

Governo de Minas avança em transformação digital em 2020

Qua 23 dezembro

Em um ano em que a transformação digital foi ainda mais necessária para o bom funcionamento do serviço público, a [Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão \(Seplag\)](#) intensificou ações que já vinham sendo adotadas antes mesmo da pandemia de covid-19 e apostou na inovação e na digitalização dos serviços prestados. As medidas facilitaram o acesso dos cidadãos e garantiram ao [Governo de Minas](#) o primeiro lugar no ranking nacional de oferta de serviços digitais.

Esse foi um acordo firmado por meio do Plano Mineiro de Desenvolvimento Integrado (PMDI), que tem, entre os objetivos, tornar Minas Gerais um Estado simples, eficiente, transparente e inovador. Uma das formas de mensurar as mudanças é pelo índice de transformação digital. Se em 2018 o índice era 45%, agora ele já chega a 66,96% das etapas dos serviços digitalizadas, resultado do programa Minas Atende.

“As ações desenvolvidas utilizam a tecnologia para a transformação dos serviços públicos com foco nos cidadãos. Temos como premissas a utilização de soluções digitais, práticas inovadoras e o estabelecimento de parcerias com várias organizações. Assim, oferecemos uma melhor experiência para os usuários dos serviços públicos”, afirma o subsecretário de Governança Eletrônica e Serviços da Seplag, Rodrigo Diniz Lara.

MG app

O MG app – aplicativo oficial do Governo de Minas – incorporou novas funcionalidades e conta, atualmente, com mais de 70 serviços cadastrados. O aplicativo foi aprimorado a partir de pesquisas conduzidas pelo Laboratório de Inovação do Estado (LAB.mg) e recebeu a melhor avaliação dos usuários entre aplicativos de serviços de governos estaduais, segundo levantamento do Grupo de Transformação Digital dos Governos Estaduais e Distrital (GTD.GOV).

O app possui cerca de 300 mil usuários ativos por mês e mais de 1 milhão de downloads já foram realizados. Uma versão do aplicativo foi lançada em 2020 especificamente para atividades empresariais, o MG app Empresas.

A Seplag foi responsável, também, pela disponibilização de novas formas de atendimento aos cidadãos, como o lançamento da UAI Virtual, que realiza serviços por videochamada diretamente da Unidade de Atendimento Integrado da Praça Sete. A unidade implantou, ainda, terminais de autoatendimento que permitem ao cidadão pagar na própria unidade, com cartão de débito, a taxa estadual de emissão de segunda via de carteira de identidade. O serviço está sendo ampliado para as demais UAIs do Estado.

Inclusão

Rodrigo Diniz comenta que, no próximo ano, o desafio é ampliar o nível de digitalização das etapas dos serviços públicos e levar inclusão aos cidadãos que não têm acesso fácil às novas tecnologias.

No início deste ano, o Governo de Minas atingiu a meta de levar sinal de telefonia móvel a 707 distritos mineiros por meio do Minas Comunica II. Finalizado em janeiro, o programa atendeu a uma população superior a 1 milhão de pessoas.

Seguindo a mesma linha, o Alô, Minas! deve contemplar aproximadamente 300 distritos e localidades a partir de 2021 e, assim, beneficiar mais de 200 mil mineiros. Além de dar conforto e segurança, ele ajuda a fomentar negócios, a promover o desenvolvimento nas regiões e a possibilitar acesso facilitado aos serviços do Governo.

“Temos a perspectiva de inserir novos serviços digitais no [Portal MG](#) e no MG app, assim como disponibilizar os serviços públicos em novas unidades de atendimento, como o UAI Compartilha, em uma parceria com municípios mineiros”, diz.

Inovação

Para alavancar a realização de projetos inovadores no Estado, foi lançado, em 2020, o Laboratório de Inovação do Governo de Minas – LAB.mg, pela Subsecretaria de Gestão Estratégica da Seplag e da [Fundação João Pinheiro \(FJP\)](#). O LAB.mg é responsável pela simplificação de processos de trabalho e entregas de qualidade, tendo como foco a experiência do usuário, para aprimorar as políticas públicas e a prestação de serviços aos cidadãos.

De acordo com a subsecretária de Gestão Estratégica, Beatriz de Oliveira Góes, foram mais de 12 projetos concluídos em 2020, relacionados à transformação de serviços, à melhoria da experiência do usuário e à cocriação de soluções para desafios públicos.

Entre as ações estão os testes de usabilidade no MG app, como nos serviços de “BO Digital” e “Disponibilidade de Medicamentos” e redesenho de serviços oferecidos pelo IMA. “As atividades desenvolvidas por meio do LAB.mg para disseminar a cultura da inovação e da modernização do Estado contaram com 1.238 participações de servidores”, explica a subsecretária.

Segundo Beatriz Góes, apesar da pandemia, o ano foi produtivo. “Nossa equipe se capacitou para oferecer novos tipos de projetos e conseguimos atingir públicos que não atingiríamos de forma presencial, fortalecendo bastante nossa atuação”. Para 2021, a subsecretária projeta o lançamento de um e-book sobre a aplicação de pesquisas de experiência do usuário no setor público.