

# Serviços digitais do Estado recebem avaliação positiva dos cidadãos mineiros

Ter 23 março

O trabalho de transformação digital dos serviços públicos, que vem sendo implementado pelo [Governo de Minas](#), apresenta, mais uma vez, bons resultados em pesquisas voltadas para o tema. Segundo levantamento do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), Minas Gerais apresenta a menor porcentagem de usuários insatisfeitos com serviços digitais da região Sudeste, 8%. No início deste ano, o Estado já havia sido destaque em duas outras pesquisas sobre o processo de transformação digital dos governos estaduais.

A pesquisa do BID, intitulada "[Transformação digital dos governos brasileiros: Satisfação dos cidadãos com os serviços públicos digitais nos estados e no Distrito Federal](#)", divulgada na última semana, avaliou o nível de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços públicos digitais ou telefônicos disponibilizados pelos governos, como cadastro de empresa, registro de boletim de ocorrência policial, alteração de endereço de veículo e consulta a registro escolar. O levantamento foi feito durante a pandemia, entre os meses outubro e dezembro de 2020, por telefone.

O resultado de Minas Gerais quanto à porcentagem de insatisfeitos (8%) ficou abaixo da média nacional, que é de 11%. A porcentagem de cidadãos satisfeitos foi de 49% e de neutros 43%. O serviço de consulta a registro escolar ainda não está disponível em formato on-line no estado e tem previsão de implementação ainda em 2021, para acesso de pais e alunos por meio do aplicativo MG app.

“O processo de transformação digital dos serviços mineiros foi intensificado nos últimos dois anos, com ampliação do índice de digitalização das etapas dos serviços de 48% para 70%. O resultado da pesquisa do BID mostra a importância que o cidadão tem dado para os canais digitais e o desafio constante do Governo para facilitar o acesso da população aos serviços virtuais”, avalia o subsecretário de Governança Eletrônica e Serviços da [Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão \(Seplag\)](#), Rodrigo Diniz Lara.

## Experiência do usuário

Mesmo apontando que a maior parte dos cidadãos mineiros está satisfeita com os serviços digitais do Estado, a pesquisa demonstra que uma parcela da população ainda encontra alguma dificuldade para acessá-los. Para aprimorar o acesso e a utilização dos serviços públicos, o Laboratório de Inovação do Governo de Minas (LAB.mg) tem atuado, desde 2020, na realização de pesquisas voltadas para a experiência dos usuários.

De acordo com Gabriela Brandão, diretora Central de Inovação da Ação Governamental e responsável pelo LAB.mg na Seplag, melhorar o serviço prestado, além da digitalização, também é relevante para que os usuários tenham uma experiência positiva. “Garantir que o cidadão tenha a melhor experiência possível na realização de serviços públicos é uma das principais premissas de

governo atualmente. O LAB.mg tem o usuário como foco e, por isso, tem executado projetos diretamente com os órgãos e entidades para certificar que esse objetivo seja cumprido”, completa.

## **Transformação digital**

No início de 2021, Minas Gerais foi destaque em outras duas pesquisas sobre o processo de transformação digital em governos estaduais – uma do BID e outra do Grupo de Transformação Digital dos Estados e DF (GTD.gov).

Segundo a pesquisa do BID, o desempenho de Minas Gerais é excelente, com avanço em transformação digital mesmo em um contexto de restrição fiscal. Em relação à utilização de novas tecnologias, o Governo de Minas foi apontado como o único a contar com um projeto utilizando a tecnologia *blockchain*, em implementação para rastreamento da cadeia do carvão vegetal. Na área de Cibersegurança e Proteção de Dados Pessoais, o Estado está entre os cinco que possuem protocolo vigente para emergências de segurança cibernética.

Já o estudo realizado pelo GTD.gov avaliou a capacidade para transformação digital nos governos estaduais e do Distrito Federal e reconheceu Minas como o único estado a apresentar evidências iniciais de Governo 3.0: empenho na resolução de problemas sociais, melhor democracia por meio de um governo aberto e colaborativo, foco em pessoas e dados e entrega personalizada de serviços. A pesquisa também concedeu ao estado a classificação mais alta em "Transformação Digital como prática", juntamente com Rio Grande do Sul, Bahia e Alagoas.

## **MG app- destaque entre serviços estaduais**

Um levantamento realizado pelo Grupo de Transformação Digital dos Governos Estaduais e Distrital (GTD.GOV), com apoio do BID, na loja de aplicativos do Google (Play Store) demonstrou que a avaliação do MG app, do Governo de Minas, é a melhor entre os aplicativos de governos estaduais que agregam uma série de serviços públicos – os chamados Super Apps.

A nota do MG app foi 4,7 em 5, levando em conta mais de 9 mil avaliações. Como referência, a pesquisa usa a nota de outros grandes apps usados pelos brasileiros, como o WhatsApp (4,3), e de bancos digitais, como Nubank (4,4) e Inter (4,3), por exemplo.

O MG App disponibiliza atualmente mais de 70 serviços on-line para a população, como consulta a situação de veículo, agendamento de emissão de documentos e doação de sangue, solicitação de segunda via de contas de energia e de água, emissão de atestado de antecedentes criminais, boletim de ocorrência, entre outros. Já são mais de 1 milhão de downloads feitos nas lojas virtuais dos sistemas operacionais Android e iOS.