

Ouvidoria-Geral do Estado apresenta projetos estratégicos ao governador

Qua 30 agosto



O governador Romeu Zema validou, nessa terça-feira (29/8), os projetos estratégicos do [Governo de Minas Gerais](#) desenvolvidos pela [Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais \(OGE/MG\)](#). A pasta é a coordenadora da carteira de projetos do Estado voltados para o controle social e a participação dos cidadãos mineiros por meio do recebimento e registro das manifestações, sejam elas denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios.

Durante o encontro, realizado na OGE/MG, na Cidade Administrativa de Minas Gerais, a ouvidora-geral do

OGE / Divulgação

Estado, Simone Deoud, e a ouvidora-geral adjunta, Gabriela Siqueira, detalharam a carteira de projetos estratégicos da OGE/MG, que é composta por iniciativas como o programa “A Voz dos Mineiros”, o selo “O Estado Sabe Ouvir” e o programa “Cliente Oculto”.

“É muito gratificante apresentar os projetos estratégicos da Ouvidoria-Geral do Estado ao governador Romeu Zema. É uma honra tê-lo aqui, presencialmente, para esse momento de compartilhamento de ideias e estratégias e de interação com os servidores”, destacou a ouvidora-geral do Estado, Simone Deoud.

“Seguimos com o compromisso de facilitar o exercício da participação social e de efetivar o papel da Ouvidoria-Geral do Estado como instrumento de gestão do Estado de Minas Gerais”, complementou a ouvidora-geral adjunta, Gabriela Siqueira.

Após participar da reunião, o governador Romeu Zema conversou com os servidores da pasta e destacou que a OGE/MG tem uma função estratégica no Governo do Estado. “A Ouvidora-Geral do Estado conquistou muitos avanços nestes quatro anos e meio de gestão. A melhoria dos principais indicadores e a quantidade de atendimentos por ano são uma prova disso. Hoje, o mineiro tem muito mais facilidade de relatar, de questionar, de pedir esclarecimentos com algo que envolva o Estado. E isso é fruto do trabalho de vocês”, disse o governador.

A Voz dos Mineiros

O programa “A Voz dos Mineiros” tem o objetivo de apoiar a criação de canal de ouvidoria nos municípios e também de fortalecer as ouvidorias públicas nos municípios que já possuem ouvidorias, de modo a estabelecer uma instância de comunicação e colaboração entre as ouvidorias municipais e a OGE/MG. Serão desenvolvidas parcerias institucionais com os municípios, realizadas ações de comunicação e engajamento, bem como de consultoria, incluindo visitas, análise de casos, capacitações, palestras e apoio na elaboração de metodologia de inteligência em gestão pública.

“O Estado Sabe Ouvir”

Em 2020, de modo a incluir a participação da população no Prêmio Inova, a OGE/MG passou a ser parceira do projeto com a criação do selo “Estado Sabe Ouvir”. É uma chancela que visa referendar os melhores projetos que são escolhidos, não só por uma comissão avaliadora interna e votação de servidores públicos, mas também pela sociedade pagadora de impostos, que passou a poder votar diretamente nas melhores ideias inovadoras da gestão pública, inscritas na categoria “Iniciativas Implementadas de Sucesso”, modalidade “Inovação em Políticas Públicas”. Desde 2020, já foram concedidos 12 selos “O Estado Sabe Ouvir”.

Programa Cliente Oculto

O programa Cliente Oculto avalia a satisfação dos usuários que registraram manifestações na OGE/MG. A metodologia do Cliente Oculto, amplamente utilizada na iniciativa privada, foi adaptada à Administração Pública. Sem que os analistas da OGE/MG saibam, os usuários que participam do programa, por meio de adesão, são acompanhados desde o registro da manifestação até o recebimento da resposta final pela OGE/MG. No programa Cliente Oculto o manifestante participa ativamente da aferição da qualidade dos trabalhos da Ouvidoria-Geral do Estado. As informações obtidas aprimoram o processo de tratamento de manifestações, garantem a melhoria contínua dos canais de entrada e aproxima a OGE/MG das necessidades dos mineiros.

Canais de atendimento

As denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios podem ser registradas pelos cidadãos nos canais de atendimento da OGE/MG:

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