

# Ouvidoria-Geral do Estado participa do Seminário Nacional de Ouvidoria 2023

Qua 12 julho

A [Ouvidoria-Geral do Estado \(OGE-MG\)](#) participou, na terça-feira (11/7), do primeiro dia da segunda edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria 2023, que segue até quinta-feira (12/7), no Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (Cefet-MG), em Belo Horizonte.

O evento, que foi organizado pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pelo Cefet-MG, teve como objetivo promover a troca de experiências e o debate sobre as melhores práticas relacionadas à ouvidoria, além de abordar temas atuais e relevantes no campo da participação cidadã.

Representando a ouvidora-geral do Estado, Simone Deoud, o ouvidor-geral adjunto em exercício, Thiago Soares, participou da solenidade de abertura e destacou a importância da realização de eventos que reúnam diversas ouvidorias públicas.

“As ouvidorias possuem uma estrutura muito plural. Em eventos como este é a oportunidade de trocarmos experiências e colaborarmos uns com outros, com a devida adaptação à realidade de cada órgão, para que implementemos as melhores práticas em nossa atuação”, enfatizou Thiago Soares.

A programação do evento contemplou diversas atividades, como painéis e oficinas temáticas, relacionados ao tema Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa. O painel principal teve a palestra do ouvidor de Polícia, Daniel Medrado, que apresentou a forma de atuação da OGE/MG e suas inovações.

Entre elas, a utilização do MGOuv para tramitação das manifestações, o sistema PowerBI para acompanhamento dos dados e estatísticas, a criação da atendente virtual Bel, o projeto Ouvidoria Móvel como forma de ampliação do acesso do cidadão à Administração Pública, a apresentação dos relatórios trimestrais como mecanismo de governança e auxílio à gestão, as recomendações como meio de melhoria da gestão pública, o Laboratório de Inovação como mecanismo de inovação constante do órgão e a Sala de Situação como forma de acompanhamento permanente dos números da OGE/MG.

O ouvidor de Desenvolvimento Econômico, Infraestrutura e Desenvolvimento Social, Maurício Fernando Oliveira de Miranda, também participou do Seminário Nacional de Ouvidoria 2023, como conferencista.

## Canais de atendimento

A OGE/MG é o canal de interlocução entre a sociedade e o Estado. Os cidadãos podem registrar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios pelos canais de atendimento:

Site: [www.ouvidoriageral.mg.gov.br](http://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)