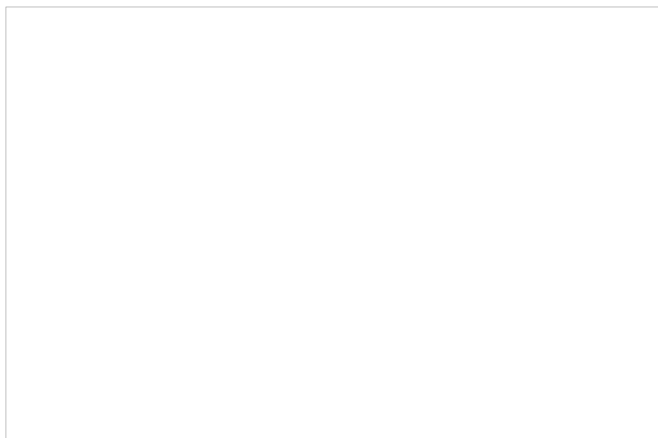


Governo de Minas amplia atendimento ao cidadão pelo canal LigMinas 155

Qui 06 outubro



Janice Drumond

A central de atendimento telefônico do [Governo de Minas Gerais](#) – LigMinas 155 está sendo reformulada para aprimorar a prestação de serviços públicos aos cidadãos. A implantação do novo modelo de atendimento começou no mês passado e vai permitir a adoção de uma série de tecnologias digitais, como chat e integração com o Whatsapp.

Ao todo, a central coordenada pela [Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão \(Seplag-MG\)](#) recebe cerca de 110 mil chamadas mensais. Por meio da LigMinas, os cidadãos podem obter informações sobre os serviços prestados pelas instituições estaduais, sobre multas de trânsito e carteira de motorista, fazer denúncias ambientais, entre outros atendimentos disponibilizados pela central.

Além das ligações telefônicas, que podem ser feitas de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h, a central também passará a oferecer outras formas de atendimento utilizando novas tecnologias, o que ampliará o acesso do cidadão aos serviços do governo mineiro.

Atendimento eletrônico

"Com a implantação do novo 155, teremos a possibilidade de atendimento automatizado usando inteligência artificial com chatbots, que são os atendentes virtuais, além de outras tecnologias", afirma o diretor Central de Atendimento Eletrônico da Seplag-MG, Damião Rocha. Ele lembra que a digitalização será incorporada nos próximos meses aos serviços mais adequados, que já permitam o uso de novas tecnologias, como o rastreamento da entrega da carteira de identidade.

Caso um cidadão tenha solicitado uma nova carteira de identidade, será possível consultar a situação de entrega do documento via Whatsapp, como exemplifica o diretor. "Basta digitar o CPF e o código de rastreio no chat para receber uma mensagem com o status da entrega, sem a necessidade de atendimento humano", orienta Damião Rocha.

Serviços oferecidos

Atualmente, a LigMinas concentra serviços das Unidades de Atendimento Integrado (UAIs), do [Departamento de Trânsito de Minas Gerais \(Detran-MG\)](#), do [Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Minas Gerais \(Ipssemg\)](#), da [Secretaria de Estado de Fazenda \(SEF-MG\)](#), do [Sistema](#)

[Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos \(Sisema\)](#) e da Farmácia de Minas.

O usuário escolhe as opções em um menu de voz gravado e, em sequência, conversa com um atendente. Para acessar a central de serviços é preciso discar o número 155 por telefone fixo ou celular.