

# OGE/MG é única ouvidoria pública vencedora do Prêmio Ouvidoria Brasil 2025, da Abrarec

Qui 29 janeiro

A [Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais \(OGE/MG\)](#) é a única ouvidoria pública do Brasil a conquistar o Prêmio Ouvidoria Brasil 2025, concedido pela Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (Abrarec). O reconhecimento foi divulgado nesta quinta-feira (29/1) e concedido na categoria “Melhor Case: Amplitude e Acessibilidade de Atendimento”, com o projeto “Ouvidoria Ativa: Ouvidoria-Geral do Estado como promotora da escuta social qualificada”.

A premiação reconhece o trabalho desenvolvido pelo órgão, por meio do programa Ouvidoria Móvel, iniciativa que leva o atendimento presencial diretamente aos cidadãos, em ruas, praças e espaços públicos, ampliando o acesso aos serviços de ouvidoria em todo o estado.

Somente em 2025, a OGE/MG percorreu mais de 45 mil quilômetros, com 96 Ouvidorias Móveis, em mais de 30 municípios, fortalecendo o diálogo direto entre o Estado e a população mineira.

“O nosso objetivo é sermos a ponte entre o Estado e o cidadão. Temos nos dedicado a levar esses atendimentos a todos os cantos de Minas e esse reconhecimento nos dá a certeza de que estamos no caminho certo”, declarou a ouvidora-geral do Estado, Gabriela Siqueira.

## Prêmio Ouvidoria Brasil 2025

O Prêmio Ouvidorias Brasil foi criado em 2012, pela Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (Abrarec), com o objetivo de reconhecer e premiar as organizações e os ouvidores que tenham contribuído para o aperfeiçoamento desse instituto no Brasil e no mundo.

A Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec) é uma entidade sem fins lucrativos, de relevância social, que entende que o relacionamento entre as empresas e os clientes, vai muito além de uma relação de consumo.

## Histórico de reconhecimento

Em 2020, a OGE/MG tornou-se a primeira instituição da Administração Direta a vencer o prêmio da Abrarec, com o case “Reestruturação da Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais: Um Modelo de Inteligência”. O projeto promoveu a modernização da estrutura e da cultura organizacional da Ouvidoria, com foco na qualificação do atendimento e na produção de informações estratégicas para subsidiar a tomada de decisão dos gestores públicos, utilizando ferramentas tecnológicas como o Microsoft Power BI.

## Sobre a OGE/MG

A Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais é um órgão autônomo, vinculado diretamente ao governador, responsável pelo recebimento e tratamento de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, produzindo informações estratégicas que subsidiam a tomada de decisão e o

aperfeiçoamento da gestão pública.

**Canais de atendimento:**

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

WhatsApp: (31) 3915-2022 – atendente virtual “Bel”

Aplicativo MGApp (Android e iOS)

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