

Canais de atendimento eletrônico do Governo de Minas registram aumento de acessos em 2020

Seg 15 fevereiro

Os canais de atendimento do [Governo de Minas](#) coordenados pela [Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão \(Seplag\)](#) tiveram ampliação no número de acessos em 2020. Em um ano marcado pela pandemia de covid-19 e pela necessidade de distanciamento social, o aplicativo MG App – Cidadão e o Portal MG (www.mg.gov.br) incorporaram novos serviços para facilitar o atendimento ao cidadão e foram mais demandados pela população, em comparação com o ano anterior.

O MG App – Cidadão teve 14,6 milhões de acessos durante o ano. O número é 17% maior em relação a 2019, quando o aplicativo oficial do Governo de Minas teve 12,5 milhões de sessões iniciadas. No Portal MG, o salto foi maior. Se em 2019 o canal de atendimento teve 13,5 milhões de acessos, em 2020 subiu 28%, totalizando 17,3 milhões.

De acordo com o superintendente Central de Canais de Atendimento da Seplag, Reginaldo Carvalho, além da ampliação da carta de serviços para a população e do cenário ocasionado pela pandemia, o aumento da procura é resultado do trabalho do Governo de Minas em simplificar e transformar digitalmente os serviços do Estado, focando sempre na população mineira e nas suas necessidades.

“Seguindo um dos principais indicadores estabelecidos pelo programa estratégico Minas Atende, temos como meta o Índice de Transformação Digital (ITD). A meta do ITD para o ano de 2020 era de 48%, mas alcançamos o percentual de 66.96%. Isso demonstra o comprometimento do Governo e de toda a equipe da Seplag com a transformação digital dos serviços públicos e com a ampliação da oferta de funcionalidades digitais para o cidadão”, destaca o gestor.

O diretor Central de Atendimento Eletrônico da Seplag, Damião Rocha, acrescenta que, nas plataformas oficiais, o cidadão consegue obter os serviços desejados de maneira fácil e ágil.

“No MG App, tivemos um aumento substancial do número de serviços oferecidos, chegando a mais de 70, o que possibilita a melhoria do atendimento ao cidadão. O aplicativo passa por atualizações constantes e, hoje, é um grande canal em que a população pode, facilmente, resolver suas demandas”, afirma Damião. Atualmente, cerca de 1 milhão de usuários são cadastrados no aplicativo.