

Laboratório de Inovação do Governo de Minas apresenta ferramenta para aproximar as ouvidorias dos cidadãos em seminário

Qui 13 julho

O [Laboratório de Inovação do Governo de Minas \(LAB.mg\)](#), coordenado pela [Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão \(Seplag-MG\)](#) e pela Fundação João Pinheiro (FJP), participou, nos dias 11 e 12/7, da segunda edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria de 2023, com o tema Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa. O Laboratório apresentou a experiência do [Governo de Minas](#) na utilização da Linguagem Simples para aprimorar a prestação de serviços públicos.

O encontro, voltado para ouvidores e servidores de ouvidorias de todo o país, foi realizado em Belo Horizonte, promovido em conjunto pelo Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (Cefet-MG), pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pela Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv). O objetivo era promover a troca de experiências e o debate sobre as melhores práticas relacionadas à ouvidoria, além de abordar temas atuais e relevantes no campo da participação cidadã.

“Ao lidar constantemente com os cidadãos, por meio das manifestações escritas, as ouvidorias têm muito a ganhar ao aplicar as técnicas de Linguagem Simples, a fim de garantir a compreensão de suas respostas por todas as pessoas, independentemente da escolaridade, renda e região onde vivem”, destacou a superintendente Central de Inovação e Desburocratização da Seplag-MG, Ana Flávia Morais.

Linguagem Simples e Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa

A programação contou com palestras, debates e relatos de experiências do trabalho de ouvidoria, nos âmbitos municipal, estadual e federal, além de painéis temáticos com oficinas para o desenvolvimento de habilidades práticas relacionadas à ouvidoria.

No primeiro dia do seminário, o LAB.mg contribuiu no Painel Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa, que teve 250 participantes. Na ocasião, o Laboratório de Inovação do Governo de Minas apresentou sua experiência em projetos de transformação e em ações de disseminação, destacando a importância da aplicação da Linguagem Simples no contexto das ouvidorias.

Já no dia 12/7, o tema Linguagem Simples foi abordado numa oficina ministrada por facilitadores do LAB.mg. A oficina teve como objetivo apresentar conceitos, princípios e diretrizes da metodologia de linguagem simples construída pelo LAB.mg.

Segundo Clarissa Duarte, uma das facilitadoras, os textos revisados durante o exercício prático são relacionados às atividades de ouvidoria, considerando o público-alvo de pessoas servidoras de ouvidorias municipais, estaduais e federais, com o intuito de trazer mais aderência para o exercício de diagnóstico e revisão de texto.

“No final da oficina, as pessoas são capazes de aplicar os princípios e diretrizes nos diversos tipos de textos produzidos na rotina de trabalho. Disseminar as metodologias do LAB.mg faz parte da nossa atuação e traz capilaridade para nossas ações que têm potencial de serem replicadas, testadas e melhoradas. Nesse sentido, a iniciativa contribui para tornar a inovação uma ferramenta essencial para trabalhar os desafios da administração pública”, explicou a servidora.

Lab.MG

O LAB.mg atua em projetos de inovação no Governo de Minas voltados para a transformação de serviços públicos, inovação e melhoria da experiência do usuário. Alguns exemplos de ações do laboratório são a otimização dos processos e serviços prestados pelo Estado, o uso da Linguagem Simples, a ampliação da acessibilidade, o apoio na construção de serviços digitais que visam a inclusão, como a criação da Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (Ciptea), entre outros. Para saber mais sobre Linguagem Simples, acesse o guia de Linguagem Simples desenvolvido pelo LAB.mg.

Canais de atendimento

A [Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais \(OGE-MG\)](#) é o canal de interlocução entre a sociedade e o Estado. Os cidadãos podem registrar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios pelos canais de atendimento:

Site: www.ouvidoriageral.mg.gov.br

WhatsApp: (31) 3915-2022 – atendente virtual da OGE/MG, Bel.

Aplicativo: MGApp, Ouvidoria na palma da mão (disponível para Android e IOS)

Telefones: 162 (Disque-Ouvidoria) e 136 (Disque-Saúde)