

UAI Virtual é aprimorada com nova tecnologia e atendimento qualificado para esclarecer dúvidas do cidadão sobre serviços estaduais

Qui 30 junho

A Unidade de Atendimento Integrado (UAI) Virtual, ambiente on-line para solução de dúvidas sobre serviços do [Governo de Minas](#), coordenado pela [Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão \(Seplag-MG\)](#), foi reestruturada e disponibilizada para atendimento ao cidadão com mais praticidade e agilidade em todo o estado. A plataforma por ser acessada por meio do [Portal MG](#), onde também está disponível um passo a passo para receber o atendimento.



Uma nova ferramenta de videoconferência e chat foi implementada para permitir o atendimento a distância, sem custos para o cidadão e com acesso simplificado que não exige cadastros ou senhas. O canal serve para sanar dúvidas sobre serviços prestados pelo Estado, como dificuldades para acessar as funcionalidades com o cadastro do gov.br.

O cadastro único é utilizado, atualmente, no aplicativo MG App, no [Portal MG](#) e em outros sistemas governamentais, como o Protocolo Digital do

[Departamento de Trânsito de Minas Gerais \(Detran-MG\)](#), para garantir segurança na realização de procedimentos digitais, evitando fraudes e protegendo os direitos das pessoas.

A coordenadora da UAI Virtual, Gracielle Moreira, destaca que o maior diferencial da ferramenta é a qualidade do atendimento prestado. “Por serem profissionais treinados e com acesso aos sistemas corporativos dos serviços atendidos nas UAIs, eles são capazes de acompanhar e orientar sobre a situação específica de cada cidadão, sem repassar informações padronizadas”, afirma.

De acordo com o superintendente Central de Canais de Atendimento da Seplag-MG, Lucas Vilas Boas, os atendentes especializados se dedicam, integralmente, em prestar assistência e simplificar o acesso aos serviços públicos estaduais.

Seplag / Divulgação

“Esse grupo realizará, ainda, a função estratégica de monitorar e informar à equipe de gestão dos canais de atendimento estaduais quais são as principais dificuldades relatados pelo cidadão. Assim, saberemos as prioridades e as melhorias que devem ser implementadas para qualificar, cada vez mais, o atendimento. As UAIs também continuarão sempre de portas abertas para receber o cidadão que precisa tratar suas demandas presencialmente”, ressalta.

Na UAI Virtual também é possível sanar dúvidas sobre emissão de carteira de identidade, como referentes à realização de agendamentos de urgência. Os atendimentos para esclarecimentos sobre outros serviços serão disponibilizados na plataforma gradualmente.