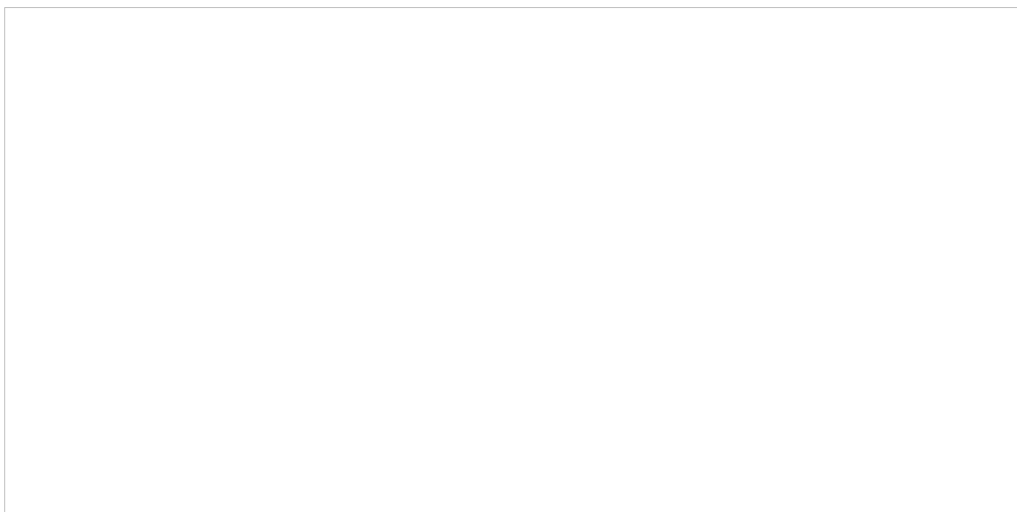


Unidades de Atendimento Integrado do Governo de Minas têm aprovação acima de 98% pelos cidadãos mineiros

Ter 19 maio

Emitir documentos, verificar vagas de emprego, acessar serviços de trânsito, buscar orientações sobre atendimentos públicos são algumas das demandas que levam milhares de mineiros às [Unidades de Atendimento Integrado \(UAIs\)](#) do [Governo de Minas](#). Coordenadas pela [Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão \(Seplag-MG\)](#), as unidades têm aprovação acima de 98% por quem utiliza o atendimento.

Desde 2022, quando a avaliação começou a ser apurada, as UAIs mantêm índice de satisfação acima de 96%. Nesta segunda-feira (18/5), uma nova unidade foi inaugurada em Timóteo, no Vale do Aço. Assim, Minas Gerais passa a contar com 61 UAIs em funcionamento, e cinco postos provisórios instalados em cidades que estão em processo de implantação de uma unidade definitiva.



Seplag-MG / Divulgação

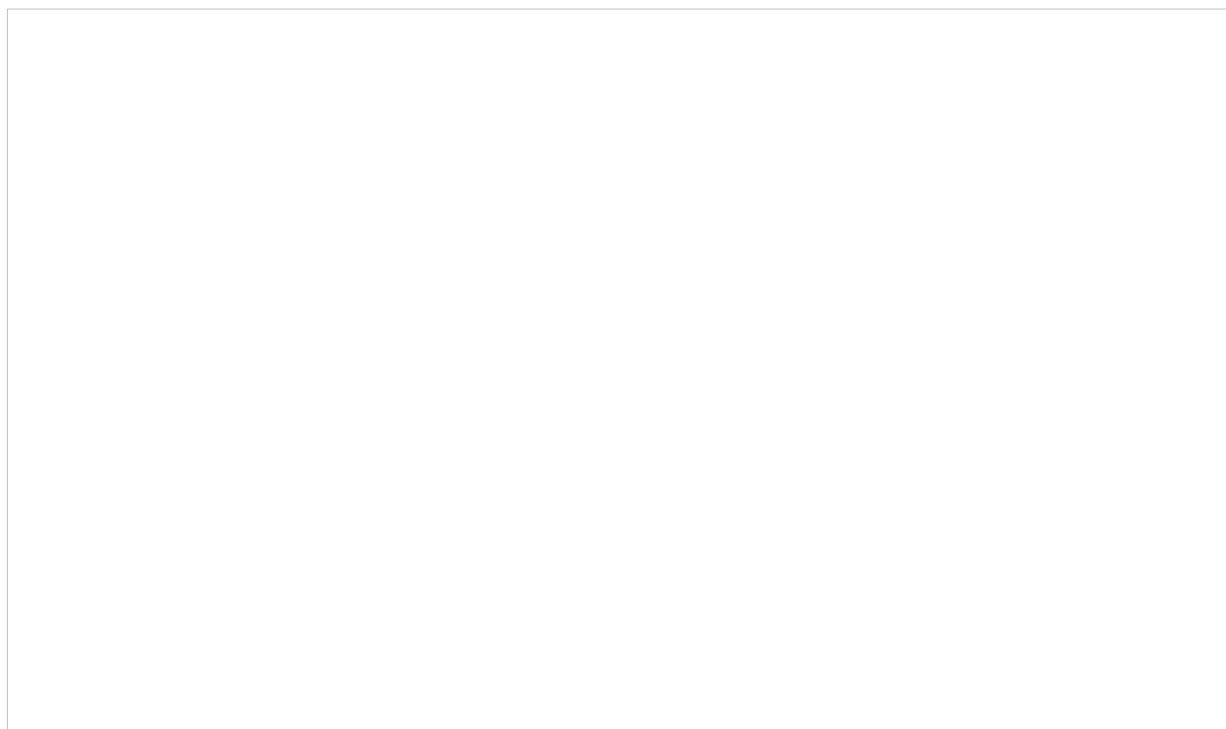
Aprovação do cidadão

A satisfação dos usuários é medida por meio de um questionário padronizado, disponibilizado digitalmente ao fim do atendimento. A participação é voluntária, e o cidadão pode avaliar o serviço recebido em uma escala: Ótimo, Bom, Regular, Ruim. Ao final de cada mês as respostas são consolidadas e o índice de satisfação do atendimento das UAIs é medido.

Além da nota, as manifestações registradas pelos usuários no Fale Conosco e na Ouvidoria, como elogios, reclamações e sugestões, são categorizadas para identificar padrões, acompanhar a qualidade dos serviços e orientar melhorias nos canais de atendimento.

Para o subsecretário de Transformação Digital e Atendimento ao Cidadão da Seplag-MG, Lucas Vilas Boas, os números mostram que as melhorias implementadas nas unidades têm impacto direto na experiência do cidadão.

“Quando o cidadão procura uma UAI, ele precisa resolver uma demanda importante, como emitir um documento, regularizar uma situação ou acessar um serviço público. Manter esse patamar de satisfação demonstra que o trabalho das equipes, a organização dos fluxos, a ampliação dos serviços e a modernização do atendimento têm contribuído para oferecer um serviço mais ágil, seguro e eficiente à população”, afirma.



Seplag-MG / Divulgação

O resultado reflete a aprovação dos cidadãos em relação ao atendimento presencial, à organização dos fluxos, à oferta de serviços em um mesmo espaço e às melhorias implantadas pelo Governo de Minas para facilitar o acesso da população às funcionalidades.

“Eu já vim à UAI para fazer a nova carteira de identidade e também para solicitar medicamentos. Fui bem atendida, o pessoal explicou tudo direitinho e consegui fazer o que precisava sem demora e sem dificuldade. Para gente, que tem a rotina corrida em casa, é muito bom encontrar tudo em um lugar só e sair daqui com as coisas resolvidas”, conta a dona de casa Maria Aparecida Martins.

O monitoramento da Seplag-MG também considera outros canais como [Portal MG](#), [MG App](#),

LigMinas 155 e terminais de autoatendimento. Em 2026, o índice geral de satisfação dos canais de atendimento ficou acima de 90% no primeiro trimestre.

Mais facilidade

As UAIs reúnem, em um mesmo espaço diversos serviços estaduais e, em alguns casos, também municipais e federais. Entre os atendimentos mais procurados estão emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN), serviços de trânsito, emissão de documentos, serviços eleitorais e orientações sobre diferentes políticas públicas.

A proposta é facilitar a rotina do cidadão, reduzindo deslocamentos e concentrando atendimentos em unidades preparadas para orientar o usuário. O agendamento é gratuito e deve ser feito pelos canais oficiais do Governo de Minas: Portal MG, MG App Cidadão ou terminais de autoatendimento disponíveis nas UAIs.