

# Estado incorpora novas tecnologias e moderniza atendimento ao cidadão

Ter 15 maio

Modernizar a gestão para melhor atender ao cidadão vem motivando o [Governo de Minas Gerais](#) a investir em práticas e ferramentas inovadoras. Um dos recentes exemplos é o trabalho que a [Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão \(Seplag\)](#) desenvolve em parceria com a [Companhia de Tecnologia da Informação \(Prodemge\)](#) para disponibilizar, em breve, a plataforma MG Bot, um atendente virtual (robô) que possibilita a interação entre Governo e cidadão por meio de uma interface de bate-papo.

Também conhecida como chatbot, a plataforma poderá ser utilizada em todos os portais do Governo e em aplicações que têm esse estilo de bate-papo, como telegram e facebook messenger.

Caracterizado por uma personagem, um avatar que pode se adaptar à realidade de cada cliente, o MG Bot interage com os usuários da maneira mais adequada a cada tipo de serviço prestado. A interação acontece por meio de diálogo com roteiro pré-definido de links que podem conectar e redirecionar o usuário de um texto para outro texto ou para uma imagem, som ou vídeo.

Com o MG Bot, os órgãos públicos ganham mais um canal de atendimento ao usuário e ainda podem reduzir gastos com outras formas de atendimento, como o telefone. O Bot ficará disponível ao usuário 24 horas por dia.

O MG Bot está pronto para ser utilizado e já existem projetos de implementação de novas funções e evoluções, como relatórios de dúvidas mais frequentes dos usuários, integração com o facebook e inteligência artificial (A.I.).

O gerente de Gestão de Produtos da Superintendência de Inovação da Prodemge, Rogério Marra, explica que a companhia utilizou a Agenda de Definição do Produto na evolução do MG Bot. “Na medida em que um Mínimo Produto Viável é implementado e os clientes começam a utilizá-lo, uma avaliação mostra quais serão as funcionalidades priorizadas nas novas versões”, diz.

“Estamos configurando o MG Bot para atender, a partir de 21 de maio,

as principais dúvidas dos usuários nos portais [mg.gov.br](#), [Detran-MG](#) e Cadastro de Fornecedores”, complementa o superintendente central de Governança Eletrônica da Seplag, Rodrigo Diniz Lara. O Cadastro de Fornecedores é acessado via [Portal de Compras](#).

## **Outros investimentos**

Com investimento em tecnologia, o Governo de Minas Gerais tem aprimorado os serviços de atendimento à população, principalmente com aplicativos para dispositivos móveis.

“A Superintendência de Inovação da Prodemge foi criada para pensar, estimular e medir ações inovadoras que tragam mais agilidade e qualidade aos serviços oferecidos pelo Estado. Dentre as iniciativas, vale ressaltar o Agenda Minas, um sistema de agendamento de serviços integrado ao MG App e que, só em 2017, foi responsável por mais de 3 milhões de atendimentos em todo o estado”, diz Rogério Marra.

Outra solução é o aplicativo MG App, que reúne os principais serviços prestados por órgãos e entidades vinculados ao Governo Estadual no smartphone, o dispositivo mais utilizado pela população para acessar a internet.

O portal mg.gov.br também foi reformulado e terá layout mais simples e intuitivo em uma nova versão, adequada às necessidades da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, que aborda a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública.

“A intenção é que a descrição dos serviços públicos seja mais clara para o usuário, informando as etapas de prestação dos serviços e o tempo médio para sua execução”, garante Diniz.

Atualmente o portal mg.gov.br possui mais de 800 serviços dos diversos órgãos e entidades do Governo do Estado de Minas Gerais disponibilizados aos cidadãos, empresas e municípios.

Em 2017, a plataforma teve mais de 8 milhões de acessos. Um dos destaques são os agendamentos online realizados para os serviços prestados nas Unidades de Atendimento Integrado (UAIs), como a emissão de carteira de identidade e carteira de trabalho. Só para estes foram mais de 2 milhões de agendamentos no ano passado.

## **Cidadão MG**

Como parte das iniciativas que darão aos mineiros mais oportunidades de diálogo com o Governo do Estado, também em maio a Seplag irá lançar uma plataforma integrada ao portal mg.gov.br, chamada de cidadão.mg.gov.br. A intenção é que o usuário tenha uma área personalizada na qual poderá cadastrar seus dados e ter acesso mais fácil aos serviços de seu interesse.

“É uma versão web do MG App, com uma importante novidade: a incorporação, no primeiro momento, do serviço de emissão de guia do IPTU da Prefeitura de Belo Horizonte e, ao longo do tempo, serão incluídos outros serviços da PBH e de outras prefeituras mineiras”, antecipa o diretor central de Gestão dos Canais de Atendimento Eletrônico da Seplag, Damião Rocha.

## **MG App**

O MG App foi lançado em janeiro de 2016 com serviços do Detran-MG, [Copasa](#) e [Cemig](#). Novas versões incluíram agendamentos nas UAIs e na [Fundação Hemominas](#).

Neste ano foram incluídos agendamento de serviços da [Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável \(Semad\)](#) e emissão de boletim de ocorrência de acidente de trânsito

sem vítima.

O desenvolvimento do MG App foi realizado pela Seplag em parceria com a Prodemge. No entanto, com a lógica de um Estado em rede, outros órgãos e entidades disponibilizam seus serviços, como [Polícia Civil](#), Copasa, Cemig, Hemominas e as secretarias de [Saúde \(SES\)](#), Meio Ambiente (Semad) e [Fazenda \(SEF\)](#).

Com aproximadamente 400 mil downloads nas plataformas Android, iOS e Windows Phone, o aplicativo tem tido uma recepção positiva entre seus usuários. Cerca de 75% daqueles que utilizam o MG App na plataforma Android o avaliam com cinco ou quatro estrelas, com comentários que destacam a possibilidade de o usuário acessar o serviço várias vezes sem a necessidade de digitar os mesmos dados.

As próximas atualizações trarão os serviços de disponibilidade de medicamentos na Farmácia de Todos, o nível do estoque de sangue da Fundação Hemominas, emissão de boletim de ocorrência de perda de documentos e objetos, e serviços da [Gasmig](#).