

Governo de Minas compartilha experiências em atendimento ao cidadão com representantes de Angola

Qui 04 setembro

O [Governo de Minas](#), por meio da [Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão \(Seplag-MG\)](#), compartilhou com representantes do governo de Angola, nesta semana, experiências sobre inovação e modernização no atendimento ao cidadão. A apresentação demonstrou avanços na digitalização de serviços públicos e no aprimoramento do atendimento presencial, como a expansão das Unidades de Atendimento Integrado (UAIs).

De acordo com o subsecretário de Transformação Digital e Atendimento ao Cidadão da Seplag-MG, Rodrigo Diniz, a parceria internacional fortalece o papel de Minas como referência em inovação.

“A convite do Banco Mundial, tivemos a oportunidade de compartilhar as experiências do Governo de Minas em atendimento ao cidadão e governo digital. Realizamos uma troca com o governo de Angola sobre iniciativas que vêm transformando a experiência do usuário em Minas Gerais. A partir disso, buscamos aprimorar, ainda mais, o atendimento ao cidadão mineiro e, ao mesmo tempo, contribuir com outros órgãos públicos para ampliar o acesso da população”, destacou.

Atendimento

A comitiva virtual angolana conheceu o modelo de gestão das UAIs, que reúnem, no mesmo espaço físico, serviços de órgãos federais, estaduais e municipais. Atualmente, Minas conta com 57 unidades, distribuídas em todas as regiões do estado. Nos últimos anos, a Seplag-MG também ampliou a disponibilização de terminais de autoatendimento nas unidades, garantindo mais autonomia e praticidade ao cidadão.

Entre os principais serviços ofertados nas UAIs estão emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN), transferência e emplacamento de veículos, solicitação de seguro-desemprego, intermediação de mão de obra, recuperação de acesso à plataforma Gov.br, entre outros. Em 2024, as UAIs realizaram mais de 5,7 milhões de atendimentos.

Transformação digital

Além do atendimento presencial, a delegação conheceu as iniciativas digitais do Estado, como o Portal MG, o aplicativo MG App e a área personalizada do site Cidadão MG, que concentram milhares de serviços digitais.

Atualmente, o índice de transformação digital do Governo de Minas é de 83%, o que significa que 83% das etapas dos serviços públicos realizados pelo Estado são digitais. Em 2018, o índice era 48%.

A agenda incluiu, ainda, a apresentação do Mapa de Transformação de Serviços Públicos, ferramenta que orienta o Plano Mineiro de Desenvolvimento Integrado (PMDI) até 2030, com metas para ampliar a digitalização e a integração de canais de atendimento.

A equipe angolana integra o Projeto Njila, uma iniciativa do governo angolano financiada pelo Banco Mundial, que tem como objetivo fortalecer a governança e aprimorar a prestação de serviços públicos. Segundo o Banco, “Njila” significa “caminho” na língua nacional quimbundu, sendo o nome foi escolhido para o projeto para reforçar a identidade com a cultura local e simbolizar que a descentralização administrativa é o caminho para melhorar o atendimento ao cidadão.