OFÍCIO Nº 005/2025-CCAC.

ASSUNTO: Informações sobre dificuldades no agendamento para emissão da Carteira de Identidade no Município.

Excelentíssimo Senhor,

Foi encaminhado ofício solicitando informações referentes ao Requerimento nº 366/2025, aprovado por esta Casa Legislativa durante a 29ª. Sessão Ordinária da 1ª. Sessão Legislativa, realizada no dia 10 de abril de 2025.

No Requerimento consta os seguintes questionamentos:

1. *Há registro de reclamações ou denúncias encaminhadas ao CAC e/ou à Ouvidoria da Câmara Municipal sobre dificuldades no agendamento para emissão de Carteira de Identidade?*
2. *Caso existam registros, qual o volume dessas reclamações nos últimos doze meses?*
3. *Quais os principais motivos apontados pelos cidadãos para as dificuldades no agendamento?*
4. *Há alguma limitação operacional, de pessoal ou técnica que esteja impactando o serviço de emissão de Carteiras de Identidade?*
5. *Quais providências foram ou estão sendo adotadas para solucionar eventuais problemas identificados?*
6. *Existe alguma previsão para ampliação ou otimização desse serviço no Município?*

Em reposta às perguntas apresentadas temos que:

1. *Há registro de reclamações ou denúncias encaminhadas ao CAC e/ou à Ouvidoria da Câmara Municipal sobre dificuldades no agendamento para emissão de Carteira de Identidade?*

R - Sim, há registro de reclamações ou denúncias encaminhadas à Ouvidoria Pública do Legislativo sendo:

Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete-MG
-14-Abr-2025-14:38-061335-1/2

Nº	Nº da manifestação:	Data do protocolo:	Identificado Anônimo	Tipo de Manifestação	Assunto	Sub assunto
1	014/2024	12/01/2024	Identificado	Solicitação de Providências	RG	Dificuldade de agendamento
2	015/24	12/01/2024	Identificado	Solicitação de Providências	RG	Dificuldade de agendamento
3	018/24	16/01/2024	Anônimo	Solicitação de providência	RG	Dificuldade de agendamento
4	021/2024	19/01/2024	Anônimo	Elogio	RG	Elogio
5	025/24	23/01/2024	Identificado	Solicitação de providência	RG	Dificuldade de agendamento
6	033/24	25/01/2024	Identificado	Reclamação	RG	Requer esclarecimentos sobre a recusa da Certidão
7	037/24	01/02/2024	Identificado	Solicitação de providência	RG	Dificuldade de agendamento
8	069/24	01/03/2024	Identificado	Elogio	RG	Elogio
9	074/24	11/03/2024	Identificado	Solicitação de providência	RG	Dificuldade de agendamento
10	080/24	18/03/2024	Identificado	Reclamação	RG	Dificuldade de agendamento

11	081/24	18/03/2024	Anônimo	Reclamação	RG	Dificuldade de agendamento
12	152/24	07/08/2024	Anônimo	Reclamação	RG	Dificuldade de agendamento
13	187/24	14/10/2024	Identificado s/ acesso aos dados	Solicitações de providências	RG	Dificuldade de agendamento
14	208/24	25/11/2024	Identificado s/ acesso aos dados	Reclamação	RG	Dificuldade de agendamento
15	211/24	26/11/2024	Anônimo	RECLAMAÇÃO	RG	Atendimento

Registros de respostas encaminhadas a manifestações feitas na Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais, encaminhadas pela PCMG ao CAC:

Nº	Nº do Ofício/CAC:	Data
1	007/24	11/03/24
2	008/24	18/03/24
3	008/24	18/03/24
4	018/24	26/08/24
5	019/24	28/08/24
6	021/24	03/09/24
7	023/24	14/10/24
8	027/24	25/11/24

119	030/24	19/12/24

Portanto, esses foram os registros de manifestações relativas à Carteira de Identidade.

2. *Caso existam registros, qual o volume dessas reclamações nos últimos doze meses?*

R – No que tange a manifestações apresentadas diretamente na Ouvidoria Pública do Legislativo:

Dificuldades para realizar agendamento:	11 manifestações
Elogio:	2 manifestações
Esclarecimentos sobre a recusa da Certidão para confeccionar a Carteira de Identidade:	1 manifestação
Reclamação relativo ao atendimento proporcionado ao cidadão:	1 manifestação

Já em manifestações apresentadas na Ouvidoria Geral do Estado e encaminhadas ao CAC pela Polícia Civil, foram apresentadas 8 manifestações, sendo todas com reclamações sobre a dificuldade de agendamento.

3. Quais os principais motivos apontados pelos cidadãos para as dificuldades no agendamento?

R – A maior dificuldade apontada é de encontrar vagas disponíveis para agendamento da Carteira de Identidade.

4. Há alguma limitação operacional, de pessoal ou técnica que esteja impactando o serviço de emissão de Carteiras de Identidade?

R – No presente momento, estamos com dois servidores afastados, sendo a servidora Ana Carolina de Oliveira Ribeiro que está de licença maternidade e o servidor Flávio José de Souza Bruno, que está afastado desde 19/03/25, pelo período de 90 dias por motivos de saúde.

Desta feita, com o objetivo de elevar o número de emissões da Carteira, mais dois servidores foram disponibilizados para atuar como identificadores ad hoc, sendo o servidor: Adriano Ferreira Veloso e Francisco de Oliveira.

Já o servidor Otávio de Almeida Evangelista, foi adicionado ao Acordo de Cooperação Técnica com a Polícia Civil de Minas Gerais, todavia, necessita aguardar abrir vaga para fazer o curso de identificador ad hoc na PCMG.

Ao longo dos anos a Câmara Municipal vem envidando esforços para elevar o número de emissões, atuando em diversas frentes, como por exemplo: contratou 4 servidores mediante concurso público com o fim de fazer o documento de identidade, adquiriu mais 2 kits de identificação para somar com os outros 2 kits cedidos pelo Estado, dentre outros.

É importante destacar que o CAC deveria atuar apenas como um órgão auxiliar para a emissão do documento de Identidade, porém, hoje atua como o principal órgão emissor do documento de identidade em Conselheiro Lafaiete e região.

Conforme o último censo realizado pelo IBGE, Conselheiro Lafaiete possui 131.621 habitantes, que são atendidos no CAC da Câmara Municipal ou no 1° Distrito Policial em Conselheiro Lafaiete. Não bastasse isso, cidadãos de cidades do entorno também aportam em nosso Posto, buscando atendimento para Carteira de Identidade o que corresponde aproximadamente 15% dos nossos atendimentos, ou seja, 15% dos atendimentos é feito apenas para pessoas que não residem em Conselheiro Lafaiete.

No ano de **2024** foram disponibilizadas **12.554 vagas à população**, em uma **média de 1.046 vagas/mês**. Dessas vagas, houve 11.881 comparecimentos e 1.428 ausências. É importante informar que desses comparecimentos, nem todos serão finalizados, uma vez que em alguns casos não é possível concluir o atendimento, como, por exemplo, em razão de documentação incompleta. Nos últimos dois anos foram **emitidas 17.593 Carteiras de Identidades**, sendo no ano de **2023: 7.173** e no ano de **2024: 10.420** pessoas tiveram seu atendimento concluído.

Observe que embora haja um número elevado de emissões, esse número de emissões não é suficiente para fazer frente a demanda da população lafaietense. Por força de Acordo de Cooperação Técnica com a Polícia Civil, somos obrigados a atender

qualquer brasileiro nato ou naturalizado que faça agendamento para atendimento na Carteira de Identidade.

Ocorre que é necessário que seja instalado outro Posto de Identificação em nossa cidade, para fazer frente a crescente demanda. Outrossim, as cidades do entorno também devem buscar instalar Postos de Identificação em suas respectivas cidades, para não sobrecarregar o sistema de atendimento.

Ademais, vale registrar que o problema de escassez de vagas para a Carteira de Identidade não ocorre apenas em nosso município, como se percebe nas matérias jornalísticas abaixo:

https://www.em.com.br/gerais/2024/11/6990977-bh-populacao-segue-com-dificuldade-para-agendar-emissao-de-nova-identidade.html

https://noticias.r7.com/minas-gerais/mg-record/video/belo-horizontinos-estao-com-dificuldades-para-agendar-emissao-de-nova-carteira-de-identidade-24052024/

https://www.em.com.br/gerais/2024/06/6871733-nova-carteira-de-identidade-moradores-reclamam-da-falta-de-horarios.html

https://www.itatiaia.com.br/cidades/2024/08/16/agendamento-para-emissao-da-carteira-de-identidade-em-mg-continua-com-problemas-impossivel

Portanto, a limitação operacional que mais impacta a emissão da Carteira de Identidade é a demanda que foge muito além da capacidade de atendimento do Posto de identificação no CAC.

5. Quais providências foram ou estão sendo adotadas para solucionar eventuais problemas identificados?

R - Como dito em linhas acima, as providências já foram tomadas ao longo dos anos, pois, o processo para realizar a emissão da Carteira de Identidade não é um processo rápido, pois, é burocrático e envolve a disponibilidade de outros órgãos, explico: para o servidor poder fazer a emissão da Carteira de Identidade, primeiro deve ser um servidor público efetivo, deve ser cedido à PCMG por meio de um Acordo de Cooperação Técnica (que passa por vários setores até a conclusão e publicação), depois disso, deve

passar por um curso de *Identificador ad hoc* (a depender da disponibilidade da PCMG), para somente então poder fazer a emissão.

A Câmara Municipal no ano de 2007, começou com apenas 1 única servidora, depois, em 2011 disponibilizou mais outra. Já no ano de 2017, realizou concurso público, contratando mais 4 servidores públicos, e, no ano de 2023, disponibilizou mais 2 servidores para exercer essa atividade. No ano de 2025, já foi cedido mais 1 servidor para atuar, porém, precisa aguardar o curso de identificador ad hoc.

Ou seja, a Câmara sempre fez a sua parte na tentativa de elevar as emissões, porém, sozinha, ainda não é capaz de fazer frente à demanda de Conselheiro Lafaiete e região.

6. Existe alguma previsão para ampliação ou otimização desse serviço no Município?

Em âmbito municipal não temos informações concretas acerca de ampliação ou otimização desse serviço, apenas boatos de que estaria sendo implementado um Posto UAI, embora nada oficial tenha chegado a nosso conhecimento.

Outras possibilidades de atendimento para emissão da Carteira de Identidade é a emissão do documento pelos Cartórios de Registro Civil, porém, ao que se sabe, dentre os mais próximos, somente o Cartório de Registro Civil em Congonhas -MG teve interesse em realizar esse tipo de serviço.

À disposição para maiores esclarecimentos.

Respeitosamente,

Anderson Henriques Ferreira
- Coordenador do CAC –

Ao Excelentíssimo Senhor
VEREADOR ERIVELTON MARTINS JAYME DA SILVA
Presidente da Câmara Municipal de
Conselheiro Lafaiete-MG