

Governo de Minas realiza escuta presencial na Farmácia de Minas, em Belo Horizonte

Qua 10 dezembro

O [Governo de Minas](#), por meio da [Ouvidoria-Geral do Estado \(OGE/MG\)](#), realizou ação de Ouvidoria Móvel, nessa terça-feira (9/12), na Farmácia de Minas - Unidade Regional de Saúde de Belo Horizonte, no bairro Carlos Prates. O programa é coordenado pela [Secretaria de Estado de Saúde \(SES/MG\)](#).

A iniciativa teve como objetivo escutar os usuários deste serviço público estadual e registrar manifestações, como reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios, para também subsidiar melhorias nas políticas públicas e serviços prestados pelo programa.

Para a ouvidora-geral do Estado, Gabriela Siqueira, a presença da ouvidoria nos locais de atendimento fortalece o controle social e melhora a qualidade dos serviços. "A escuta presencial permite compreender a experiência real do usuário e transformar essas informações em melhorias concretas. Estar próximo da população é fundamental para qualificar os serviços públicos e garantir que as políticas públicas sejam continuamente aprimoradas conforme as necessidades dos cidadãos", destacou.

O secretário de Estado de Saúde, Fábio Baccheretti, também ressaltou a importância da melhoria constante dos serviços oferecidos pelo programa. "A Farmácia de Minas atende a 32 municípios da região de Belo Horizonte e é nosso papel dar ao usuário um atendimento de qualidade, agilidade e conforto. Essa unidade, que entregamos à população em 2022, tem cumprido esse papel. E trabalhamos sempre para melhorar o serviço", declarou.

Usuários aprovaram a iniciativa

A professora Adriana Veloso participou da ação e destacou a importância de ser ouvida. "Me senti acolhida por quem é responsável pelos serviços da farmácia e que tem condições de promover melhorias", relatou.

O instrutor de autoescola e vigilante Israel Luiz do Carmo elogiou a iniciativa e o atendimento recebido. "Não conhecia a ouvidoria. Achei a ação positiva e o atendimento muito educado. É importante ter mais iniciativas assim, porque ajuda a pessoa a colocar para fora o que está sentindo", afirmou.

O analista de TI Rodrigo Ribeiro também avaliou positivamente a ação. "É bom saber que existe alguém acompanhando o dia a dia do serviço. Isso é muito válido para entender como está sendo a entrega de medicamentos e a relação com o usuário", comentou.

Segundo a ouvidora de Saúde da OGE/MG, Laura Moreira, o contato direto com a população é fundamental para o aperfeiçoamento contínuo do serviço. "Ouvir de perto os usuários é essencial

para compreender melhor suas necessidades e acolher sugestões de melhoria. Esse diálogo contribui diretamente para o aprimoramento permanente da Farmácia de Minas em todo o estado”, ressaltou.

Ouvidoria Móvel

O programa Ouvidoria Móvel da OGE/MG visa levar atendimento presencial e escuta qualificada ao cidadão mineiro. A ação é realizada em pontos estratégicos dos municípios visitados, como em praças públicas e eventos com grande fluxo de pessoas, e ocorrem com o ônibus caracterizado da OGE/MG, em estandes montados ou de forma itinerante.

A programação das próximas ações está disponível no [site da ouvidoria](#).

Canais de atendimento

Bel, atendente virtual: (31) 3915-2022 - WhatsApp

Site: www.ouvidoriageral.mg.gov.br

Aplicativo MGApp, Ouvidoria na palma da mão (disponível para Android e IOS)

Telefones: Disque-Ouvidoria (162) Disque-Saúde (136)