

Índice de Transformação Digital cresce 26% em Minas Gerais

Ter 28 dezembro

Em 2021, o [Governo de Minas](#) alcançou 74,5% no Índice de Transformação Digital, que corresponde à porcentagem das etapas dos serviços estaduais realizadas digitalmente, sem que o cidadão precise comparecer a uma unidade de atendimento presencial. Em 2018, esse percentual era de 48%. No total, 74 serviços também foram simplificados ao longo do ano, por meio da atuação da [Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão \(Seplag-MG\)](#) junto aos órgãos e entidades. Um dos destaques foi a eliminação da exigência de autenticação de documentos em serviços prestados pelo Estado.

“O nosso objetivo é levar o Governo de Minas para mais perto das pessoas. Fazer um governo que, de fato, leve melhorias para a vida do cidadão mineiro. Por isso, trabalhamos em uma busca permanente pela inovação, pela transformação e pelo aprimoramento dos serviços públicos prestados. Assim, tornamos Minas Gerais um estado mais simples e eficiente”, destaca a secretária de Estado de Planejamento e Gestão, Luísa Barreto.

Cidadão

A Seplag, por meio das subsecretarias de Gestão Estratégica e de Governança Eletrônica e Serviços, intensificou, em 2021, ações que já vinham sendo adotadas pela gestão para aprimorar o atendimento ao cidadão. Atualmente, são mais de 1,1 mil serviços cadastrados no Portal MG (www.mg.gov.br). Já no MG App, são mais de 70 serviços na versão para o cidadão e 23 voltadas para empresas.

Novas funcionalidades são incorporadas constantemente no MG App por meio de parcerias da Seplag com os órgãos prestadores dos serviços. Em 2021, algumas das novidades foram a solicitação da segunda via de Certidão de Nascimento, Casamento e Óbito, sem necessidade de ir a um cartório, a consulta ao Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (ACVB) e o registro de boletim de ocorrência de violência doméstica. Atualmente, o MG App possui cerca de 400 mil usuários ativos por mês e mais de 1 milhão de downloads realizados.

“A digitalização dos serviços é uma tendência mundial e foi intensificada com o surgimento da pandemia. Tivemos que repensar o atendimento e disponibilizar, cada vez mais, etapas digitais para que os cidadãos acessem os serviços sem sair de casa, de maneira simples e acessível. O Índice de Transformação Digital, que é 74,5% atualmente, era 48% em 2018, o que significa uma melhora de 26,5% nesta gestão. Essa evolução demonstra os esforços do Governo de Minas para tornar mais fácil e eficiente o acesso do cidadão aos serviços públicos”, avalia o subsecretário de Governança Eletrônica e Serviços da Seplag, Rodrigo Diniz.

Em relação à desburocratização e simplificação, o Governo de Minas eliminou a exigência de autenticação em documentos nos serviços cadastrados no Portal MG.

“Seguindo as diretrizes do governador, continuamos trabalhando neste ano no processo de

simplificação dos serviços, para melhor atender ao cidadão. Sabemos quanto a retirada da exigência de autenticação de documentos facilita a prestação dos serviços, além de eliminar custos para a população”, reforça a subsecretária de Gestão Estratégica, Beatriz Góes.

Inclusão

A Seplag deu continuidade, em 2021, à implementação do Programa Alô, Minas!, que vai levar cobertura de telefonia móvel e internet com tecnologia 4G para 155 localidades e distritos mineiros que ainda não são atendidos pelos serviços. Foi realizada a terceira Seleção Pública do programa, com o recebimento de propostas de empresas de telefonia para 14 lotes, que estão em fase de implementação. Com a medida, mais de 109,5 mil pessoas serão contempladas com o acesso.

O Governo de Minas progrediu, ainda, no Programa UAI Compartilha, que busca a ampliação das Unidades de Atendimento Integrado (UAIs) e dos serviços prestados nos territórios mineiros por meio do compartilhamento do modelo de gestão das unidades com as prefeituras. A primeira unidade do programa foi inaugurada em Leopoldina, com a estimativa de realizar cerca de 21 mil atendimentos por ano, em serviços como emissão de documentos, prova eletrônica de legislação, licenciamento de veículos, solicitação de seguro-desemprego, intermediação de mão de obra, entre outros.

Minas Gerais conta, agora, com 32 UAIs, distribuídas em diferentes localidades. Outros dez convênios do UAI Compartilha já estão assinados e mais 24 pedidos de parceria foram realizados.

Simplificação e inovação

Durante o ano, a Seplag realizou 42 ações para disseminar a inovação e simplificação para servidores estaduais e alunos, por meio de cursos e eventos para compartilhamento de metodologias e experiências, alcançando mais de 2,7 mil participações. Outras ações ocorreram por meio de parcerias da Seplag com os "agentes de simplificação", servidores responsáveis pela articulação e condução das ações da Política de Simplificação em cada órgão ou entidade.

Tiveram reforço também as medidas de disseminação da linguagem simples no Governo de Minas, inclusive com a publicação do guia “Linguagem Simples na Gestão Pública”, que apresenta diretrizes, exemplos e uma metodologia para orientar os servidores públicos para uma comunicação acessível e simplificada tanto nos processos internos quanto na prestação de serviços.

Subsecretária de Gestão Estratégica, Beatriz Góes destaca a importância de continuar sensibilizando os gestores públicos sobre a temática na administração pública e no relacionamento com os cidadãos. "Falar de forma mais simples e acessível é promover cidadania, porque assim conseguimos expandir a nossa forma de comunicação para chegar em mais pessoas”, conclui.

Já o Laboratório de Inovação do Governo de Minas (LAB.mg), coordenado pela Seplag e pela Fundação João Pinheiro, realizou neste ano diversos projetos voltados para a transformação de serviços, imersão e cocriação de soluções de desafios públicos e, principalmente, melhoria de experiência do usuário nos serviços públicos.

Experiência do usuário são todos os aspectos envolvidos na interação entre um indivíduo e determinado produto ou serviço. As pesquisas sobre o tema, intensificadas em 2021, são utilizadas

para desenhar e aprimorar políticas e serviços, tendo como base a experiência do público ao utilizá-los. Para disseminar as metodologias de pesquisa na área, o LAB.mg lançou, ainda, o livro “Pesquisa de Experiência do Usuário – Aplicação na Gestão Pública”, apresentando um conteúdo consolidado com base em estudos e boas práticas.