Câmara Municipal de Ubá

ESTADO DE MINAS GERAIS

VOTAÇÃO:
☒ Aprovado ☐ Rejeitado
Por: UNANIMIDADE
Em: 17/5/21

Vereador José Roberto Reis Filgueiras
Presidente da Câmara

Vereadora Aline Moreira Silva Melo
1ª Secretária

ENCAMINHAMENTO:
Of.CMU. 116/21
Em: 18/5/21

REPRESENTAÇÃO N.º 067/2021

Senhor José Roberto Reis Filgueiras
Presidente da Câmara Municipal de Ubá
Nesta.

Senhor Presidente,

A vereadora que abaixo assina requer, na forma regimental e após a devida aprovação plenária, o envio de correspondência à Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais - SEPLAG, solicitando a instalação de uma Unidade de Atendimento Integrado – UAI em Ubá.

Assim, na expectativa de contar com o apoio dos nobres pares, firma.

Plenário "Vereador Lincoln Rodrigues Costa", da Câmara Municipal de Ubá, aos 17 dias de maio de 2021.

VEREADORA APARECIDA SÔNIA FERREIRA VIDAL

(Soninha da Policlínica)

GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Superintendência Central de Canais de Atendimento

Ofício SEPLAG/SCCA nº. 18/2021

Belo Horizonte, 24 de maio de 2021.

Ao Senhor
José Roberto Reis Filgueiras
Presidente da Câmara Municipal de Ubá

À Senhora
Aparecida Sônia Ferreira Vidal
Vereadora Câmara Municipal de Ubá

Assunto: **Resposta ao Ofício 116/2021 e Representação 067/2021 a pedido de implantação Unidade de Atendimento Integrado - UAI**

Referência: [Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 1500.01.0022434/2020-96].

Prezados Senhor Presidente e Senhora Vereadora,

A Superintendência Central de Canais de Atendimento recebe com satisfação o pedido de implantação de uma UAI no município de Ubá. Tal pedido demonstra que estamos no caminho certo, cumprindo nosso propósito de entregar, em um só local, serviços públicos prestados de forma ágil e eficiente para a população mineira.

Temos, entretanto, limitações operacionais e financeiras que nos impedem de ampliar a rede de unidades no formato tradicional para novas regiões do estado, o que nos levou a propor a criação de um modelo compartilhado de implantação, o UAI Compartilha, aprovado pelo Governo e inserido no programa estratégico Minas Atende, lançado em 17/12/2019.

O Uai Compartilha é uma das iniciativas para Transformação dos Serviços Públicos, em que o Estado disponibiliza o modelo de gestão das unidades, promovendo treinamentos e compartilhando o conhecimento já adotado no Sistema UAI em toda Minas Gerais. Em contrapartida os municípios interessados deverão viabilizar financeiramente a estrutura e a equipe de atendimento para a nova unidade pretendida de ser implantada na localidade.

O objetivo do programa é facilitar o acesso dos cidadãos mineiros a serviços públicos, possibilitando ampliar a capilaridade de atendimento das unidades presenciais no território do estado. Permite levar aos municípios atendimentos padronizados e de qualidade, respaldados por instrumentos jurídicos, e fomentando, ainda, cidadania e atendimento humanizado ao povo mineiro.

Dessa forma, a fim de viabilizar o pleito sugerimos que o programa supramencionado seja levado ao conhecimento do poder municipal, para que considerem realizar uma adesão ao programa, via Prefeitura ou mesmo por meio da Câmara Municipal. O representante legal deverá fazer a solicitação por meio de peticionamento eletrônico no Sistema Eletrônico de Informações – SEI!MG. Os pedidos serão avaliados por ordem de cadastramento, seguindo critérios pré-estabelecidos.

O endereço para realizar o peticionamento é:

https://www.sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0

Encaminhamos em anexo (29859232) uma breve apresentação do Programa UAI Compartilha.

Sendo estas as informações disponíveis relativas ao pedido encaminhado nos despedimos, colocando nossa equipe à disposição para esclarecimentos que se fizerem necessários.

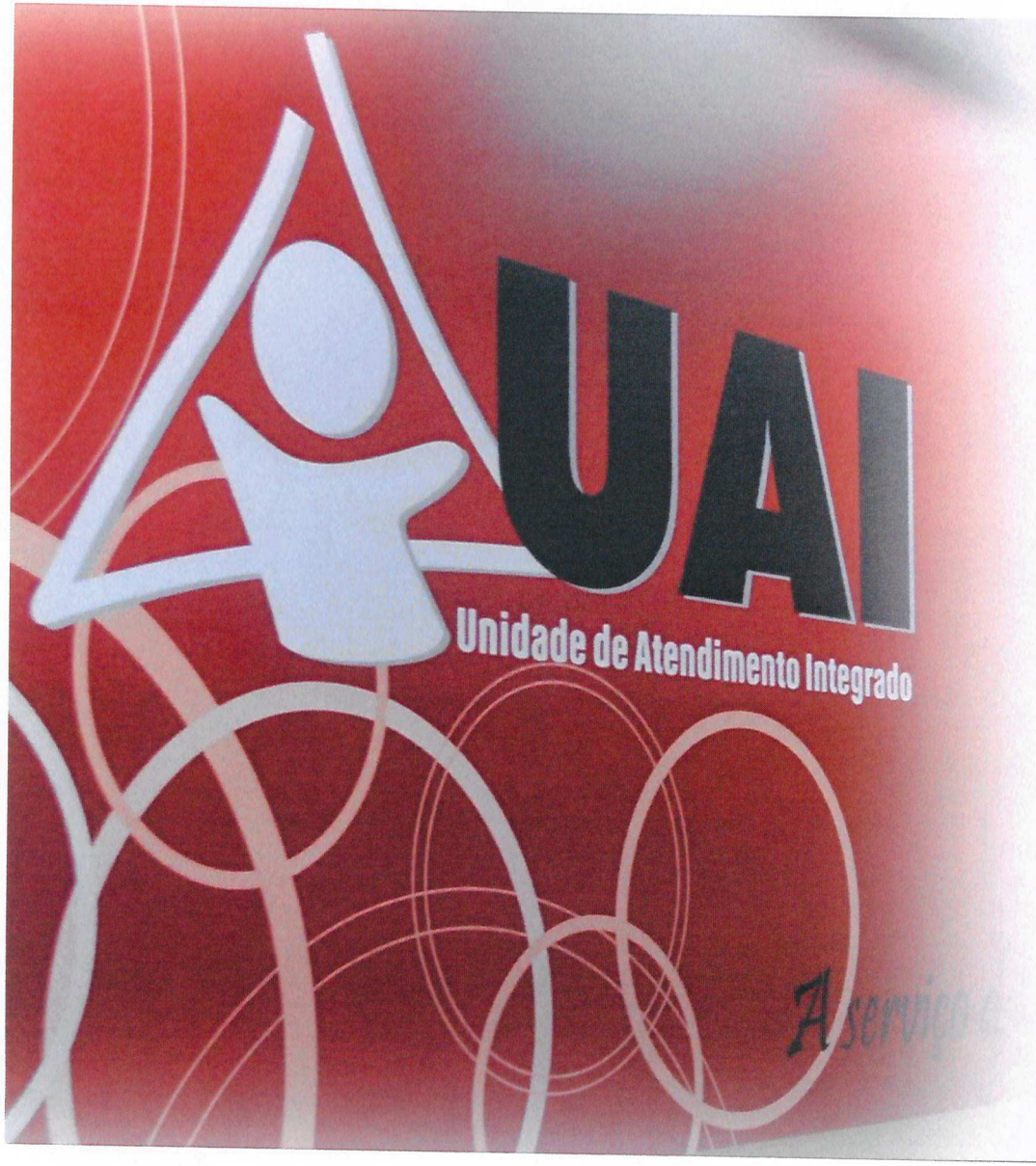
Atenciosamente,

Lucas Vilas Boas Pacheco
Superintendência Central de Canais de Atendimento

Documento assinado eletronicamente por **Lucas Vilas Boas Pacheco**, **Superintendente**, em 24/05/2021, às 11:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **29859107** e o código CRC **DDEEEE5E**.

Referência: Processo nº 1500.01.0022434/2020-96 SEI nº 29859107



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

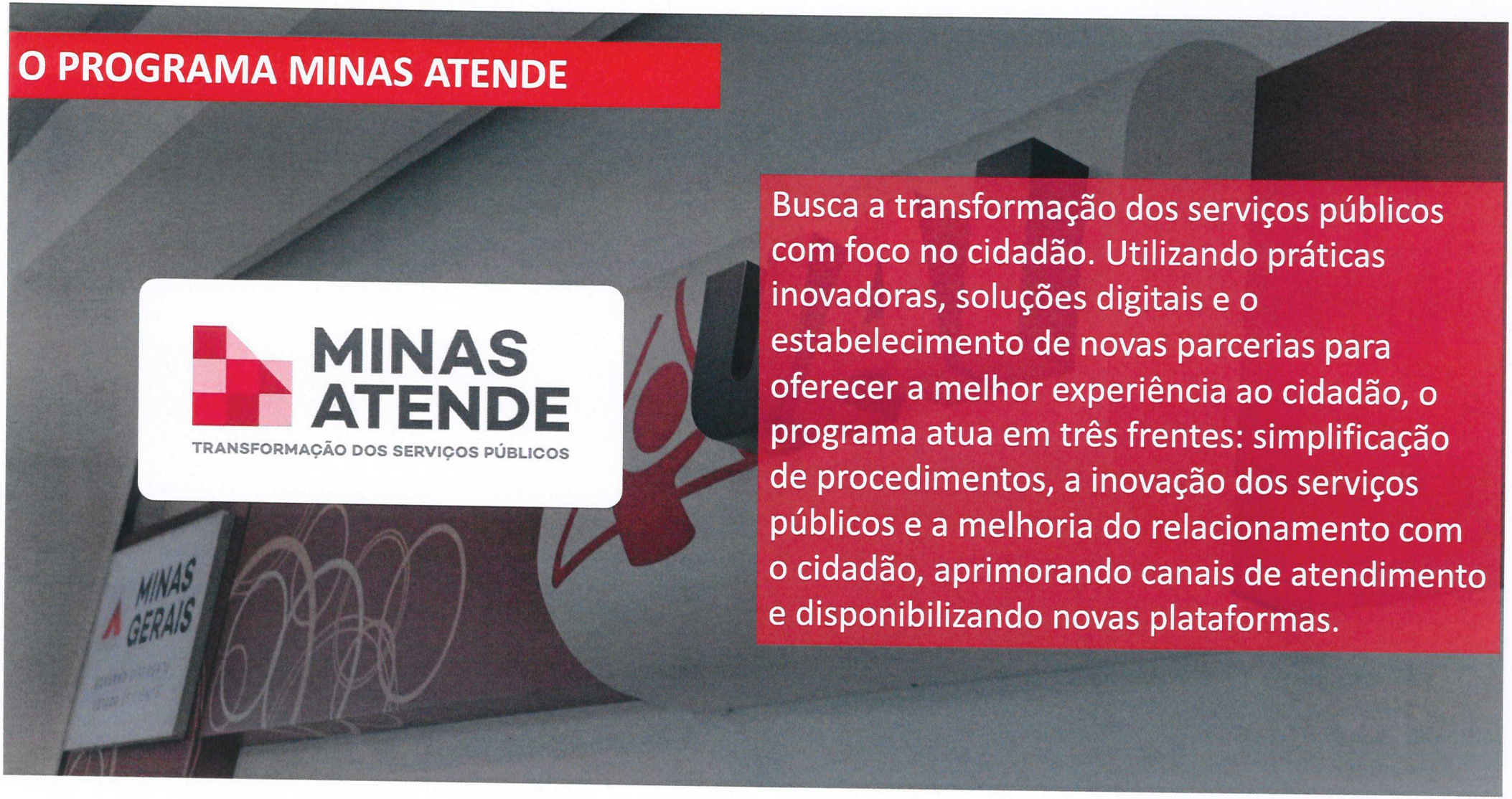
O modelo abrange todas as etapas, desde a entrada na unidade até a confecção de documento ou conclusão do serviço solicitado.
Toda UAI é divida em cinco macro áreas:

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.

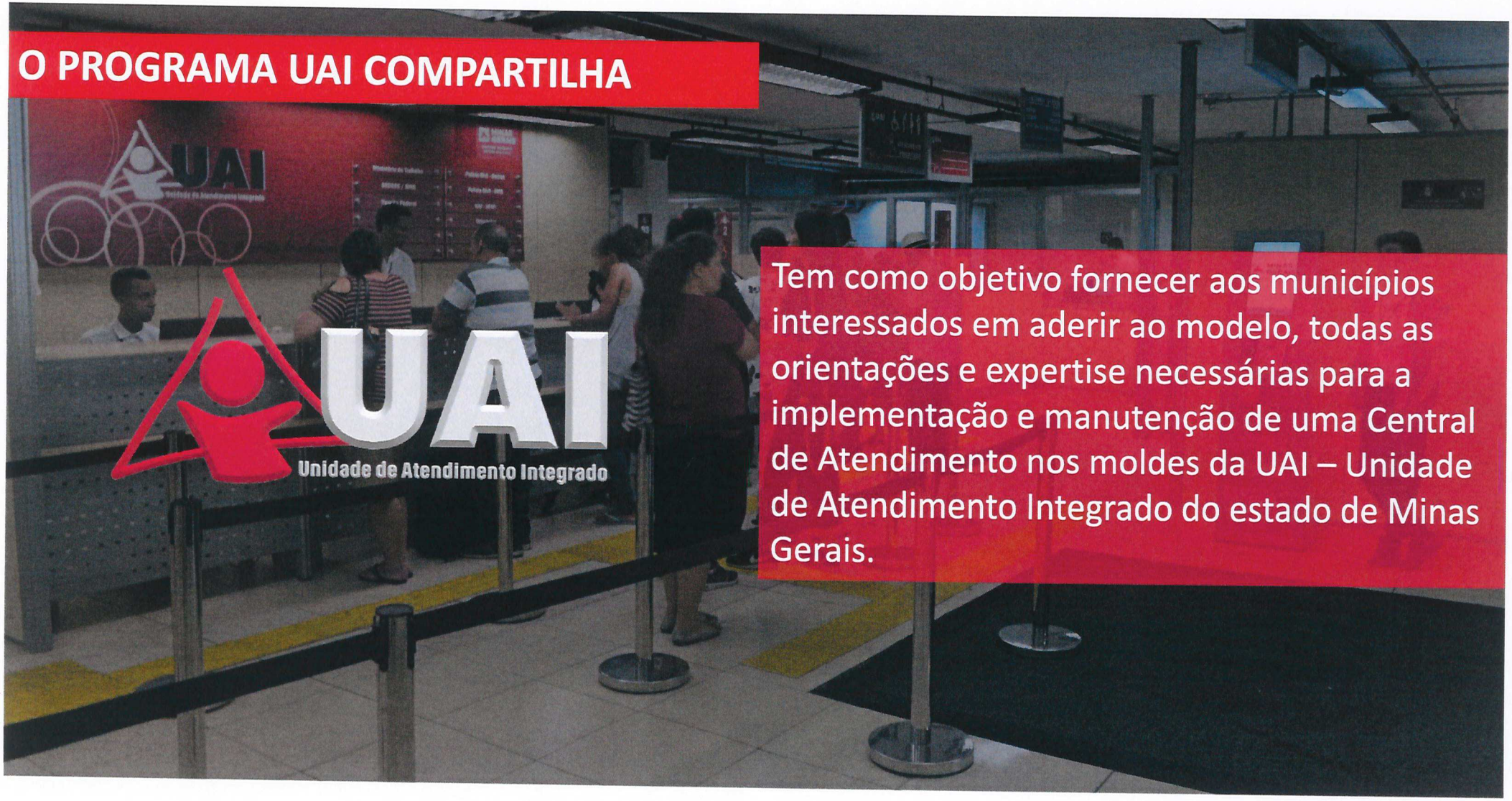
O PROGRAMA MINAS ATENDE



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.

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.

MINAS GERAIS
GOVERNO DIFERENTE. ESTADO EFICIENTE.

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.

MINAS GERAIS
GOVERNO DE TODOS

MINAS GERAIS
GOVERNO DIFERENTE. ESTADO EFICIENTE.

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.

MINAS GERAIS GOVERNO DIFERENTE. ESTADO EFICIENTE.

BENEFÍCIOS DA INCIATIVA

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

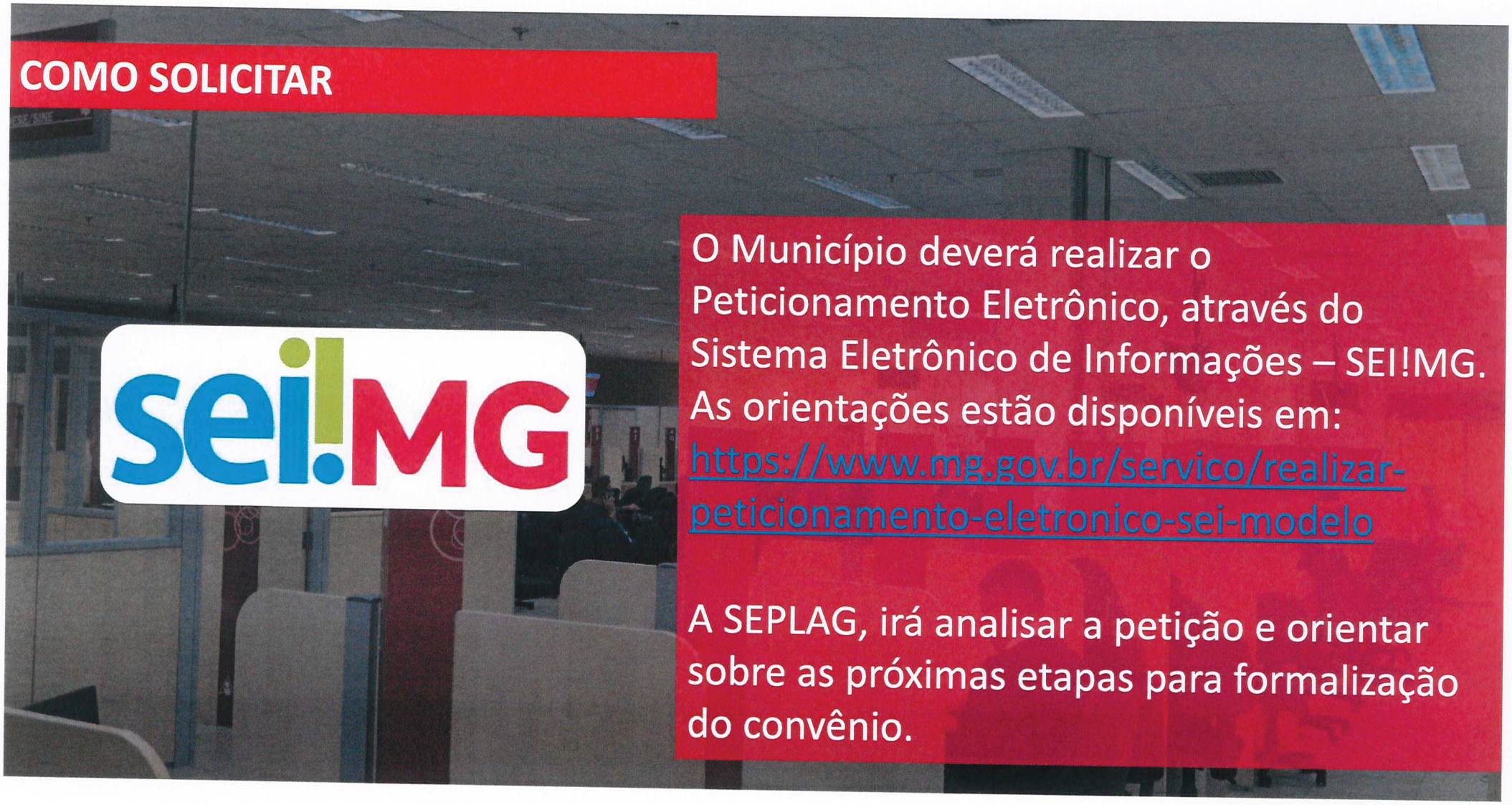
MINAS GERAIS GOVERNO DIFERENTE. ESTADO EFICIENTE.

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



MINAS GERAIS
GOVERNO DIFERENTE. ESTADO EFICIENTE.



MINAS GERAIS GOVERNO DIFERENTE. ESTADO EFICIENTE.