

Serviço oferecido pela CMBH realiza mais de 5 mil atendimentos em 2010

Assunto:

ATENDIMENTO AO CIDADÃO



Serviço oferecido pela CMBH realiza mais de 5 mil atendimentos em 2010

A Central de

Atendimento ao Cidadão (CAC) da Câmara Municipal de Belo Horizonte realizou cerca de 500 atendimentos por mês no ano passado. Entre as principais demandas estão informações sobre tramitação de projetos de lei, legislação, atividade parlamentar, serviços e até denúncias sobre problemas urbanos. O atendimento é disponibilizado ao público interno e externo pelo telefone 3555-1210 ou pelo Fale Conosco, no site da CMBH.

Violação da Lei do Silêncio, ruas esburacadas, segurança-pública, Código de Defesa do Consumidor, podas de árvores, denúncias relacionadas ao meio ambiente e direitos humanos estão entre as principais reclamações atendidas pela CAC.

Segundo a servidora da Divisão de Atendimento ao Cidadão, Luisa Noronha, boa parte desse tipo de demanda não é de competência da Câmara e sim do Executivo Municipal, Estadual ou até mesmo Federal, mas o cidadão é sempre orientado a buscar o órgão ou entidade responsável. Sobre podas de árvores e ruas esburacadas, por exemplo, a CAC orienta as pessoas a procurarem a Prefeitura ou mesmo um vereador, que pode fazer requerimentos ou indicações ao Executivo Municipal.

Em todos os casos, a Central encaminha as solicitações, críticas e sugestões aos vereadores e à Divisão de Assessoramento ao Plenário e às Comissões, onde o assunto pode até gerar uma audiência pública na CMBH.

A CAC tem ainda o apoio da Divisão de Consultoria Legislativa e pode realizar pesquisas em sistemas de banco de dados da Câmara Municipal e da Prefeitura. Entre as informações oferecidas constam projetos de lei em tramitação ou arquivados; normas federais, estaduais e municipais; denominação de espaços públicos; aprovação de terrenos do município; e serviços oferecidos pelo Núcleo de Cidadania da CMBH, como carteira de identidade, oferta de empregos,

Juizado de Conciliação e Procon.

“A população está atenta com o trabalho da Câmara Municipal e dos vereadores. Nós fazemos chegar aos vereadores o grito da população, todo tipo de manifestação, críticas e busca de informações sobre as ações do Legislativo Municipal”, afirmou Luisa Noronha.

A servidora explica que para um atendimento eficiente à população, os funcionários do setor contam com um vasto conhecimento sobre a administração pública municipal, estadual e federal. Segundo ela, todas as demandas atendidas por e-mail ou telefone são registradas em formulários e, após pesquisa, respondidas aos cidadãos o mais breve possível.

Superintendência de Comunicação Institucional
