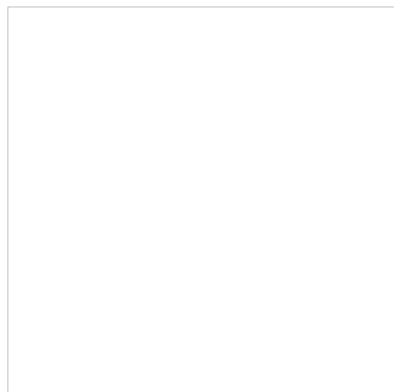


Ouvidoria-Geral do Estado fecha 2021 com mais de 100 mil manifestações

Qui 23 dezembro



A [Ouvidoria-Geral do Estado \(OGE/MG\)](#) vai concluir o ano de 2021 com mais de 100 mil manifestações recebidas. As áreas mais demandadas foram: saúde, educação, polícia e sistema penitenciário e socioeducativo.

O crescimento no número de manifestações é resultado das ações desenvolvidas pela ouvidoria-geral do Estado, Simone Deoud, desde 2019, em consonância com as diretrizes do governador Romeu Zema. Com a reestruturação da OGE/MG para dar

mais visibilidade e credibilidade ao órgão junto à sociedade, a atual gestão viabilizou que o cidadão participasse cada vez mais da vida pública, exercendo a cidadania.

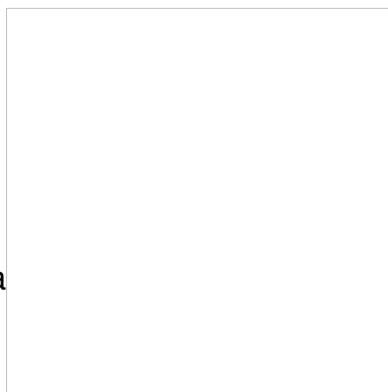
Para ouvidora-geral do Estado, Simone Deoud, as manifestações estão crescendo, pois o cidadão, pagador de impostos, consegue perceber a seriedade e a transparência do trabalho da OGE/MG.

“A OGE/MG passou por uma grande mudança desde 2019. Criamos novas ouvidorias, entre elas a de combate à corrupção, e ampliamos nossos canais para facilitar ao máximo o cidadão se manifestar. Todo o trabalho vem sendo feito com muita ética e respeito ao cidadão, para que ele se sentisse tranquilo quando nos procurasse. E isso está se refletindo no crescimento expressivo das manifestações”, destacou a ouvidora.

“Além disso, nossos canais de atendimento se mantiveram em funcionamento, mesmo com a pandemia. Destaco a nossa assistente virtual, a Bel, 24h por dia pelo WhatsApp, que chegou para completar nossos serviços. Além do WhatsApp, o cidadão teve a oportunidade de fazer sua manifestação sem sair de casa, acessando nosso site, o aplicativo [MGApp](#), ou telefone 162, todos os canais sempre prontos para receber denúncia, reclamação, elogio, solicitação ou sugestão por meio de um computador ou smartphone”, ressaltou Simone Deoud.

Sua Voz, Sua Força

Entre os destaques voltados para o cidadão, está o lançamento da campanha institucional “Sua Voz, Sua Força”, com objetivo de reforçar a imagem da instituição junto à sociedade, destacando o poder de voz do cidadão através do diálogo permanente com a OGE/MG, porta de entrada para o usuário conversar com o [Governo do Estado](#).



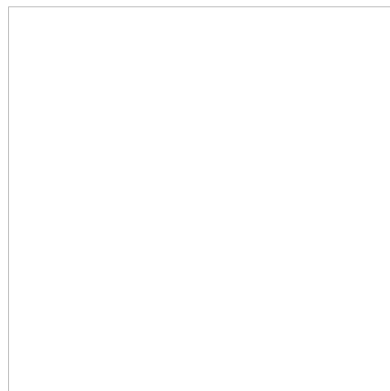
OGE-MG / Divulgação

A divulgação foi feita nos prédios da Cidade Administrativa em espaços como estacionamentos, passagens de pedestres, elevadores, bandejas dos restaurantes, display dos telefones, entre outros.

Também foram colocados cartazes e banners nos demais órgãos, fundações e autarquias que ficam fora da Cidade Administrativa, vinculados ao Executivo. A campanha também teve destaque nas redes sociais da OGE/MG e do Governo de Minas.

Assistente virtual

A Ouvidoria-Geral do Estado, sempre buscando melhorar cada vez mais a qualidade dos serviços prestados ao cidadão, lançou a assistente virtual Bel para atendimento e registro de manifestações pelo WhatsApp.



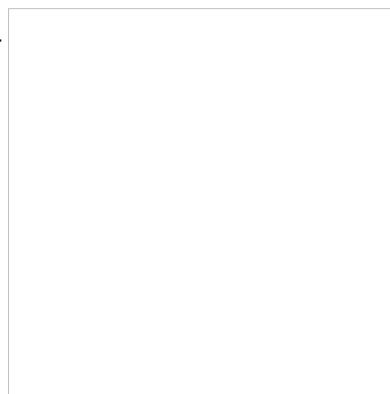
OGE-MG / Divulgação

Nas 24h do dia, o cidadão que quiser registrar denúncia, reclamação, solicitação, sugestão ou elogio sobre os serviços estaduais pode acessar o número de WhatsApp (31) 3915.2022.

A Bel fará os atendimentos e registros das manifestações de forma instantânea, dando mais celeridade às demandas recebidas pela Ouvidoria e facilitando a vida do usuário que poderá registrar a manifestação e também acompanhar o andamento com a ajuda da assistente virtual.

Ouvidoria Móvel Virtual

Em janeiro deste ano, A OGE/MG lançou a Ouvidoria Móvel Virtual (OMV). O novo projeto foi criado para atender aos cidadãos mineiros, de forma remota, para dar continuidade aos atendimentos da população dos 853 municípios mineiros.



OGE-MG / Divulgação

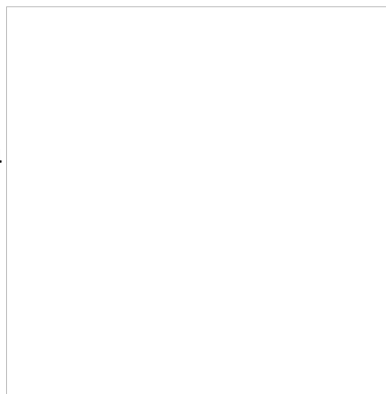
Durante o ano foram realizadas 53 edições da OMV, permitindo ao cidadão de todas as regiões de Minas, interagir com o Governo do Estado, por meio de uma sala virtual, com atendentes especializados, para registrar denúncias e manifestações sobre os serviços públicos estaduais.

O novo projeto é uma remodelagem da Ouvidoria Móvel que realizava atendimento presencial no interior de Minas e na Região Metropolitana de BH, mas que em virtude da pandemia está suspenso temporariamente.

Prevenção e Conscientização ao Assédio Moral e Sexual

No mês de março, o Seminário Estadual de Prevenção e Combate à Prática de Assédio Moral, evento anual, promoveu a conscientização dos servidores estaduais sobre a importância de se prevenir e combater a prática do assédio no ambiente de trabalho.

Este ano, a iniciativa foi realizada em parceria com a [Controladoria-Geral do Estado \(CGE-MG\)](#) e a [Secretaria de Planejamento e Gestão \(Seplag\)](#), de forma on-line. O evento, que faz referência à Semana de mesmo nome, contou com debates e divulgação de materiais instrucionais.



Em junho, a [Polícia Civil de Minas Gerais \(PCMG\)](#) e a Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/MG), assinaram resolução conjunta que instituiu a política de prevenção e combate ao assédio sexual na Polícia Civil.

OGE-MG / Divulgação

Foi lançada, também, a Cartilha de Conscientização Contra o Assédio Sexual na Polícia Civil de Minas Gerais. O material é uma das medidas adotadas no contexto da prevenção e do combate a esse tipo de prática no ambiente de trabalho.

Reconhecimento

A atuação da OGE/MG rendeu duas premiações ao órgão neste ano.

A primeira foi o selo de reconhecimento do Programa Nacional de Combate à Corrupção, lançado pela Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (ENCCLA), coordenado pelo Tribunal de Contas da União e a Controladoria-Geral da União. Um reconhecimento à instituição por integrar o projeto, após passar pela autoavaliação de aderência às boas práticas de prevenção e combate à fraude no serviço público.



OGE-MG / Divulgação

Já a segunda premiação foi “Destaques do Controle”, categoria “Governança e Controle”, concedida pela Controladoria-Geral do Estado aos projetos “Ouvidoria 4.0” e “OGE Planeja-Qualidade dos Gastos Públicos”, implementados com objetivo de permitir o aprimoramento da transparência dos gastos, do controle social e controle interno e gerenciamento de riscos.