

Minas Gerais é destaque nacional por atendimento presencial e escuta qualificada ao cidadão

Qui 09 abril

O Estado de Minas Gerais foi reconhecido, mais uma vez, como referência nacional em participação social, transparência e qualidade no atendimento ao cidadão. A [Ouvidoria-Geral do Estado \(OGE/MG\)](#) recebeu, nesta quinta-feira (9/4), em São Paulo, o Prêmio Ouvidoria Brasil 2025, concedido pela Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (Abrarec), uma das mais relevantes premiações do setor no país.

A OGE/MG foi a única ouvidoria pública brasileira vencedora da edição e conquistou o Troféu Vermelho na categoria “Melhor Case: Amplitude e Acessibilidade de Atendimento”, com o projeto “Ouvidoria Ativa: Ouvidoria-Geral do Estado como promotora da escuta social qualificada”.

O case apresentado destacou o programa Ouvidoria Móvel, iniciativa que leva atendimento presencial à população em todas as regiões de Minas Gerais, além da implantação de pesquisa de satisfação, que permite aferir a experiência do cidadão com os serviços públicos estaduais e transformar essas informações em subsídios para a melhoria da gestão.

A premiação chama atenção pelo contexto: em um cenário majoritariamente composto por empresas privadas, Minas Gerais se destacou como exemplo de inovação na administração pública, ampliando o acesso da população aos canais de escuta e fortalecendo o diálogo entre Estado e cidadão.

A ouvidora-geral do Estado, Gabriela Siqueira, recebeu o prêmio e destacou o impacto da iniciativa. “Este reconhecimento é resultado de um trabalho que coloca o cidadão no centro das decisões. Percorremos diversas regiões do estado para garantir que a voz do mineiro seja ouvida de perto, com escuta qualificada e respeito. Esse prêmio mostra que estamos avançando no caminho certo, aproximando cada vez mais o Estado da população e aprimorando os serviços públicos”, afirmou.

[Confira aqui](#) o momento do anúncio da premiação:

Histórico de reconhecimento

Minas Gerais já acumula reconhecimento nacional na área. Em 2020, a OGE/MG tornou-se a primeira instituição da administração direta estadual a conquistar o prêmio da Abrarec, com o case “Reestruturação da Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais: um modelo de inteligência”, voltado à modernização do atendimento e à produção de informações estratégicas para a gestão pública.

Canais de atendimento:

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

Site: www.ouvidoriageral.mg.gov.br

Aplicativo MGApp (Android e iOS)

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