

# FACILIDADE: GOVERNO DE MINAS AMPLIA ATENDIMENTO AO CIDADÃO PELO CANAL LIGMINAS 155



A central de atendimento telefônico do Governo de Minas Gerais – LigMinas 155 está sendo reformulada para aprimorar a prestação de serviços públicos aos cidadãos. A implantação do novo modelo de atendimento começou no mês passado e vai permitir a adoção de uma série de tecnologias digitais, como chat e integração com o Whatsapp.

Ao todo, a central coordenada pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (Seplag-MG) recebe cerca de 110 mil chamadas mensais. Por meio da LigMinas, os cidadãos podem obter informações sobre os serviços prestados pelas instituições estaduais, sobre multas de trânsito e carteira de motorista, fazer denúncias ambientais, entre outros atendimentos disponibilizados pela central.

Além das ligações telefônicas, que podem ser feitas de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h, a central também passará a oferecer outras formas de atendimento utilizando novas tecnologias, o que ampliará o acesso do cidadão aos serviços do governo mineiro.

## **Atendimento eletrônico**

*"Com a implantação do novo 155, teremos a possibilidade de atendimento automatizado usando inteligência artificial com chatbots, que são os atendentes virtuais, além de outras tecnologias",* afirma o diretor Central de Atendimento Eletrônico da Seplag-MG, Damião Rocha. Ele lembra que a digitalização será incorporada nos próximos meses aos serviços mais adequados, que já permitam o uso de novas tecnologias, como o rastreamento da entrega da carteira de identidade.

Caso um cidadão tenha solicitado uma nova carteira de identidade, será possível consultar a situação de entrega do documento via Whatsapp, como exemplifica o diretor. *"Basta digitar o CPF e o código de rastreio no chat para receber uma mensagem com o status da entrega, sem a necessidade de atendimento humano",* orienta Damião Rocha.

## **Serviços oferecidos**

Atualmente, a LigMinas concentra serviços das Unidades de Atendimento Integrado (UAIs), do Departamento de Trânsito de Minas Gerais (Detran-MG), do Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Minas Gerais (Ipsemg), da Secretaria de Estado de Fazenda (SEF-MG), do Sistema Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (Sisema) e da Farmácia de Minas.

O usuário escolhe as opções em um menu de voz gravado e, em sequência, conversa com um atendente. Para acessar a central de serviços é preciso discar o número 155 por telefone fixo ou celular.

Foto: Divulgação

<https://jornalpanfletus.com.br/noticia/3488/facilidade-governo-de-minas-amplia-atendimento-ao-cidadao-pelo-canal-ligminas-155> em 07/07/2024 17:27