

Número de atendimentos aos cidadãos mineiros cresce em 2021

Seg 17 janeiro

Em 2021, a [Secretaria de Planejamento e Gestão de Minas Gerais \(Seplag-MG\)](#) continuou a fortalecer seus canais virtuais de atendimento aos mineiros, sem abrir mão das unidades presenciais. Esta foi a forma encontrada para suprir a demanda pelos atendimentos remotos na pandemia e continuar oferecendo soluções presenciais mais ágeis a quem precisa.

Para se ter uma ideia, foram realizados 3,2 milhões de atendimentos presenciais nas 32 Unidades de Atendimento Integrado (UAIs), e mais de 580 mil acessos nos terminais de autoatendimento que estão distribuídos pelo estado. Além disso, foram atendidas mais de 1,3 milhão de ligações por meio do LigMinas (155).

“Estamos empenhados em entregar serviços melhores para a população, simplificar as etapas e reduzir custos em nossos processos, e esses resultados mostram que estamos no caminho certo. A busca permanente por inovação, transformação e aprimoramento dos serviços públicos está alinhada ao nosso objetivo de levar o [Governo de Minas](#) para mais perto das pessoas”, destaca a secretária de Estado de Planejamento e Gestão, Luísa Barreto.

Nos canais de atendimento remoto, o MG App chegou a mais de 1,7 milhão de usuários no ano passado, e incorporou novos serviços, como consulta de IPVA e Taxa de Licenciamento, possibilidade de registro de Boletim de Ocorrência de violência doméstica, pesquisa de Quadro de Horários do Transporte Intermunicipal, dentre outros. Já o Portal MG recebeu cerca de 21 milhões de acessos ao longo do ano.

Os serviços mais demandados nos canais de atendimento do Governo de Minas foram o agendamento, emissão e entrega da 2ª via da carteira de identidade.

Em relação aos anos anteriores, 2021 alcançou bons resultados na simplificação de serviços e transformação digital. Ao todo, desde 2019 foram 156 serviços simplificados para os cidadãos, 122 serviços transformados digitalmente e 47 canais de atendimento.

Com isso, o índice de transformação digital de Minas Gerais, que se refere à percentagem das etapas dos serviços estaduais realizadas digitalmente, sem que o cidadão precise comparecer a uma unidade de atendimento presencial, subiu de 67% (registrado em 2020) para 75%.

Entregas de destaque

Em 2021, foi inaugurada na cidade de Leopoldina, a primeira unidade de atendimento do programa UAI Compartilha, beneficiando uma população de aproximadamente 200 mil pessoas no município e em outras 12 cidades vizinhas com diversos serviços públicos no modelo de gestão das UAIs do Estado.

Por meio dessa primeira unidade inaugurada do UAI Compartilha, são estimados cerca de 21 mil

atendimentos por ano, disponibilizando serviços como emissão de documentos, prova eletrônica de legislação, licenciamento de veículos, solicitação de seguro-desemprego, intermediação de mão de obra, entre outros.

Além disso, a UAI Praça Sete, localizada no Centro de Belo Horizonte, passou a absorver os serviços de atendimento ao cidadão do [Departamento de Trânsito de Minas Gerais \(Detran-MG\)](#) prestados na sede da Avenida João Pinheiro. Com a incorporação, a unidade passa a contar com 36 serviços do Detran, como alteração de dados, renovação de CNH, adição de categorias à carteira e cadastros biométricos.