

Governo do Estado publica decreto para simplificar atendimento aos cidadãos

Qui 05 julho

O [Governo de Minas Gerais](#) instituiu, nessa quarta-feira (4/7), a política de simplificação administrativa no âmbito do Poder Executivo estadual, por meio do decreto 47.441, publicado no [Diário Oficial de Minas Gerais](#).

Um dos objetivos é fazer com que o relacionamento entre cidadão e Governo do Estado seja pautado na eliminação de formalidades, na atuação integrada e sistêmica dos órgãos e entidades para a expedição de atestados e na presunção de boa fé.

“Queremos reduzir o esforço dos mineiros quando se relacionam com o poder executivo estadual, quando precisam de algum documento ou serviço, tornando esta relação mais simples, rápida e sem burocracia possível”, explica o secretário de Planejamento e Gestão, Helvécio Magalhães.

A minuta do decreto foi elaborada por um grupo de trabalho formado por gestores dos principais canais de atendimento aos usuários do Governo do Estado – [Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão \(Seplag\)](#), [Ouvidoria-Geral do Estado \(OGE\)](#) e [Controladoria-geral do Estado \(CGE\)](#) – e amplamente discutida na edição de março do Minas em Diálogo. Após esta etapa, a proposta passou por consulta pública para receber sugestões de melhorias e modificações.

A política de simplificação tem como diretrizes a atuação conjunta e colaborativa dos órgãos e entidades do Estado, a gestão integrada de dados e informações oficiais e também dos canais de atendimento aos usuários, a utilização de linguagem simples e compreensível, evitando siglas, jargões e estrangeirismos, a aplicação de soluções tecnológicas para simplificar os serviços públicos e o atendimento, a articulação com os demais Poderes e entes governamentais para integração e simplificação destes serviços, entre outras medidas.

O decreto prevê a vedação de recusa de documentos pelos protocolos do Estado e a dispensa do reconhecimento de firma e de autenticação de documentos. O cidadão fica dispensado também de entregar o mesmo documento várias vezes em diferentes órgãos e entidades, em cada atendimento realizado, caso o mesmo já conste nas bases de dados oficiais.

“Este é um dos maiores ganhos para o cidadão. Ele não terá mais que apresentar inúmeros documentos com cópia e autenticação. Os órgãos do governo é que captarão as informações disponíveis para dar uma resposta célere à demanda”, explica Magalhães.

Com a publicação, também foi determinado que órgãos e entidades adotem preferencialmente a prestação de serviços por meio eletrônico. No caso de atendimento presencial, a orientação é que sejam prestados mediante agendamento em sítio eletrônico do governo, onde também deverá estar disponível a Carta de Serviços ao Usuário, acessada em www.mg.gov.br, com informações atualizadas sobre requisitos, documentos, prazos, formas e outros dados necessários para acessar o serviço.

O decreto também estabelece medidas relacionadas aos canais de atendimento do Estado ao cidadão, para recebimento de manifestações e solicitações de informações. Os canais devem ser personalizados às necessidades dos usuários e disponibilizar ferramentas para avaliação, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados.

Desta forma, além de fomentar a desburocratização da relação com os usuários, a política também fornece instrumentos para que eles proponham melhorias e, com isso, contribuam para a eficiência e efetividade das ações do Estado.

O secretário Helvécio Magalhães completa: “O decreto afetará significativamente a forma como os serviços públicos são prestados no âmbito do Poder Executivo estadual, dando direcionamento às ações de inovação, simplificação e melhoria dos serviços públicos”.

Comunidade de Simplificação

A Comunidade de Simplificação, coordenada pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (Seplag), reúne servidores e outros atores que possuem como objetivo contribuir para a desburocratização, a modernização e a inovação na Gestão Pública de Minas Gerais.

É um espaço para compartilhamento de práticas, conhecimentos e informações. A Comunidade foi lançada em agosto de 2017 e conta, atualmente, com 840 membros, entre servidores dos diversos órgãos e entidades de Minas Gerais.