios serão pagos pelo próprio interessado diretamente ao prestador do serviço.

Seção VII
Da Elaboração de Currículos e Busca de Oportunidades

Art. 13. O CAC oferecerá gratuitamente serviço de elaboração de currículo, incluindo:
I – criação de currículo;
II – atualização de currículo já existente;
III – digitação;
IV – organização das informações profissionais apresentadas pelo interessado;
V – formatação;
VI – inclusão ou atualização de cursos e experiências profissionais;
VII – conversão do currículo para PDF;
VIII – impressão;
IX – envio por e-mail ou outro meio eletrônico indicado pelo cidadão; e
X – auxílio para cadastro do currículo em plataformas de emprego.
Art. 14. O CAC também auxiliará o cidadão na busca e no acesso a oportunidades de trabalho, incluindo:
I – consulta de vagas de emprego;
II – acesso ao SINE e a outras plataformas públicas de emprego;
III – cadastro em plataformas de vagas;
IV – inscrição em processos seletivos;
V – envio eletrônico de currículo; e
VI – impressão de documentos necessários à candidatura.

Seção VIII
Dos Concursos, Vestibulares, ENEM e Oportunidades Educacionais

Art. 15. O CAC auxiliará o cidadão na realização de inscrições e consultas relacionadas a:
I – concursos públicos;
II – processos seletivos públicos;
III – processos seletivos de empresas ou instituições;
IV – vestibulares;
V – Exame Nacional do Ensino Médio – ENEM;
VI – Sistema de Seleção Unificada – SISU;
VII – Programa Universidade para Todos – PROUNI;
VIII – Fundo de Financiamento Estudantil – FIES;
IX – processos seletivos seriados;
X – cursos técnicos;
XI – cursos profissionalizantes;
XII – bolsas de estudo;
XIII – processos de ingresso em universidades, institutos e escolas; e
XIV – outros programas educacionais e processos seletivos disponibilizados pela internet.
§ 1° O atendimento poderá compreender:

I – localização do edital;
II – consulta de requisitos e prazos;
III – preenchimento do formulário de inscrição;
IV – digitalização e envio de documentos;
V – solicitação de isenção de taxa, quando disponível;
VI – impressão de boleto ou guia;
VII – impressão do comprovante de inscrição;
VIII – consulta e impressão do local de prova;
IX – impressão de cartão de confirmação;
X – consulta de resultado; e
XI – acesso a procedimentos de matrícula disponibilizados eletronicamente.

Seção IX
Das Contas de Água, Energia, Telefonia e Outros Serviços

Art. 16. O CAC auxiliará o cidadão no acesso aos serviços digitais das concessionárias e prestadores de serviços, inclusive para:
I – emitir segunda via de conta de água;
II – emitir segunda via de conta de energia elétrica;
III – emitir segunda via de conta de telefone, internet e outros serviços;
IV – consultar débitos;
V – consultar histórico de contas;
VI – emitir código ou documento para pagamento;
VII – solicitar ou consultar parcelamento, quando disponibilizado ao titular;
VIII – solicitar ligação ou religação;
IX – comunicar falta de água ou energia;
X – consultar protocolos;
XI – alterar data de vencimento quando o sistema permitir;
XII – solicitar encerramento ou alteração de serviço;
XIII – consultar consumo; e
XIV – acessar outros serviços eletrônicos disponibilizados pelas concessionárias.

Seção X
Dos Serviços Eleitorais

Art. 17. O CAC auxiliará o cidadão nos serviços eletrônicos da Justiça Eleitoral, incluindo:
I – auxiliar na emissão e consulta do título eleitoral digital;
II – consulta da situação eleitoral;
III – emissão de certidão de quitação eleitoral;
IV – consulta do local de votação;
V – consulta da zona e seção eleitoral;
VI – solicitação de alistamento eleitoral quando disponível on-line;
VII – transferência de domicílio eleitoral;
VIII – atualização de dados;
IX – regularização da situação eleitoral;
X – emissão de certidões eleitorais; e
XI – acesso aos demais serviços disponibilizados pela Justiça Eleitoral.

Seção XI
Do Alistamento Militar

Art. 18. O CAC auxiliará os cidadãos nos serviços de alistamento militar, incluindo:
I – realização do alistamento militar on-line;
II – consulta da situação do alistamento;
III – emissão e impressão de documentos disponibilizados pelo sistema;
IV – consulta do local de apresentação;
V – emissão de guias ou taxas quando existentes; e
VI – orientação sobre os procedimentos posteriores ao alistamento.

Seção XII
Dos Serviços de Trânsito

Art. 19. O CAC poderá auxiliar o cidadão no acesso aos serviços digitais de trânsito, incluindo:
I – acesso à Carteira Digital de Trânsito;
II – acesso à CNH Digital;
III – emissão e consulta do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo eletrônico – CRLV-e;
IV – consulta de multas;
V – consulta de pontuação;
VI – consulta da situação do veículo;
VII – emissão de documentos e guias disponibilizados pelo sistema;
VIII – consulta de licenciamento;
IX – agendamento de serviços; e
X – demais serviços digitais disponibilizados ao condutor ou proprietário.

Seção XIII
Da Plataforma Facilita e dos Serviços ao Trabalhador

Art. 20. O CAC auxiliará o cidadão no acesso à Plataforma Facilita do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE e aos demais sistemas e canais digitais destinados aos trabalhadores.
§ 1° O atendimento compreenderá, especialmente, auxílio para:
I – acesso aos serviços relacionados ao Abono Salarial – PIS/PASEP;
II – consulta de informações sobre o direito ao Abono Salarial;
III – consulta da situação do benefício;
IV – consulta do calendário e das informações de pagamento;
V – orientação e auxílio para solicitação de recurso administrativo do Abono Salarial, quando disponibilizado pelo Ministério do Trabalho e Emprego;
VI – acompanhamento de solicitações e recursos relacionados ao Abono Salarial;
VII – acesso aos serviços do Seguro-Desemprego;
VIII – consulta e acompanhamento de requerimentos do Seguro-Desemprego;
IX – acesso à Carteira de Trabalho Digital;
X – consulta de contratos e vínculos de trabalho;
XI – acesso a informações trabalhistas disponibilizadas ao próprio trabalhador;

XII – consulta a informações relacionadas ao FGTS, quando disponíveis nos canais oficiais;
XIII – acesso aos serviços relacionados à RAIS e ao CAGED disponibilizados ao trabalhador;
XIV – emissão e impressão de comprovantes, consultas, protocolos e documentos;
XV – atualização de informações e realização de solicitações disponibilizadas pelos sistemas oficiais; e
XVI – acesso a outros serviços que venham a ser disponibilizados pelo Ministério do Trabalho e Emprego por meio da Plataforma Facilita ou de outros canais digitais.
§ 2º O CAC poderá auxiliar o trabalhador no preenchimento e encaminhamento eletrônico de solicitações, recursos e documentos exigidos pelos sistemas oficiais, conforme as funcionalidades disponibilizadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego.
§ 3º Novos serviços incorporados à Plataforma Facilita poderão ser oferecidos pelo CAC, independentemente de alteração desta Resolução, observada sua Carta de Serviços.

Seção XIV
Dos Serviços de Saúde e Benefícios Sociais

Art. 21. O CAC poderá auxiliar o cidadão na utilização de plataformas digitais relacionadas à saúde e aos benefícios sociais, inclusive para:
I – acesso ao Meu SUS Digital;
II – consulta e impressão do Cartão Nacional de Saúde;
III – consulta de informações disponibilizadas ao cidadão;
IV – utilização de serviços eletrônicos do SUS;
V – consulta a benefícios sociais;
VI – emissão de comprovantes do Cadastro Único;
VII – consulta a informações do Cadastro Único;
VIII – acesso a informações sobre Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada – BPC, Auxílio Gás e outros programas sociais;
IX – acesso e impressão de documentos e formulários disponibilizados pelos órgãos competentes;
X – consulta de requerimentos e benefícios; e
XI – acesso a outros serviços de saúde e proteção social disponibilizados eletronicamente ao cidadão.

Seção XV
Das Cópias, Impressões e Digitalizações

Art. 22. O CAC disponibilizará, gratuitamente e dentro de limites definidos pela Mesa Diretora:
I – cópia de documentos pessoais;
II – impressão de documentos;
III – impressão de certidões;
IV – impressão de currículos;
V – impressão de editais e comprovantes relacionados aos serviços atendidos pelo CAC;
VI – digitalização de documentos;

VII – conversão de arquivos para PDF;
VIII – envio de documentos por e-mail;
IX – auxílio para anexar documentos em sistemas eletrônicos; e
X – impressão de formulários e requerimentos.
Parágrafo único. Os serviços deste artigo serão destinados às demandas relacionadas à cidadania e aos atendimentos realizados pelo CAC.

Seção XVI
Do Acesso Gratuito à Internet e aos Equipamentos

Art. 23. O CAC disponibilizará computadores e acesso gratuito à internet para utilização em serviços de cidadania, estudo, trabalho e acesso a serviços públicos.
§ 1º Poderão ser utilizados os equipamentos do CAC para:
I – acessar serviços públicos;
II – elaborar e enviar currículo;
III – pesquisar vagas de emprego;
IV – realizar inscrições;
V – consultar editais;
VI – acessar serviços educacionais;
VII – consultar legislação;
VIII – obter documentos;
IX – acessar e-mail pessoal necessário ao atendimento; e
X – realizar outras atividades compatíveis com as finalidades do CAC.
§ 2º A utilização será organizada de modo a assegurar igualdade de acesso e disponibilidade dos equipamentos aos usuários.

Seção XVII
Dos Documentos Perdidos

Art. 24. O CAC poderá manter serviço de cadastro, guarda temporária, divulgação e devolução de documentos perdidos entregues à Câmara Municipal.
§ 1º A entrega ao titular dependerá da comprovação de sua identidade.
§ 2º A Mesa Diretora poderá regulamentar o prazo de guarda e a destinação dos documentos não retirados.

Seção XVIII
Dos Serviços da Câmara Municipal

Art. 25. O CAC também será ponto de orientação e atendimento sobre os serviços da própria Câmara Municipal, podendo:
I – prestar informações sobre vereadores e órgãos da Câmara;
II – informar datas e horários das reuniões;
III – auxiliar na consulta de projetos de lei, requerimentos, indicações, resoluções e demais proposições;
IV – auxiliar na consulta à legislação municipal;
V – orientar sobre participação em audiências públicas;
VI – orientar sobre utilização da Tribuna Livre ou instrumento equivalente previsto no Regimento Interno;
VII – auxiliar no acesso ao Portal da Transparência;

VIII – auxiliar na utilização do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;
IX – orientar sobre a Ouvidoria da Câmara;
X – receber sugestões e encaminhá-las ao setor competente; e
XI – divulgar programas, projetos e atividades institucionais do Poder Legislativo.

CAPÍTULO III
DOS NOVOS SERVIÇOS E DA INOVAÇÃO

Art. 26. A relação prevista nesta Resolução não impede a criação de novos atendimentos.
§ 1º A Mesa Diretora poderá incluir no CAC, mediante ato próprio, novos serviços que:
I – possam ser acessados presencialmente ou pela internet;
II – tenham utilidade para a população;
III – sejam compatíveis com as finalidades do Centro; ou
IV – resultem de parceria, convênio, credenciamento ou acordo celebrado pela Câmara.
§ 2º Poderão ser implantados, entre outros:
I – novos postos de atendimento de órgãos públicos;
II – balcões de atendimento digital;
III – terminais de autoatendimento;
IV – atendimento por videoconferência;
V – agendamento eletrônico;
VI – atendimento pelo site da Câmara;
VII – atendimento por WhatsApp institucional;
VIII – formulários eletrônicos;
IX – totens de serviços;
X – assinatura eletrônica;
XI – sistemas de acompanhamento de atendimento;
XII – ferramentas de acessibilidade digital;
XIII – integração com novas plataformas governamentais; e
XIV – outras soluções de inovação destinadas a tornar o atendimento mais simples, rápido e acessível.
Art. 27. O CAC manterá uma Carta de Serviços, em linguagem simples, indicando quais atendimentos estão disponíveis, os documentos necessários, horários, formas de acesso e eventuais taxas cobradas pelo órgão ou instituição responsável.

CAPÍTULO IV
DOS CONVÊNIOS E PARCERIAS

Art. 28. A Câmara Municipal poderá celebrar convênios, acordos de cooperação, termos de adesão, credenciamentos e outros instrumentos com órgãos e entidades públicas ou privadas para ampliar os serviços oferecidos pelo CAC.
Art. 29. Poderão ser firmadas parcerias especialmente com:
I – Governo Federal;
II – Governo do Estado de Minas Gerais;
III – Município de Brasília de Minas;
IV – Secretaria de Governo Digital;
V – Receita Federal do Brasil;

VI – Instituto Nacional do Seguro Social – INSS;
VII – Polícia Civil do Estado de Minas Gerais;
VIII – Justiça Eleitoral;
IX – órgãos do Poder Judiciário;
X – Defensoria Pública;
XI – serviços notariais e de registro e suas entidades representativas;
XII – concessionárias de água, energia e demais serviços públicos;
XIII – instituições de ensino;
XIV – órgãos de emprego e trabalho;
XV – instituições integrantes do Sistema S;
XVI – universidades e institutos públicos;
XVII – associações e entidades da sociedade civil; e
XVIII – outras instituições cuja parceria possa ampliar ou melhorar os serviços destinados ao cidadão.

CAPÍTULO V
DO ATENDIMENTO

Art. 30. Os serviços prestados diretamente pelo CAC serão **gratuitos**.
Parágrafo único. Quando o órgão, cartório, instituição, banca organizadora ou empresa responsável pelo serviço cobrar taxa, tarifa, inscrição ou emolumento, o valor será de responsabilidade do próprio interessado.
Art. 31. O atendimento poderá ser realizado:
I – presencialmente;
II – mediante agendamento;
III – por telefone;
IV – por WhatsApp institucional;
V – por e-mail;
VI – pelo site da Câmara; e
VII – por outros canais que venham a ser disponibilizados.
Art. 32. O horário de funcionamento será definido pela Presidência, devendo ser amplamente divulgado no site, nas redes sociais e nas dependências da Câmara Municipal.

CAPÍTULO VI
DO ATENDIMENTO PRIORITÁRIO E DA ACESSIBILIDADE

Art. 33. O CAC assegurará atendimento prioritário às pessoas que possuam esse direito nos termos da legislação vigente, especialmente:
I – pessoas com deficiência;
II – pessoas com transtorno do espectro autista;
III – pessoas com idade igual ou superior a 60 anos;
IV – gestantes;
V – lactantes;
VI – pessoas com criança de colo;
VII – pessoas obesas;
VIII – pessoas com mobilidade reduzida; e
IX – doadores de sangue, observada a ordem de prioridade prevista em lei.
Art. 34. O espaço físico e os serviços do CAC deverão ser organizados para oferecer atendimento acessível às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

§ 1º Sempre que possível, serão disponibilizados:
I – acesso físico acessível;
II – mobiliário adequado;
III – atendimento em local de fácil acesso;
IV – comunicação em linguagem simples;
V – recursos de acessibilidade digital;
VI – atendimento adaptado às necessidades do usuário; e
VII – tecnologias assistivas compatíveis com a estrutura da Câmara.
§ 2º O cidadão com deficiência poderá ser acompanhado por pessoa de sua confiança durante o atendimento.

CAPÍTULO VII
DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

Art. 35. O CAC observará a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD em todos os atendimentos.
Art. 36. Os documentos e dados apresentados pelo cidadão serão utilizados somente para realizar o serviço solicitado.
§ 1º O CAC evitará manter cópias de documentos quando não houver necessidade.
§ 2º Arquivos baixados ou digitalizados apenas para realização do atendimento deverão ser excluídos do computador depois de concluído o serviço, quando sua guarda não for necessária.
§ 3º Documentos impressos que não forem entregues ao cidadão e contenham dados pessoais deverão ser descartados de maneira segura.
§ 4º Os atendentes deverão guardar sigilo sobre os dados e documentos a que tiverem acesso.
Art. 37. Senhas, códigos de acesso e informações de autenticação pertencem exclusivamente ao cidadão.
§ 1º Sempre que possível, a senha será digitada pelo próprio usuário.
§ 2º É proibido ao atendente:
I – anotar ou fotografar a senha do cidadão;
II – armazenar senhas;
III – deixar senha salva no navegador;
IV – guardar códigos de autenticação;
V – utilizar posteriormente a conta pessoal do cidadão; ou
VI – compartilhar dados pessoais obtidos durante o atendimento.
§ 3º Quando houver sistema institucional próprio de órgão parceiro, serão utilizadas as credenciais e procedimentos previstos no respectivo convênio ou programa.
Art. 38. Os computadores destinados ao atendimento deverão ser configurados, sempre que possível, para:
I – não memorizar senhas;
II – encerrar as sessões depois do atendimento;
III – excluir arquivos temporários;
IV – impedir instalações não autorizadas; e
V – manter mecanismos atualizados de segurança.

CAPÍTULO VIII
DAS RESPONSABILIDADES NO ATENDIMENTO

Art. 39. O atendente do CAC auxiliará o cidadão durante todo o procedimento necessário à realização do serviço, inclusive no acesso ao sistema, preenchimento de formulários, digitalização e anexação de documentos, emissão de documentos e impressão de comprovantes.
Art. 40. Quando o procedimento exigir declaração, escolha ou manifestação pessoal do interessado, a decisão será tomada pelo próprio cidadão.
Art. 41. Compete ao cidadão:
I – fornecer informações verdadeiras;
II – apresentar os documentos necessários;
III – conferir seus dados antes da conclusão do procedimento;
IV – manter sob sua guarda suas senhas e credenciais; e
V – efetuar diretamente os pagamentos eventualmente exigidos pelo órgão ou instituição responsável.
Art. 42. A análise, aprovação, emissão final, concessão de benefício, resultado de inscrição, disponibilidade de vaga, decisão administrativa ou prazo de conclusão de serviço continuará sendo de responsabilidade do órgão ou instituição responsável pelo respectivo sistema ou procedimento.

CAPÍTULO IX
DA ORGANIZAÇÃO E DO FUNCIONAMENTO

Art. 43. Os serviços do CAC serão executados por servidores e agentes regularmente colocados à disposição da unidade, podendo contar com estagiários e pessoal disponibilizado por instituições parceiras, de acordo com a legislação e os instrumentos firmados.
Art. 44. Os atendentes deverão receber capacitação relacionada aos serviços oferecidos, especialmente quanto a:
I – atendimento ao público;
II – GOV.BR;
III – serviços digitais;
IV – proteção de dados pessoais;
V – segurança da informação;
VI – acessibilidade;
VII – atendimento prioritário; e
VIII – sistemas disponibilizados pelas instituições parceiras.
Art. 45. O CAC poderá registrar os atendimentos realizados para fins de organização, planejamento e melhoria dos serviços.
§ 1º Poderão ser divulgadas informações como:
I – quantidade de atendimentos;
II – serviços mais procurados;
III – número de documentos e atendimentos realizados;
IV – quantidade de atendimentos por área;
V – tempo médio de atendimento; e
VI – avaliação dos usuários.
§ 2º A divulgação dos dados será feita de forma estatística, sem exposição de dados pessoais dos cidadãos.

CAPÍTULO X
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 46. A Mesa Diretora poderá regulamentar esta Resolução e disciplinar procedimentos internos necessários ao funcionamento do CAC.
Art. 47. A regulamentação poderá estabelecer:
I – horário de atendimento;
II – formas de agendamento;
III – organização da fila de atendimento;
IV – limite razoável de cópias e impressões;
V – procedimentos de segurança;
VI – formulários de atendimento;
VII – Carta de Serviços;
VIII – implantação de novos serviços;
IX – funcionamento de postos conveniados; e
X – demais procedimentos necessários ao funcionamento da unidade.
Art. 48. A Câmara Municipal dará ampla publicidade aos serviços oferecidos pelo CAC por meio de seu site, redes sociais, Carta de Serviços, materiais informativos e demais canais institucionais.
Art. 49. As despesas necessárias ao funcionamento do CAC correrão por conta das dotações próprias do orçamento da Câmara Municipal.
Art. 50. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

"Mandamos, portanto, a quem o conhecimento e execução desta Resolução pertencer que a cumpra e a faça cumprir tão inteiramente como nela se contém."

Sala das Sessões, 06 de outubro de 2026

Mesa Diretora:

Lázaro de Jesus Mendes
Presidente

Sebastião Geraldo Soares da Cruz
Vice-Presidente

Edinéia Aparecida Francisca Cangussu
Secretária