

Governo lança Minas Atende: Transformação dos Serviços Públicos

Qua 10 julho

O governador Romeu Zema lançou nesta quarta-feira (10/7), na sede do [BDMG](#), em Belo Horizonte, o Programa Minas Atende. A iniciativa tem por propósito aproximar o cidadão dos serviços públicos, simplificar a prestação de serviços e torná-la mais dinâmica e ágil.

Operacionalizado pela [Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão \(Seplag\)](#), o projeto atuará em três frentes: a simplificação de procedimentos, por exemplo, com a eliminação em muitos processos da exigência de autenticação de documentos e de reconhecimento de firma; a inovação nos serviços públicos, com foco na digitalização de processos; e a melhoria do relacionamento com o cidadão, aprimorando canais de atendimento e disponibilizando novas plataformas.

Atualmente, o [Governo de Minas Gerais](#) possui cadastrados em sua carta de serviços mais de 600 itens públicos para os cidadãos, empresas e municípios. No ano de 2018, registrou mais de 20 milhões de atendimentos em seus principais canais. Podem ser destacados os seguintes números: 12 milhões de acessos ao portal [mg.gov.br](#); 6,5 milhões de atendimentos nas Unidades de Atendimento Integrado (UAIs); 2,7 milhões de ligações recebidas no LigMinas (155); 500 mil acessos nos Terminais de Autoatendimento; e 500 mil usuários do aplicativo [MGApp](#).

No lançamento, o governador Romeu Zema salientou o impacto dessas medidas na vida do cidadão, especialmente no que diz respeito à digitalização de documentos e assinaturas eletrônicas.

“Alguns benefícios que esse processo traz: menos papel, não depender do transporte desse papel, eliminar arquivos físicos ocupando menos espaço, mais rapidez, pois tudo é mais ágil no meio digital, é mais barato, tendo em vista que o atendimento presencial custa R\$ 17 e o digital R\$ 0,50. É mais confiável, há menos erros, é mais seguro, está menos sujeito a fraudes, já que um sistema não mente, mais fácil o levantamento, devido ao banco de dados, assim como a fiscalização e auditoria são facilitadas. Os benefícios são infinitos. O Estado tem de lembrar que existe para servir”, afirmou o governador que, durante o evento, assinou documento digitalmente via aplicativo do [SEIIMG](#).

O secretário de Estado de Planejamento e Gestão, Otto Levy, explica que já estão em desenvolvimento medidas de digitalização em diferentes áreas do Estado. Um exemplo é na [Educação](#), com a disponibilização de notas e frequências dos alunos de forma on-line para acompanhamento dos pais, o que está em fase de testes. Já na [Saúde](#), existe a possibilidade de se criar um cartão de vacinação virtual, em parceria com o governo federal.

“Pelo MGAPP, que já tem 1 milhão de downloads, pretendemos aumentar o número de serviços disponíveis. Já via aplicativo do SEIIMG, reduzimos em mais de 80% a circulação de papéis dentro do governo, e estamos permitindo ao cidadão o peticionamento de documentos eletrônicos, evitando que precise procurar uma repartição pública. Esse é o objetivo do Minas Atende, investir em tecnologias e multiplataformas para melhor servir ao povo mineiro”, esclareceu o secretário.

Medidas

A partir do Minas Atende será possível, ainda, integrar bases de dados, de modo que os órgãos e

entidades não precisem solicitar do cidadão documentos ou informações emitidas pelo próprio Estado.

Outro ponto positivo é reduzir os custos dos serviços públicos. Hoje, existe um gasto de aproximadamente R\$ 0,50 para um atendimento eletrônico, R\$ 5,00 para um atendimento telefônico e R\$ 17,00 para um atendimento presencial (UAIs).

Também estão em andamento ações como a implantação do projeto piloto do Balcão do Cidadão, visando à prestação de serviços presenciais do Estado nas unidades dos Correios; implantação de novas notificações para o cidadão, como o aviso de vencimento da Carteira Nacional de Habilitação (CNH); implantação da ferramenta *E-Ouv* do governo federal pela [Ouvidoria-Geral do Estado \(OGE\)](#) para aprimoramento do recebimento de reclamações, denúncias e sugestões sobre os serviços públicos; integração dos canais de relacionamento com o cidadão, respeitando os objetivos de cada canal (Ouvidoria, Fale Conosco e Sistema de Informação ao Cidadão); e utilização de inteligência artificial para respostas às demandas dos cidadãos.

Parcerias com o governo federal

Durante o evento, a secretária de Estado de [Desenvolvimento Social](#), Elizabeth Jucá, assinou eletronicamente Termo de Cooperação entre o governo federal e o Governo de Minas para a digitalização dos serviços de trabalho e emprego.

O secretário de Políticas Públicas de Emprego do Ministério da Economia, Fernando de Holanda, explicou que o Sistema Nacional de Emprego (Sine) conta com cerca de 1,9 mil postos de atendimento, mas que apenas 3% dos admitidos em empregos no país, em 2018, o fizeram a partir do sistema. “Nosso desafio é fazer com que o Sine seja, de fato, efetivo. Queremos torná-lo acessível por meio de aplicativo, melhorando o sistema de busca por vagas e o perfil das pessoas”, explicou.

O Governo do Estado também aderiu à Rede Nacional de Governo Digital (Rede [Gov.Br](#)), que tem como objetivo impulsionar a transformação digital no Estado brasileiro com integração, coordenação e monitoramento de iniciativas para um Governo 100% Digital.

O secretário Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, Paulo Uebel, pontuou a importância da digitalização no serviço público. “O objetivo é desburocratizar, simplificar e facilitar a vida das pessoas. Estamos felizes que o Governo de Minas esteja integrando a Rede Gov.Br”, disse.

