

Ouvidoria-Geral do Estado recebe visita técnica da ouvidora-geral da União

Sex 15 setembro

A [Ouvidoria-Geral de Minas Gerais \(OGE-MG\)](#) recebeu, nesta sexta-feira (15/9), visita técnica de equipe da Ouvidoria-Geral da União.

A ouvidora-geral adjunta do Estado, Gabriela Siqueira, representando a ouvidora-geral do Estado, Simone Deoud, apresentou o trabalho da instituição para a ouvidora-geral da União, Ariana Frances, e para a representante da OGU em Minas Gerais, Iara Viana, da Diretoria de Proteção e Defesa ao Usuário. Também estiveram presentes ouvidores temáticos e equipe técnica da OGE-MG.

A ouvidora-geral da União conheceu o modelo de inteligência da OGE/MG, que torna o órgão uma ferramenta de gestão e instrumento subsidiador de informações para o [Governo de Minas](#), a partir da análise dos dados das manifestações recebidas. Também foi apresentada à gestão de riscos e oportunidades aplicadas à ouvidoria, além do protocolo de classificação de assuntos da OGE/MG.

“Na visita técnica compartilhamos cases de sucesso da OGE-MG. Importante sempre explorar o potencial que uma ouvidoria pública pode ter, indo além do controle social. Uma ouvidoria com dados estruturados é instrumento de gestão para a elaboração de políticas públicas”, pontuou a ouvidora-geral adjunta do Estado, Gabriela Siqueira.

“Na OGE-MG percebemos que existe uma equipe qualificada e comprometida em resolver a expectativa do cidadão. Importante perceber a relevância da capacidade de coordenação dos recursos existentes. Há o acesso tecnológico robusto, servidores qualificados e coordenação com visão mais estratégica sobre os dados, com olhar integrador entre as áreas, com intencionalidade de construir soluções, as mais econômicas possíveis e com recursos caseiros do órgão”, declarou a ouvidora-geral da União, Ariana Frances.

Para ela, foi muito inspiradora a forma de estruturar a comunicação do espaço físico. “A setorialidade é destacada, mas com integração no próprio espaço. É um desafio para outras ouvidorias públicas do país, e que pode ser inspirador”, concluiu.

A visita técnica também contou com a apresentação da Sala de Situação, espaço físico onde são exibidos dados e indicadores da Ouvidoria-Geral do Estado e que foi reconhecido no 6º Concurso de Boas Práticas da OGU e Rede Nacional de Ouvidorias, como uma das três melhores iniciativas da categoria “Governança e Serviços”.

Sobre a OGE

A OGE-MG é o canal de interlocução entre a sociedade e o Estado.

Auxilia diretamente o governador na fiscalização e no aperfeiçoamento dos serviços públicos. É formada por nove ouvidorias temáticas: Saúde; Educacional; Polícia; Fazenda, Licitações e Patrimônio Público; Sistema Penitenciário e Socioeducativo; Ambiental e Agropecuária; Prevenção e Combate à Corrupção; Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual; e Desenvolvimento Econômico, Infraestrutura e Desenvolvimento Social.

Canais de atendimento

Os cidadãos podem registrar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios pelos canais de atendimento:

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)