

Governo de Minas realiza 60% dos serviços em meio digital

Seg 18 maio

Em Minas Gerais, 60,7% das etapas dos serviços prestados ao público pelo governo estadual são digitais. O número, divulgado pela [Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão \(Seplag\)](#), leva em conta o Índice de Transformação Digital, do [Programa Minas Atende](#), e demonstra que os cidadãos mineiros têm precisado se deslocar menos até unidades presenciais para solicitar serviços como emissão de boletins de ocorrência e segunda via de documentos.

“A transformação digital é um compromisso assumido pelo governo estadual, inclusive no Plano Mineiro de Desenvolvimento Integrado (PMDI). Em um momento em que as pessoas fazem o isolamento social pela pandemia de covid-19, fica ainda mais claro que a digitalização de serviços é uma necessidade para os cidadãos e deve ser um norte para o Estado”, afirma o secretário de Estado de Planejamento e Gestão, Otto Levy.

Etapas

Ao todo, o [Governo de Minas](#) disponibiliza 735 serviços pelo Portal MG (www.mg.gov.br). Juntos, esses serviços somam 1.721 etapas. De acordo com dados da Diretoria Central de Atendimento Eletrônico da Seplag, 425 etapas são de autosserviço, ou seja, quando o usuário não precisa acionar diretamente órgãos e entidades. Outras 611 etapas dos serviços são digitais: quando o cidadão não necessita comparecer ao órgão responsável, mas demanda interação com servidor.

Atualmente, são 845 as etapas presenciais, mas com possibilidade de redução para 493. O número corresponde à meta do Programa Minas Atende, de ter 80% dos processos digitalizados até o fim de 2022.

O diretor central de Atendimento Eletrônico, Damião Rocha, destaca que o dado atual de 60% já é significativo e indica mais facilidade no modo como o mineiro solicita os atendimentos. “O foco agora é facilitar, ainda mais, os processos oferecidos. Afinal, das 845 etapas presenciais, temos 352 com potencial de digitalização”, adianta.

“Muitos serviços ainda podem ter o nível de digitalização melhorado por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI!MG), que permite ao cidadão inserir e protocolar documentos de forma digital. Além disso, existem serviços que podem ser totalmente transformados. Uma alternativa, por exemplo, é usar o aplicativo do Governo de Minas, o MGapp”, explica Damião Rocha.

Rocha acrescenta que as etapas de serviços ainda sem potencial de digitalização são aquelas que precisam, necessariamente, do comparecimento do usuário. Exemplos são as doações de sangue e a captação da biometria para carteira de identidade.

Aproximação

A atualização constante dos processos faz parte do programa Minas Atende, lançado pelo Governo

de Minas em 2019, que tem o objetivo de aproximar o cidadão dos serviços públicos.

O programa, operacionalizado pela Seplag em parceria com os órgãos e entidades, atua em diferentes frentes, propondo ações como inovação nos serviços públicos, aprimoramento dos canais de atendimento, disponibilização de novas plataformas, ampliação da cobertura de telefonia móvel para acessar os serviços on-line e incentivo aos órgãos e entidades a prestarem melhores serviços para os usuários.

O subsecretário de Governança Eletrônica e Serviços, Rodrigo Diniz, ressalta a importância da criação do Índice de Transformação Digital. “A ferramenta é fundamental para mensurar o esforço da gestão em colocar Minas Gerais como referência em governo digital no Brasil. É a primeira vez que temos no PMDI, que é o instrumento de planejamento de longo prazo para o Estado, um indicador focado na transformação digital dos serviços, o que demonstra a prioridade do tema no contexto atual”, afirma.

Resultados

Desde o último ano, quando o Minas Atende começou a ser implantado, a Seplag mantém uma relação com agentes de transformação digital de órgãos e entidades vinculadas ao Estado, buscando ampliar o Índice de Transformação Digital e melhorar a experiência do cidadão com o serviço público.

Segundo a superintendente central de Inovação e Modernização, Ana Flávia Moraes, o governo já conseguiu retirar algumas das exigências feitas aos cidadãos. "Eliminamos a exigência de autenticação de documentos e iniciamos ações para integração de bases de dados para que a gente não peça ao cidadão algum documento que o próprio Estado emita", cita.