

Ouvidoria-Geral do Estado apresenta metas para 2020

Sex 10 janeiro

A [Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais](#) planeja várias ações para 2020. As metas e perspectivas objetivam tornar o órgão mais conhecido pela população, convidada a avaliar e se manifestar a respeito da qualidade dos serviços públicos. As atividades reforçam o papel da entidade como principal canal de comunicação entre o governo e a comunidade mineira.

Uma das iniciativas é dobrar o número de Ouvidorias Móveis, projeto que leva atendimento presencial às cidades do interior e da Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH). Serão 36 ações, o dobro do realizado em 2019. A novidade é que os atendimentos serão feitos no ônibus da OGE. O veículo, adquirido por meio de parceria com a [Secretaria de Desenvolvimento Social\(Sedese\)](#), vai percorrer o estado com a nova identidade do órgão.

Outra novidade é a implementação do Programa Cliente Oculto. Uma modalidade de pesquisa de satisfação anônima para que o cidadão possa opinar sobre os atendimentos do próprio órgão, que recebe as manifestações trazidas por ele.

Manifestações

A MG-Ouv, nova ferramenta de registro das manifestações dos cidadãos, implantada no final de 2019 em parceria com a Prodemge, possibilitou a OGE acompanhar as demandas da população de forma mais eficiente.

Interativa, de acesso rápido e de fácil interface e manuseio, a ferramenta convida o cidadão a se manifestar. Além disso, permite uma melhor análise das informações, a fim de recomendar melhorias no serviço público e orientar as políticas públicas.

Ranking

O órgão fechou 2019 com 76 mil manifestações, 40% a mais em comparação ao ano anterior. Os números demonstram que houve uma mudança de paradigma, passando a ouvidoria de órgão meramente repassador de manifestações para órgão central de controle interno, com foco na excelência do controle social.

Das dez Ouvidorias Especializadas da instituição, quatro apresentaram resultados significativos no que se refere à participação do cidadão e ao acolhimento da ouvidoria. Conheça os números no quadro a seguir:

