

Governo de Minas reduz tempo de atendimento para emissão da Carteira de Identidade nas UAIs

Qua 12 novembro

O [Governo de Minas](#) reduziu o tempo de atendimento para emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN) nas [Unidades de Atendimento Integrado \(UAIs\)](#). Agora, o cidadão já preenche o cadastro no momento do agendamento pelo [Portal MG](#) ou pelo aplicativo MG App, antecipando informações que antes eram registradas presencialmente. A iniciativa da [Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão \(Seplag-MG\)](#), em parceria com a [Polícia Civil de Minas Gerais \(PCMG\)](#), torna o processo mais ágil em todo o estado.

Com o pré-cadastro durante o agendamento, o cidadão informa previamente dados pessoais que são integrados automaticamente ao Sistema de Identificação de Pessoas (SIP), como nome completo, CPF, raça/cor, nível de instrução, profissão, telefone, e-mail, endereço e CEP. Esses dados, antes, eram inseridos manualmente pelos atendentes das UAIs na hora do atendimento.

De acordo com o subsecretário de Transformação Digital e Atendimento ao Cidadão da Seplag-MG, Rodrigo Diniz, a medida traz ganho de eficiência e segurança. “O que antes o cidadão fazia presencialmente, agora pode realizar on-line, com antecedência. Isso reduz o tempo de atendimento nas UAIs, diminui inconsistências e moderniza toda a experiência de emissão da carteira identidade. É menos espera, mais precisão e um serviço público que acompanha as necessidades do cidadão”, destaca.

O cidadão também pode anexar no agendamento a certidão de nascimento ou de casamento, mas permanece obrigatória a apresentação do documento original no dia do atendimento, para conferência e validação.

Resultados positivos

A funcionalidade foi testada inicialmente na UAI Venda Nova, em Belo Horizonte, registrando redução de 2 a 3 minutos no tempo médio de atendimento. Com os resultados positivos, o recurso foi expandido para todas as 59 UAIs de Minas Gerais, otimizando o fluxo de trabalho nas unidades.

“A ideia foi iniciar um piloto para avaliar os impactos da mudança. Os resultados foram tão positivos que estendemos a funcionalidade para todos os demais postos das UAIs, visando a um atendimento mais eficiente e célere para o cidadão”, ressalta a diretora do Instituto de Identificação da PCMG, delegada Carolina Bechelany.