

Minas Atende se consolida como Projeto Estratégico do Estado transformando a prestação de serviços públicos

Qui 24 novembro

Lançado pelo governador Romeu Zema em 2019 e coordenado pela [Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão \(Seplag-MG\)](#), o Minas Atende vem desenvolvendo iniciativas para viabilizar a transformação dos serviços públicos com foco nas demandas e necessidades dos cidadãos mineiros. O programa surgiu como um Projeto Estratégico do Estado, seguindo as diretrizes definidas no Plano Mineiro de Desenvolvimento Integrado (PMDI) 2019-2030, e trouxe benefícios diretos e indiretos para todos os mineiros por meio de práticas inovadoras, soluções digitais e parcerias que melhoram a experiência dos usuários quando acessam os serviços prestados pelo governo estadual.

Uma das frentes de atuação do Minas Atende é a de simplificação de serviços públicos. Desde a implantação, em 2019, até o momento, 194 serviços foram simplificados por meio de parcerias com diversos órgãos.

"O objetivo é melhorar a prestação de serviços, simplificando procedimentos e reduzindo exigências para usuários de serviços públicos, como a eliminação da necessidade de autenticação de documentos", explica a diretora Central de Simplificação e Modernização da Seplag-MG, Amanda Dias.

Transformação Digital

O programa abrange, atualmente, 1.170 serviços estaduais cadastrados no [Portal MG](#). Para o subsecretário de Governança Eletrônica e Serviços da Seplag-MG, Rodrigo Diniz, transformar é o verbo que rege as ações do programa.

"Seja transformar o relacionamento presencial do cidadão com o Estado, seja transformar digitalmente os serviços públicos, seja transformar as formas de acesso ao Estado através de disponibilização de conectividade. Os resultados alcançados transformam positivamente o dia a dia do cidadão mineiro", define.

Atualmente, o Índice de Transformação Digital de Minas Gerais está em 78,55%, o que significa que mais de 78% das etapas que compõem os serviços prestados pelo Estado para a população são realizadas digitalmente, sem necessidade de comparecimento do cidadão a uma unidade de atendimento presencial.

Cada serviço possui etapas específicas de realização e, juntos, eles somam 2.985 etapas, sendo 876 de autosserviço – o cidadão consegue realizar sem acionar diretamente o órgão responsável – e 1.713 digitais – o cidadão não precisa comparecer presencialmente, mas interage com um atendente em formato virtual.

Em 2021, o índice de Transformação Digital no estado era de 73%, 60% em 2020 e, em 2018, 46%.

Ampliação da cobertura

Um dos importantes projetos que integram o Minas Atende para desenvolvimento de cidades e localidades mineiras é o Alô, Minas!. A iniciativa busca levar a cobertura de telefonia móvel com tecnologia 4G para distritos, comunidades ou povoados do estado que não têm acesso ao serviço.

“O Alô, Minas! tem o escopo de atender 157 localidades e distritos mineiros até fevereiro de 2024 com tecnologia móvel 4G. Até o momento, 28 localidades e distritos já contam com o serviço e mais de 23 mil pessoas já foram beneficiadas”, destaca a gestora técnica do programa, Izabela Rodrigues. A execução do Alô, Minas! ocorre em parceria com as prefeituras beneficiadas que devem disponibilizar o terreno para a instalação da antena pelo prazo de 20 anos.

O Programa Minas Comunica II, concluído em 2020, também se destacou como o maior programa do Brasil de conectividade de distritos, sendo referenciado pela Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital) elaborada pelo governo federal.

A iniciativa foi premiada com o 1º lugar pelo Prêmio Internacional Gestão de Resultados para o Desenvolvimento, promovido pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) em 2021 e pelo Prêmio Excelência em Competitividade 2022 na categoria Boas Práticas, organizado pelo Centro de Liderança Pública (CLP).

Os reconhecimentos das instituições e da população demonstram a importância das ações inseridas no Minas Atende, assinala o subsecretário Rodrigo Diniz. "Em tempos de transformação digital, garantir a conectividade para a população é um serviço essencial, seja para acessar os serviços digitais do Estado, disponibilizados no MG App e no Portal MG, ou para fomentar a economia, turismo, educação e o lazer", afirma.