

Ouvidoria-Geral do Estado realiza mais de 10 mil orientações e 430 atendimentos diretos na Praça de Serviços – Governo Presente

Sex 15 maio

“Cheguei aqui e fui informada que o exame precisava estar agendado. Como eu não sabia disso, a equipe da OGE conversou com os responsáveis e conseguiu uma vaga remanescente para mim. Fiquei muito feliz, porque consegui resolver aquilo que precisava”. O relato é da contadora Nádia Comini, moradora de Braúnas, no Vale do Rio Doce, que percorreu cerca de 120 quilômetros até Diamantina, no Vale do Jequitinhonha, em busca de atendimento oftalmológico durante a edição da Praça de Serviços - [Governo Presente](#) no município.

Assim como Nádia, centenas de cidadãos têm encontrado na Ouvidoria Móvel da [Ouvidoria-Geral do Estado \(OGE/MG\)](#) um espaço de acolhimento, orientação e resolução de demandas. Durante as ações do Governo Presente, a equipe do órgão realiza atendimentos personalizados, escuta qualificada e apoio direto à população no acesso a serviços públicos estaduais.

Até o momento, já foram realizados mais de 430 atendimentos diretos, que incluem esclarecimento de dúvidas sobre os serviços públicos estaduais e o registro de manifestações, sejam reclamações, denúncias, solicitações de providência, sugestões e elogios, e mais de 10 mil orientações gerais sobre o evento, nas 11 edições do programa promovidas.

Mais do que registrar manifestações, a atuação da OGE/MG busca oferecer suporte efetivo e humanizado aos mineiros, especialmente em situações de vulnerabilidade social ou dificuldade de acesso aos serviços públicos.

Foi o que aconteceu com a dona de casa Elza Izabel, moradora de Ubá, na Zona da Mata. Após as fortes chuvas que atingiram a região no início deste ano, ela perdeu o acesso à conta gov.br e, conseqüentemente, não conseguia solicitar o Auxílio Emergencial disponibilizado aos atingidos. Ao procurar a Ouvidoria Móvel, Elza recebeu atendimento individualizado e orientação passo a passo para recuperar o acesso aos serviços digitais e concluir a solicitação do benefício.

Ao identificar a estrutura da ouvidoria com a mensagem “Canal de Sugestão, Reclamação e Dúvidas”, muitos cidadãos encontram um ambiente de escuta ativa, acolhimento e encaminhamento de soluções.

Para o professor Fabrício Avelino, atendido durante a edição do programa em Barbacena, no Campo das Vertentes, o diferencial está justamente na proximidade e na atenção oferecida pela equipe.

“Foi uma surpresa encontrar esse serviço em Barbacena, dentro dessa estrutura de políticas públicas. Além de resolver minha demanda, pude conhecer de perto o trabalho da ouvidoria, que

nos escuta e apoia. O atendimento foi muito atencioso e acolhedor, o que traz mais segurança para a população”, afirmou.

A ouvidora-geral do Estado, Gabriela Siqueira, destaca que a presença da OGE/MG nas ações do Governo Presente é um compromisso do Estado com a escuta ativa e a aproximação com os cidadãos mineiros.

□

"O objetivo da Ouvidoria Móvel, especialmente nas ações realizadas nas capitais provisórias, é compreender as necessidades específicas de cada região e ouvir de perto as demandas da população. Com o Governo Presente, conseguimos atuar de forma integrada, aproximando o Estado dos cidadãos e oferecendo um atendimento mais humanizado, eficiente e acessível para os mineiros", ressaltou.

□

Apoio integrado aos serviços públicos

Além do atendimento direto aos cidadãos, a OGE/MG também atua em parceria com outros órgãos estaduais durante as ações do Governo Presente. Um dos destaques é o apoio prestado ao Instituto de Identificação da [Polícia Civil de Minas Gerais \(PCMG\)](#), nos atendimentos relacionados à emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN).

A equipe da ouvidoria auxilia na organização das filas, orientação sobre documentação necessária e suporte geral à população, contribuindo para maior agilidade, organização e eficiência dos serviços.

Sobre a OGE/MG

A Ouvidoria-Geral do Estado é um órgão autônomo, ligado diretamente ao governador, e atua como canal de interlocução entre a sociedade e o Governo de Minas. O órgão recebe e trata manifestações dos cidadãos, como denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, e transforma essas informações em subsídios para o aperfeiçoamento dos serviços públicos estaduais.

Canais de atendimento

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

Site: www.ouvidoriageral.mg.gov.br

Aplicativo: MG App – Ouvidoria na palma da mão (Android e iOS)

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