

Prodemge implementa MG-OUV em Congonhas, um reforço na escuta à população

Sex 10 abril

A população de Congonhas, na região Central do estado, passou a contar, desde essa quinta-feira (9/4), com o canal MG-OUV.

O novo serviço, lançado em cerimônia na prefeitura municipal, foi implementado e ancorado em tecnologia da [Companhia de Tecnologia da Informação de Minas Gerais \(Prodemge\)](#) e é uma solução de gestão de ouvidoria para registro, tramitação e armazenamento de manifestações da população.

Por ali, o cidadão pode registrar denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões relacionadas à prestação dos serviços públicos municipais.

O serviço disponibilizado com apoio da [Ouvidoria-Geral do Estado \(OGE-MG\)](#) apresenta funcionalidades para registro de manifestações internas e externas; garantia de integridade e segurança para o manifestante; acompanhamento de status do atendimento e possibilidade de anonimato e sigilo, entre outras.

Para a ouvidora-geral do Estado, Gabriela Siqueira, a ouvidoria, hoje, ocupa um papel estratégico na gestão pública, especialmente quando apoiada por soluções digitais.

“A implantação do MG-OUV em Congonhas representa um avanço importante na qualificação da escuta pública, com apoio de tecnologia que organiza e dá tratamento adequado às manifestações dos cidadãos”, destacou.

Durante o lançamento, o gerente de Produtos da Prodemge, José Carlos Coelho, citou a trajetória da Prodemge na implementação de produtos de TIC no Estado e municípios. Em demonstração da solução, destacou as principais funcionalidades do sistema, seus diferenciais tecnológicos e os benefícios para a gestão pública e para o cidadão.

Vale registrar que o MG-OUV utiliza o ProBPMS, plataforma de gerenciamento de processos de negócio (Business Process Management Suite) que transforma fluxos manuais e complexos em processos digitais padronizados, com menor esforço técnico, mais agilidade e monitoramento em tempo real.

Avanços

Executiva de Negócios da Prodemge, June Andrade explica que o sistema atende prefeituras e outros órgãos, em respeito à lei nº 13.460/2017, conhecida como a Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público. A legislação versa sobre a obrigatoriedade de manter canais de ouvidoria.

Já disponibilizado no Caderno de Serviços da companhia, a solução funciona de acordo com a demanda de cada organização e é um mecanismo que amplia a transparência em relação aos serviços públicos prestados.

“O canal permite que a população, inclusive os servidores públicos, possam fazer manifestações, elogios, sugestões e também críticas. Então, a opinião do cidadão é ouvida e encaminhada para resposta, o que ajuda em uma administração pública mais comprometida e transparente”, contextualiza a assessora.

Evolução

Na Prefeitura Municipal de Congonhas, o MG-OUV representa uma evolução do antigo canal, como explica o secretário municipal de Integridade e Controle Interno, Lucas Amaro.

“A reformulação do canal de ouvidoria é meta desde o início desta gestão. A partir de agora, contamos com um serviço adequado às normas com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e tecnologias atuais capaz de receber, inclusive, manifestações de caráter anônimo”, detalha.

Ainda segundo ele, a expectativa é a de que a ferramenta aproxime cidadão e prefeitura, com reflexo em uma administração pública mais assertiva.

O ProBPMS é resultado da parceria do [Governo de Minas](#) com o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), com intermediação da [Secretaria de Estado de Casa Civil \(SCC\)](#). A plataforma foi desenvolvida pela Prodemge e, com apoio da [Seplag-MG](#), rapidamente ganhou escala, sendo aplicada em áreas como trânsito, saúde, segurança pública, educação, serviços sociais e habitação.