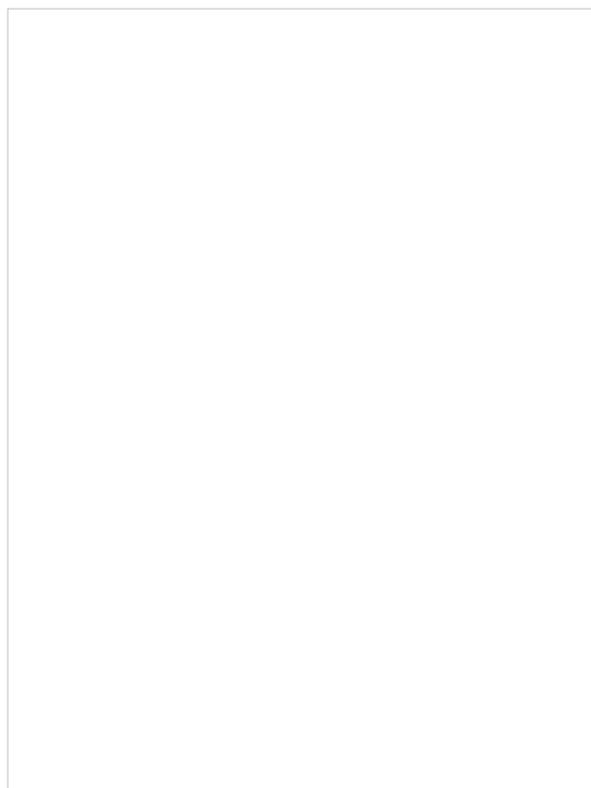


Ouvidoria-Geral do Estado encerra 2022 com recorde no registro de manifestações

Seg 19 dezembro

A [Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais \(OGE/MG\)](#) encerra 2022 com o registro de mais de 113 mil manifestações. A crescente dos números se deve à valorização de ideias inovadoras e à reestruturação da OGE/MG nos últimos quatro anos, que aproximou ainda mais o cidadão, pagador de impostos, do Estado. O resultado também reflete todo o empenho do governador do Estado de Minas Gerais, Romeu Zema, em tornar a Administração Pública Estadual mais transparente, ética e eficiente para os cidadãos mineiros.

Na atual gestão, a OGE/MG criou mais quatro ouvidorias temáticas: Prevenção e Combate à Corrupção, Assédio Moral e Sexual, Assuntos Gerais e Desenvolvimento, Infraestrutura e Desenvolvimento Social.



A ação permitiu que a OGE/MG conseguisse tratar com mais eficiência manifestações sobre diferentes assuntos. Como consequência, o tempo médio de respostas ao cidadão foi reduzido de 88 para 63 dias e o índice de resolubilidade cresceu de 62% para 91%, no comparativo da atual gestão (2019-2022) com a anterior (2015-2018).

Para a ouvidora-geral do Estado, Simone Deoud, o trabalho desde sua entrada, somado ao comprometimento de toda a equipe, fez a diferença para a entrega de resultados tão positivos por parte da OGE/MG.

“A busca por atender melhor o cidadão é contínua, com foco na organização e inovação, na

metodologia dinâmica, na lisura dos processos, na prevenção e combate à corrupção e ao assédio moral”, afirmou Simone.

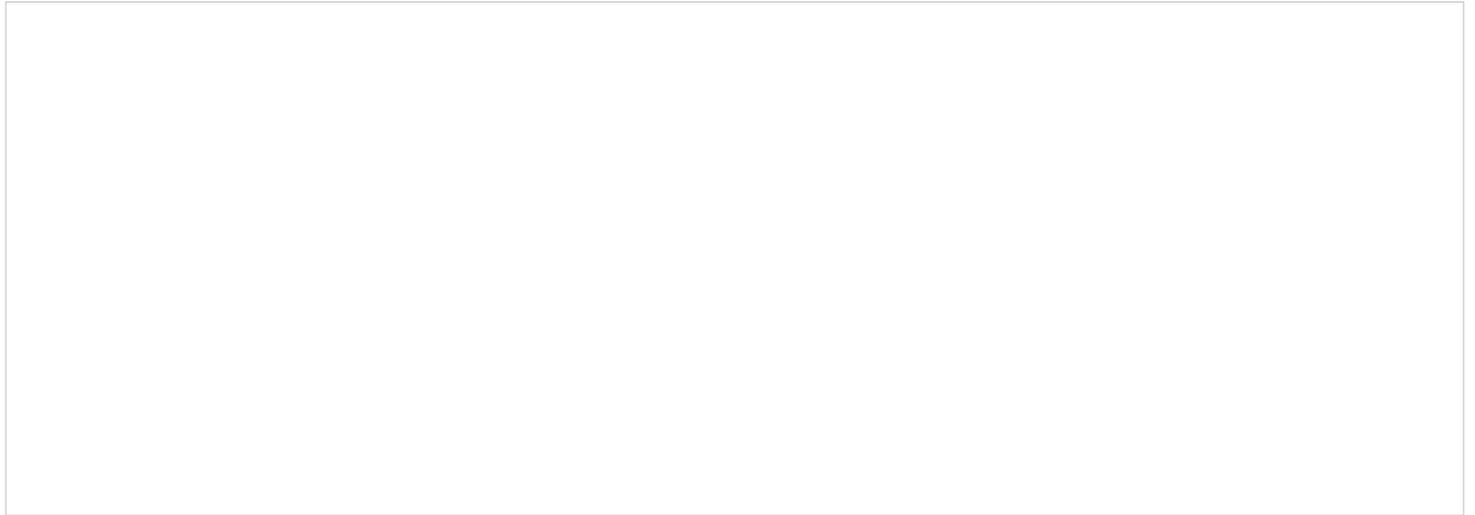
Foco no cidadão

Dentre as entregas dos últimos quatro anos, é importante destacar: a implantação do MGOUV, que é um sistema próprio para tratamento de manifestações; a criação do canal “Ouvidoria na Palma da Mão”, acessível pelo MGApp; o projeto “Cliente Oculto”, para avaliação e acompanhamento direto das manifestações pelo ponto de vista do usuário; a aplicação de pesquisas de satisfação após o encerramento das manifestações; e a criação da Bel, assistente virtual da OGE/MG.

OGE/MG / Divulgação

A criação da assistente virtual, capaz de registrar as manifestações dos usuários pelo Whatsapp, 24 horas por dia, nos sete dias da semana, é uma das inovações que marca a eficiência da gestão. Por este canal, o tempo médio de respostas é de 21 dias.

A ferramenta, fruto de um trabalho de inovação e modernização do atendimento ao cidadão, facilitou o registro das manifestações e foi reconhecida com duas importantes premiações: Prêmio Inova Minas Gerais, promovido pela [Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão \(Seplag\)](#), e concurso de Boas Práticas da Controladoria-Geral da União (CGU).



Mais premiações

A Ouvidoria-Geral do Estado recebeu várias premiações nos últimos quatro anos. Um dos reconhecimentos mais importantes foi a premiação recebida da Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec). A OGE/MG concorreu com ouvidorias de todo o país, desde grandes empresas até instituições bancárias, e foi a primeira ouvidoria pública a receber o prêmio.

Principais conquistas

- 1º lugar - Prêmio Ouvidoria Brasil 2020 – Abrarec – Projeto Ouvidoria 4.0
- 1º lugar - Prêmio Destaques do Controle – CGE 2021 – categoria “Governança e Controle” – Projeto OGE Planeja – Qualidade dos Gastos Públicos
- 1º lugar - Prêmio Destaques do Controle – CGE 2021 – categoria “Aprimoramento da Transparência e do Controle Social” – projeto Ouvidoria 4.0
- 2º lugar - Concurso de Boas Práticas – CGU 2021 – categoria “Desenvolvimento de Capacidade Institucional e Melhoria da Gestão e das Entregas de Serviços Públicos” – projeto “Gestão de Riscos e Oportunidades em Ouvidoria”
- 2º lugar - Concurso de Boas Práticas – CGU 2021 – categoria “Promoção de Mecanismos de Tratamento de Manifestações e de Proteção ao Denunciante de Boa Fé – projeto “Bel, assistente virtual” para atendimento e registro de manifestações pelo Whatsapp
- Menção Honrosa - Prêmio Inova Minas Gerais 2022 – categoria “Iniciativas Implementadas de Sucesso” – modalidade “Inovação em Políticas Públicas” – projeto “Bel, assistente virtual”

Sobre a OGE/MG

A OGE/MG é o canal de interlocução entre a sociedade e o Estado. Auxilia diretamente o governador na fiscalização e no aperfeiçoamento dos serviços públicos.

As manifestações podem ser registradas pelos canais de atendimento:

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

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