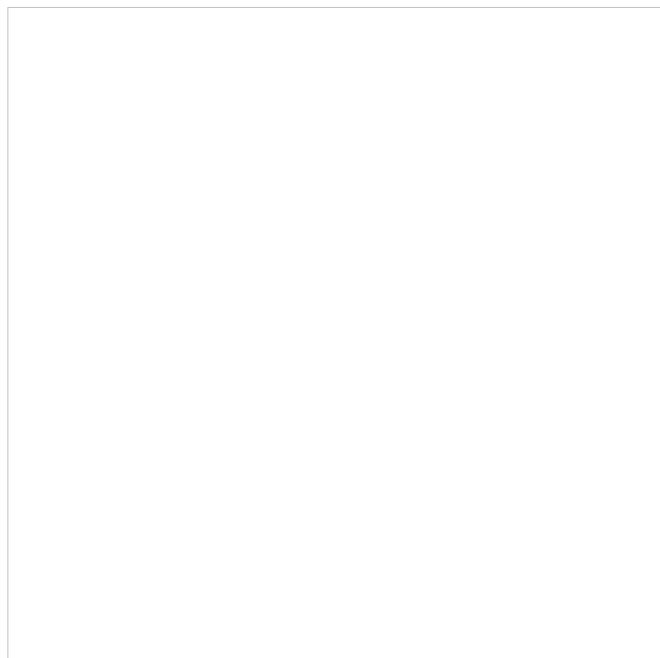


OGE aprimora ferramenta de recebimento de manifestações para oferecer mais comodidade ao cidadão

Qui 31 agosto

Há quase dois anos, a [Ouvidoria-Geral do Estado](#) implantou a “Bel, assistente virtual”, que permite ao cidadão registrar e acompanhar manifestações por meio do WhatsApp, durante 24 horas por dia, nos sete dias da semana, pelo número (31) 3915.2022.



A Bel registra denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios de forma instantânea, o que torna o mecanismo uma inovadora solução para atender a população, cada vez mais conectada aos aplicativos de mensagens, além de dar mais celeridade às demandas recebidas pela OGE/MG.

Antes de colocar a assistente virtual para funcionar, a Bel foi planejada em cada detalhe e sua persona foi elaborada, com a síntese do seu perfil direcionada a criar uma aproximação com o usuário do serviço público de forma mais efetiva, para garantir que

OGE / Divulgação

os mineiros tenham a sensação de conversar com uma pessoa ágil, empática e dinâmica.

A ferramenta já recebeu diversas premiações, como menção honrosa no 7º Prêmio Inova e troféu no V Concurso de Boas Práticas em Ouvidorias, além de já ter sido apresentada em eventos de inovações dentro do setor público, que contribuem para melhorar as entregas para a população.

Módulo de atendimento humano

Para melhorar a experiência do usuário do serviço público ao registrar ou consultar manifestação por meio da Bel, a Ouvidoria-Geral do Estado aprimorou a ferramenta e, a partir de agora, o cidadão pode esclarecer as dúvidas remanescentes, ao contar com suporte humano no final do atendimento. A nova opção, que ficará disponível de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, é um recurso inovador que visa melhorar a experiência geral e resolver com mais agilidade os problemas dos cidadãos.

"A OGE/MG não mede esforços para promover uma experiência positiva para o cidadão, com foco na melhoria contínua do atendimento para uma escuta mais eficiente. Acompanhar o avanço da tecnologia e disponibilizar as melhores ferramentas faz parte desse processo de aprimoramento",

disse a ouvidora-geral do Estado, Simone Deoud.

Canais de atendimento

Além do atendimento virtual pelo Whatsapp, as denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios podem ser registradas pelos demais canais de atendimento da OGE/MG:

Site: www.ouvidoriageral.mg.gov.br

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

Telefones: 162, Disque - Ouvidoria e 136, Disque - Saúde