



UAI COMPARTILHA



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.

CONCEITO DAS UNIDADES



As Unidades de Atendimento Integrado – UAI, são centrais de atendimento que reúnem em um mesmo espaço físico, vários órgãos e entidades das três esferas - Federal, Estadual e Municipal - de forma integrada, visando a melhoria da qualidade da prestação dos serviços públicos ao cidadão, buscando sempre a inovação e aliando a tecnologia a um atendimento humano e qualificado.



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.

MODELO DE ATENDIMENTO

O modelo abrange todas as etapas, desde a entrada na unidade até a confecção de documento ou conclusão do serviço solicitado.

Toda UAI é dividida em cinco macro áreas:

1. Entrada
2. Recepção/Triagem
3. Saguão de Espera
4. Guichês de Atendimento
5. Estações de trabalho e Retaguarda



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.

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.

COMPROMISSOS DO MUNICÍPIO



O Município deverá fornecer todos os recursos financeiros necessários para implantação, operação e manutenção da Unidade. Os principais investimentos:

- Espaço físico, identificação visual, mobiliários e os equipamentos.
- Elaboração dos projeto arquitetônico, complementares e estrutural.
- Contratação de serviços de dados e comunicação, água, luz, limpeza, manutenção e insumos necessários para operação da central.
- Contratação do pessoal, aquisição dos uniformes e as despesas com treinamentos.

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

PACOTE BÁSICO DE SERVIÇOS



- Emissão da Carteira de Identidade Nacional - CIN



- Emissão do Atestado de Antecedentes Criminais
- Recadastramento de Servidores Inativos
- Emissão da Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista - CIPTEA



- Intermediação de mão de obra
- Seguro desemprego
- Captação de vagas



- Recuperação do Acesso GOV.BR



- Serviços de Habilitação
- Serviços de Veículos
- Prova Eletrônica de Legislação

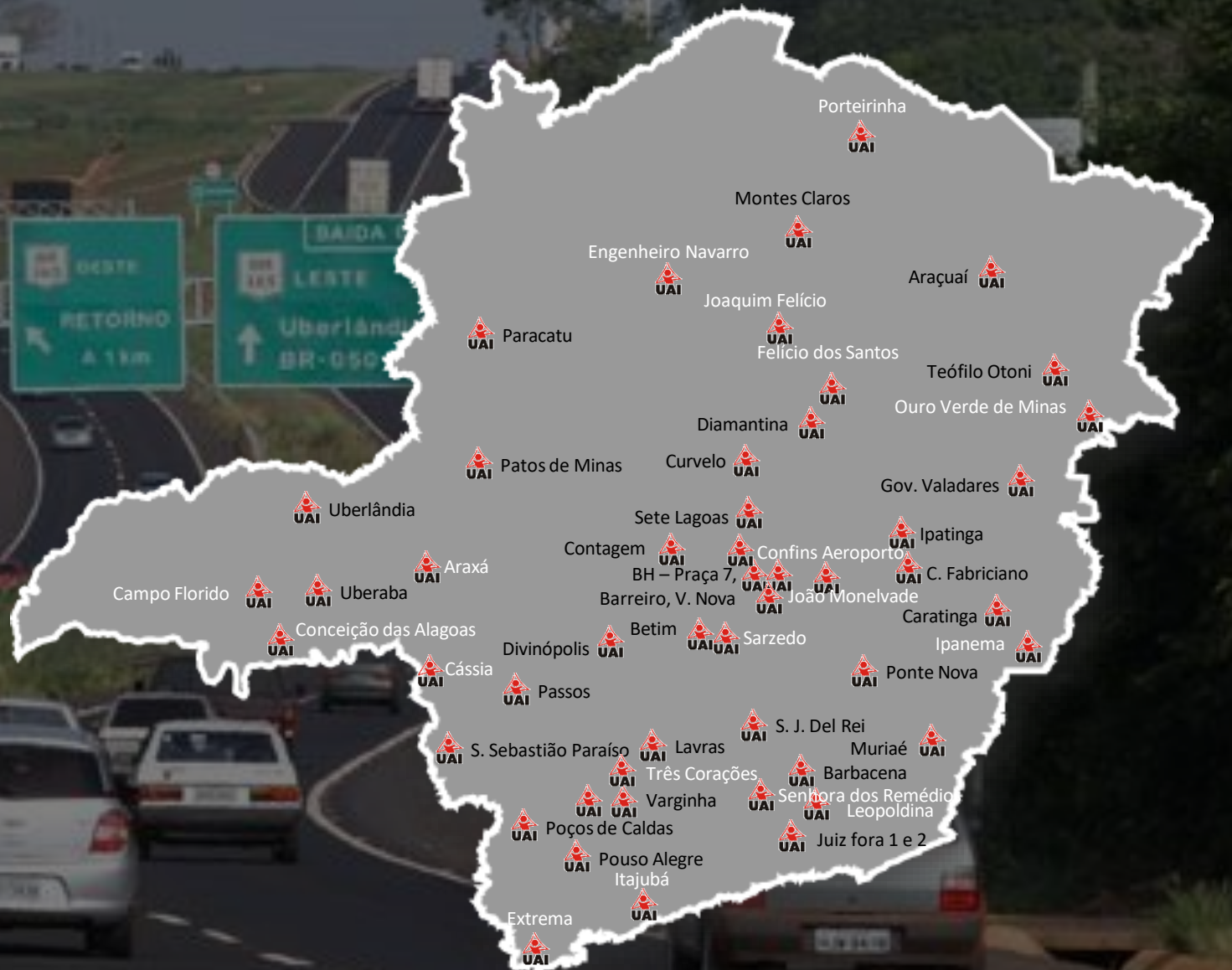


**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.

UAI Compartilha

- 54 UAIs sendo 20 no modelo UAI Compartilha



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.

