



UAI COMPARTILHA

O PROGRAMA MINAS ATENDE



Busca a transformação dos serviços públicos com foco no cidadão. Utilizando práticas inovadoras, soluções digitais e o estabelecimento de novas parcerias para oferecer a melhor experiência ao cidadão, o programa atua em três frentes: simplificação de procedimentos, a inovação dos serviços públicos e a melhoria do relacionamento com o cidadão, aprimorando canais de atendimento e disponibilizando novas plataformas.

O PROGRAMA UAI COMPARTILHA



Tem como objetivo fornecer aos municípios interessados em aderir ao modelo, todas as orientações e expertise necessárias para a implementação e manutenção de uma Central de Atendimento nos moldes da UAI – Unidade de Atendimento Integrado do estado de Minas Gerais.

COMPROMISSO DO ESTADO DE MG

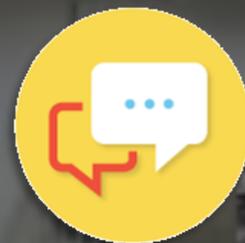


A Secretaria de Planejamento e Gestão fornecerá as orientações necessárias, o sistema de atendimento da unidade, os fluxos, processos e interação com os entes responsáveis pelos serviços, além da gestão cotidiana da central, enquanto o município assumirá os custos com implantação e operação da unidade.

BENEFÍCIOS DA INICIATIVA

Expansão das unidades de atendimento com a aproximação do Cidadão junto ao Estado e ao Município, melhorando a acessibilidade dos usuários, ampliando a capilaridade e garantindo a qualidade dos serviços.

Além disso, a utilização de indicadores de desempenho e metodologia de mapeamento de processos, possibilita a padronização e uniformização dos atendimentos.



Atendimento humanizado



Padronização dos Serviços



Monitoramento da qualidade da prestação do serviço



Ampliação e organização da capacidade de atendimento

INDICADORES

- 31 Unidades de Atendimento Integrado – UAI
- 7 Unidades Compartilha em Implantação
- Mais de 600 serviços públicos
- Média de 6,2 milhões de atendimentos ao ano
- Índice de satisfação do usuário de 98,55% no ano de 2020



COMO SOLICITAR



O Município deverá realizar o Peticionamento Eletrônico, através do Sistema Eletrônico de Informações – SEI!MG. As orientações estão disponíveis em: <https://www.mg.gov.br/servico/realizar-peticionamento-eletronico-sei-modelo>

A SEPLAG, irá analisar a petição e orientar sobre as próximas etapas para formalização do convênio.