

Governo aproxima cidadão e Estado com escuta ativa no metrô de BH

Sex 06 junho

Nesta sexta-feira (6/6), o [Governo de Minas](#), por meio da [Ouvidoria-Geral do Estado \(OGE/MG\)](#) promoveu mais uma edição da Ouvidoria Móvel, desta vez na Estação Lagoinha, uma das mais movimentadas de Belo Horizonte. A ação teve como foco ouvir usuários do transporte público, além de orientar a população sobre os canais de participação cidadã nos serviços públicos estaduais.

No acesso ao metrô, a equipe técnica da OGE/MG esteve disponível para receber sugestões, reclamações, elogios, solicitações e denúncias, com ênfase especial em questões relacionadas à mobilidade urbana.

“Estar em espaços de grande circulação como a Estação Lagoinha nos permite ouvir, acolher e encaminhar as demandas de forma mais acessível e humanizada aos gestores do Estado, para a melhor tomada de decisão. A mobilidade urbana é uma das principais pautas trazidas pelos cidadãos, e o contato direto permite que compreendamos melhor os desafios enfrentados diariamente pela população”, declarou a ouvidora-geral do Estado, Gabriela Siqueira.

A ação também foi acompanhada pelo secretário de Estado de [Infraestrutura e Mobilidade](#), Pedro Bruno, que destacou o quanto é fundamental ouvir quem está na ponta, que é o usuário do serviço público. “O que vivenciamos no metrô hoje é uma transformação completa, por meio de obras de revitalização das estações e expansão da linha. Podendo ouvir o cidadão, conseguimos adequar a política pública para melhor atendê-lo, que é o nosso objetivo final: aprimorar as nossas práticas e processos”.

Campanha de vacinação

A ação de Ouvidoria Móvel aproveitou o movimento gerado pela campanha de vacinação contra a gripe, que aconteceu no local, realizada pela Prefeitura de Belo Horizonte, com apoio da Secretaria de Estado da Saúde.

“A escuta ativa é o elo mais forte entre o cidadão e o Estado. Estar em um espaço de grande circulação como o metrô, em parceria com ações como a campanha de vacinação, amplia ainda mais nosso alcance e nosso compromisso com a cidadania”, afirmou a ouvidora de Saúde da OGE/MG, Laura Monteiro, que coordenou a equipe técnica de atendimento ao cidadão, ao lado do ouvidor de Desenvolvimento Econômico, Infraestrutura e Desenvolvimento Social, Maurício Fernando.

Ouvidoria Móvel

A Ouvidoria Móvel é uma iniciativa da OGE/MG que leva atendimento presencial ao cidadão mineiro, com ações realizadas em pontos estratégicos das cidades, como praças públicas e eventos com grande fluxo de pessoas. As atividades podem ocorrer por meio do ônibus caracterizado da OGE/MG, em estandes montados ou de forma itinerante. A proposta é facilitar o

acesso aos canais oficiais de participação social e promover o diálogo direto entre a população e o poder público.

Mais do que um canal de atendimento, a Ouvidoria Móvel é uma ferramenta de gestão pública. As informações coletadas nas ações alimentam os sistemas da OGE/MG e são analisadas para gerar dados de inteligência, gerar relatórios, identificar padrões, apontar fragilidades nos serviços e propor melhorias às secretarias e órgãos do Estado. Esse processo transforma as manifestações da população em insumos valiosos para o aprimoramento contínuo das políticas públicas em Minas Gerais.

Canais de atendimento da OGE/MG:

- WhatsApp (Bel, atendente virtual): (31) 3915-2022
- Site: www.ouvidoriageral.mg.gov.br
- Aplicativo MGApp (Android e iOS)
- Telefones: 162 (Disque-Ouvidoria) | 136 (Disque-Saúde)