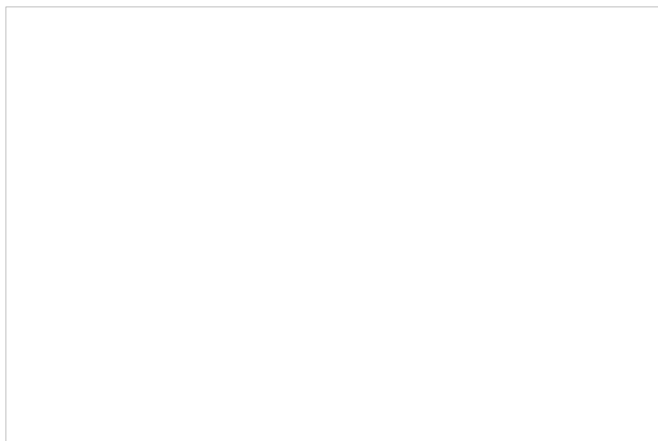


Central de atendimento da UAI Virtual completa um ano de funcionamento na Cidade Administrativa

Qui 06 julho



A Unidade de Atendimento Integrado (UAI) Virtual, que oferece atendimentos remotos ao cidadão, completou um ano de funcionamento na Cidade Administrativa. No período, a central coordenada pela [Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão \(Seplag-MG\)](#) prestou cerca de 24 mil

Seplag-MG / Divulgação atendimentos por videoconferência, além de quase 4 mil análises documentais referentes a serviços de trânsito e habilitação.

O objetivo da plataforma é assegurar suporte ao cidadão na utilização dos serviços digitais oferecidos pelo [Governo de Minas](#) – atualmente mais de 79% das etapas que compõem os serviços prestados pelo Estado para a população são realizadas sem a necessidade de comparecimento do cidadão a uma unidade de atendimento presencial.

Dessa forma, a UAI Virtual, por meio do contato direto do atendente com o cidadão através de videoconferências, esclarece dúvidas sobre agendamento de serviços do Governo de Minas, auxilia no acesso aos canais oficiais do Estado pelo login gov.br e oferece atendimento para os serviços de trânsito e habilitação incluídos no protocolo digital.

Além disso, a equipe é responsável pelo atendimento de uma média de 15 mil demandas mensais recebidas no Fale Conosco, canal disponível para os cidadãos manifestarem suas sugestões e dificuldades no acesso aos serviços. A UAI Virtual conta com 17 colaboradores na Cidade Administrativa.

“Esses serviços contam com um atendimento especializado e qualificado para o cidadão. Todos que estão envolvidos na UAI Virtual acreditam no que fazem, são dedicados e somam experiências com foco na inovação, a fim de fornecer subsídios para melhorias contínuas nos serviços prestados pelo Estado de Minas Gerais”, destacou a chefe de Gabinete da Seplag-MG, Sílvia Listgarten, durante a solenidade comemorativa de um ano da UAI Virtual, realizada nesta terça-feira (4/7).

Antes, o atendimento era realizado na UAI Praça Sete. Com a mudança para a Cidade Administrativa, a plataforma foi reestruturada com os novos serviços. Como destacou a chefe de

Gabinete, a reformulação ampliou a capacidade da UAI Virtual e garantiu mais agilidade na realização dos serviços, além de demonstrar o empenho do Governo de Minas em oferecer atendimentos humanizados.

Os interessados em receber o atendimento devem acessar o Portal MG por meio [deste link](#). Os serviços do Protocolo Digital realizados na unidade são alteração de dados da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), alteração de pauta de candidato, transferência de prontuário e cadastro de outro estado para Minas Gerais, pesquisa e identificação do proprietário do veículo (acidente de trânsito) e pesquisa de informações cadastrais de veículo. Esses serviços também são acessados no site www.detran.mg.gov.br.

Projeto Estratégico

A UAI Virtual foi implantada em maio de 2020 como parte do Projeto Estratégico Minas Atende, da Seplag-MG, com o objetivo de ampliar o atendimento remoto aos cidadãos de Minas Gerais, eliminando a necessidade de deslocamento até uma unidade presencial para realização de alguns serviços.

“Essa estratégia de atendimento virtual é uma opção eficaz para a prestação de serviços públicos. Com o avanço da tecnologia, as pessoas estão cada vez mais conectadas e buscando ter acesso a serviços e informações de forma rápida e conveniente. A importância da UAI Virtual está nessa acessibilidade e conveniência, além da agilidade, redução de custos e eficiência que proporciona”, ressaltou a superintendente Central de Atendimento ao Cidadão da Seplag-MG, Izabela Rodrigues.

Protocolo Digital

O Protocolo Digital faz parte da iniciativa de transformação digital dos serviços de trânsito do Estado, permitindo o trâmite on-line de documentos e evitando deslocamento do cidadão até uma unidade de atendimento. O serviço já estava disponível para Belo Horizonte e região metropolitana desde outubro de 2022, e, a partir de março deste ano, foi ampliado para os demais municípios por meio da parceria com a UAI Virtual.

“O Protocolo Digital permite que o cidadão acesse serviços de qualquer lugar, economizando tempo e custos. A ferramenta se consolida por oferecer à população um atendimento qualificado, prestado por atendentes experientes e preparados para solucionar demandas”, explicou o chefe de Trânsito da Coordenadoria Estadual de Gestão de Trânsito da Seplag-MG, Lucas Vilas Boas.