

OGE/MG recebe quase 62 mil manifestações em 2020 e mais de 1,4 mil são da covid-19

Sex 18 dezembro

A [Ouvidoria-Geral do Estado \(OGE/MG\)](#) apresentou um balanço positivo das ações da instituição, nesta sexta-feira (18/12). Apesar de 2020 ser um ano desafiador, com a nova realidade imposta pela pandemia da covid-19, o órgão manteve os atendimentos aos cidadãos mineiros, com exceção aos presenciais.

O número de manifestações contabilizadas nas nove ouvidorias temáticas e no Canal Coronavírus, somam quase 62 mil registros. Deste total, 1.434 são exclusivas do Canal Coronavírus, novo meio de comunicação, criado pela OGE/MG, em março deste ano, para suprir às demandas de atendimento sobre à atuação dos gestores públicos de saúde e aos equipamentos de proteção individual (EPIs), além de temas relacionados ao coronavírus.

A maioria das manifestações recebidas foram direcionadas às ouvidorias temáticas de Saúde, Sistema Penitenciário e Socioeducativo e a de Polícia, com destaque para a [Polícia Militar](#).

De acordo com a ouvidora-geral do Estado, Simone Deoud, apesar dos desafios impostos pela pandemia da covid-19, a instituição cumpriu seu papel como principal instrumento de controle social, responsável pela interlocução entre o cidadão mineiro e o [Governo do Estado](#).

“Destaco que 2020 foi um ano atípico e desafiador, mas não medimos esforços para fazer um trabalho de excelência.

Criamos o Canal Coronavírus, logo no início da pandemia para atender aos cidadãos mineiros de forma tempestiva. Respondemos a todas as 62mil manifestações que recebemos ao longo do ano e fomos além, pois conseguimos zerar o passivo de manifestações da gestão anterior.

O esforço e reconhecimento de toda equipe da OGE/MG, segundo Deoud, veio com o premiação que a Ouvidoria recebeu da Abrarec - Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente. "Para 2021, a meta é continuar esse trabalho de excelência e aperfeiçoar cada vez mais, os serviços prestados aos cidadãos, principais acionistas do [Governo do Estado](#)", finalizou Simone.

Além disso, os canais de atendimento se mantiveram também em funcionamento e estão disponíveis no site OGE/MG, no aplicativo [MG app - Ouvidoria, na palma da mão](#), acessos on-line que permitem ao cidadão registrar uma reclamação, denúncia ou elogio, a partir de um computador ou smartphone.

Balanco Coronavírus

De março até a presente data, foram registradas 1.434 manifestações pelo canal Coronavírus e encaminhadas aos órgãos competentes nas esferas Federal, Estadual, Municipal e Legislativo, conforme a demanda.

Premiação

Em reconhecimento ao trabalho desenvolvido pelo órgão em 2020, a OGE/MG concorreu com diversas ouvidorias dos maiores bancos e empresas do país e venceu o Prêmio Ouvidorias Brasil 2020, da Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec), de São Paulo. O projeto “Reestruturação da Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais: Um Modelo de Inteligência”, foi o vencedor do prêmio.

Metas para 2021

Entre as perspectivas da OGE/MG, para o próximo ano, está a realização das Ouvidorias Móveis virtuais. O objetivo é levar os serviços de ouvidorias, facilitando o acesso do cidadão, por meio da internet. As atividades presenciais do projeto Ouvidoria Móvel, estão suspensas, desde março deste ano, em função do isolamento social.

Estrutura da OGE/MG

Como órgão de controle social que auxilia o governo na fiscalização dos serviços públicos, a instituição mantém em sua estrutura nove ouvidorias temáticas: Saúde/ Educacional/Polícia/ Fazenda, Licitações e Patrimônio Público/ Sistema Penitenciário e Socioeducativo/ Ambiental e Agropecuária/ Prevenção e Combate à Corrupção/ Assédio Moral e Sexual/ e Desenvolvimento Econômico, Infraestrutura e Desenvolvimento Social, além do Canal Coronavírus, exclusivo para receber denúncias e reclamações sobre a doença, durante a pandemia da covid-19.