



# BALANÇO ANUAL

GESTÃO PARA A CIDADANIA





- A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) foi criada pela **Lei nº 15.298** , de **6 de agosto de 2004**, e regulamentada pelo Decreto 45.722, de 6 de setembro de 2011.
- É uma Secretaria de Estado vinculada diretamente ao governador com autonomia técnica, financeira e orçamentária.
- Tem poder de fiscalização sobre os demais órgãos e seus ouvidores - ouvidor-geral, ouvidor-geral adjunto e seis ouvidores especializados (Polícia, Saúde, Educacional, Sistema Penitenciário, Ambiental e Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas) – têm mandato de dois anos, prorrogáveis por mais dois.
- Recebe manifestações dos cidadãos como denúncias, reclamações, elogios e/ou sugestões, encaminhando-as e acompanhando as respostas.
- Tem o objetivo de auxiliar o poder executivo na melhoria da qualidade dos serviços públicos.



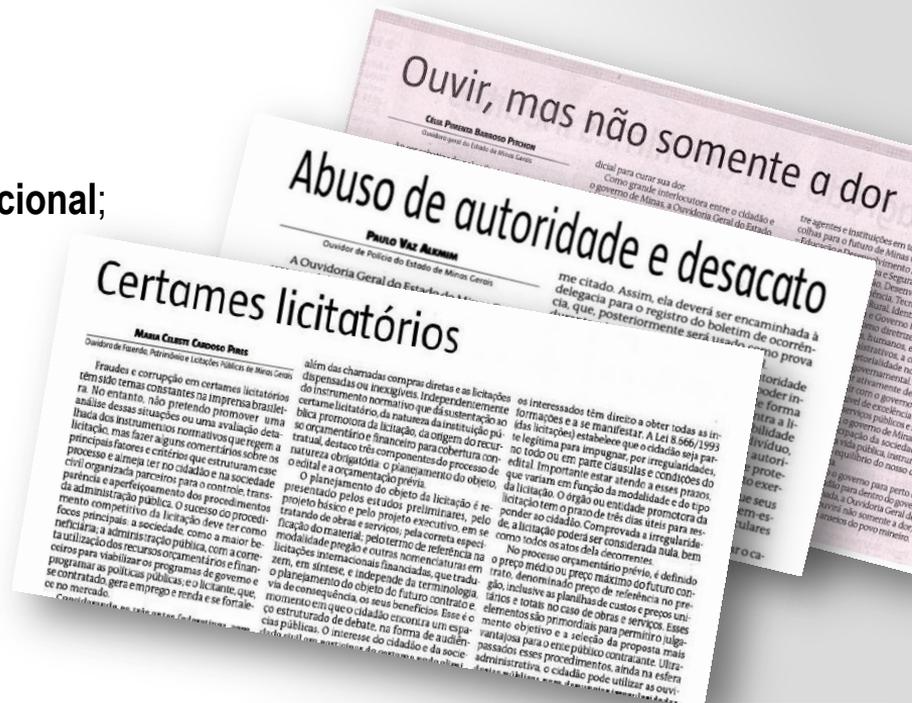


# PROJETOS EM ANDAMENTO



## Definição das estratégias de comunicação para o reposicionamento da OGE como órgão de referência no atendimento ao cidadão.

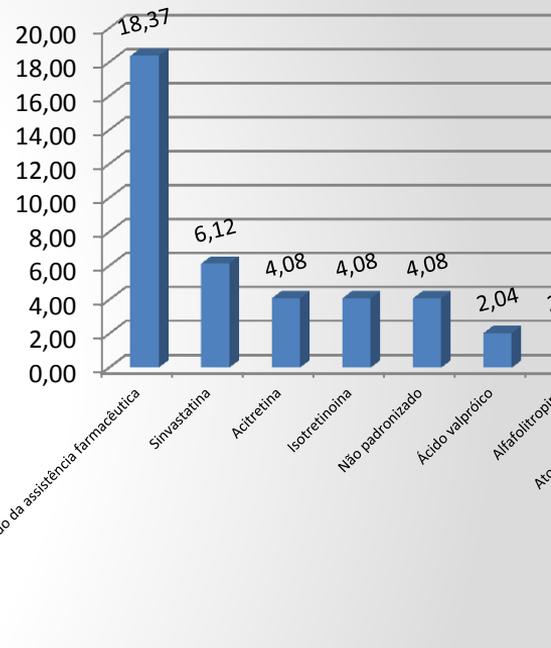
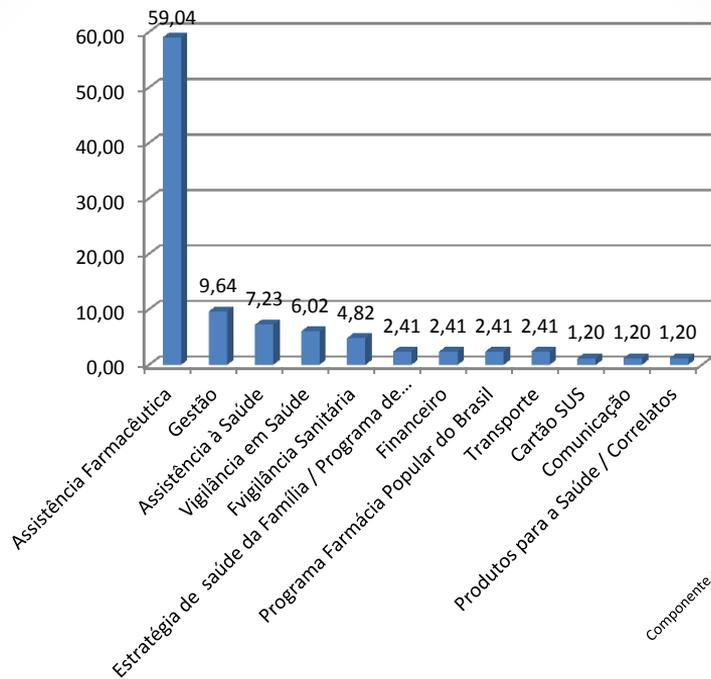
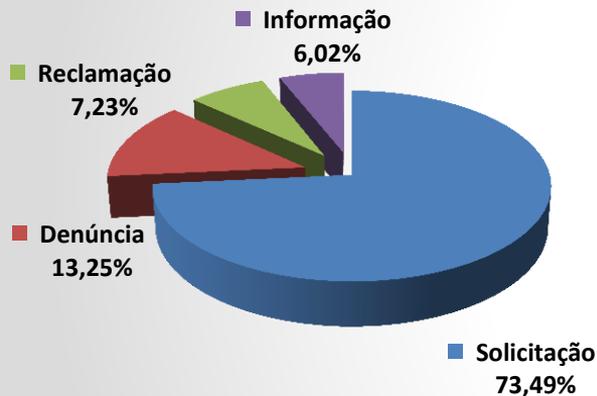
- Publicação de 12 artigos;
- Parceria com Rede Minas para veicular vídeo institucional;



- Criação do diagnóstico – transformação dos dados em diagnóstico para ação repressiva e preventiva na tomada de decisão dos gestores;



# EXEMPLO DE DIAGNÓSTICO: OUVIDORIA DA SAÚDE

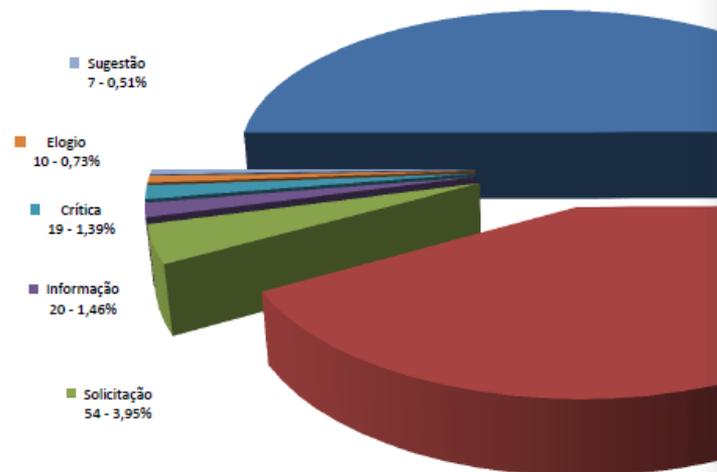


**IDENTIFICAÇÃO**

**CATEGORIZAÇÃO**

**ESPECIFICAÇÃO**

## 2. TIPIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



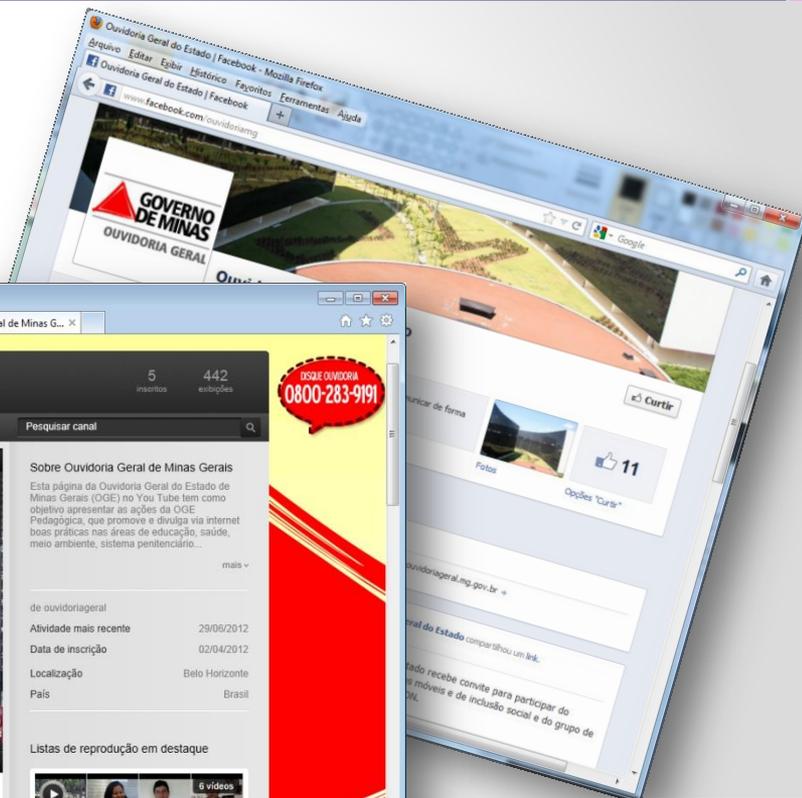
## 4 – Total de demandas por município

MUNICÍPIOS	TOTAL	%
Belo Horizonte	299	21,87
Contagem	38	2,78
Uberlândia	37	2,71
Juiz de Fora	36	2,63
Ipatinga	29	2,12
Betim	28	2,05
Poços de Caldas	23	1,68
Santa Luzia	22	1,61
Montes Claros	14	1,02
Passos	14	1,02
Formiga	13	0,95
Governador Valadares	13	0,95
Sete Lagoas	13	0,95
Teófilo Otoni	13	0,95
Uberaba	13	0,95
Curvelo	12	0,88
Três Corações	12	0,88
<b>Outros municípios</b>	<b>738</b>	<b>53,99</b>

- Criação da comissão conjunta SEPLAG/OGE para identificação dos canais de atendimento ao cidadão, visando a padronização e melhoria desse atendimento;
- Implementação da Ouvidoria Móvel. Alguns exemplos:
  - Visita à Unidade de Dispensação de Medicamentos de Alto Custo – SRS Metropolitano;
  - Carteira de identidade na UAI – Praça Sete;
  - Estrada de Araçuaí (José Gonçalves / Virgem da Lapa);
  - Agilização dos cálculos do ITCD;



- Inclusão nas redes sociais (Facebook e You Tube);
- Criação de parcerias para divulgação de boas práticas.

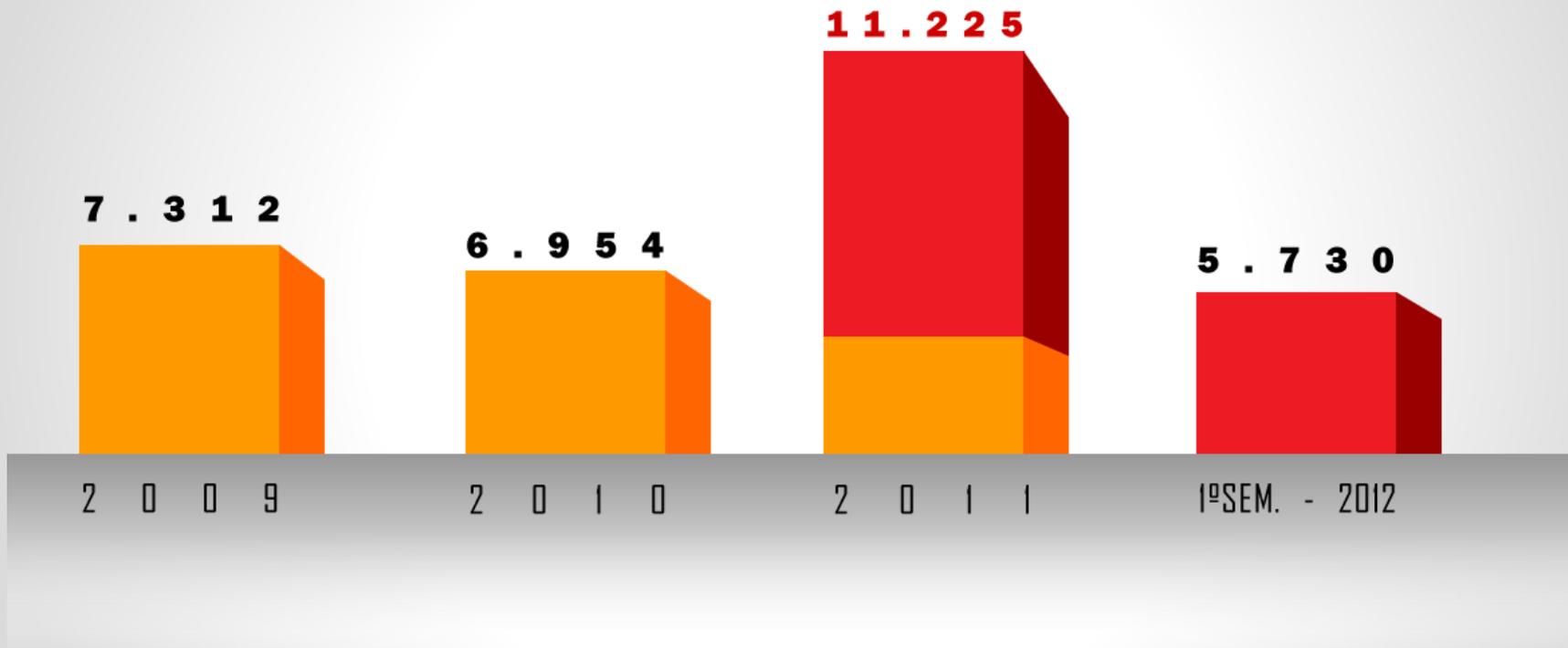


- Coordenação estratégica;
- Participação nas reuniões e encontros dos comitês.



- O Decreto Estadual Nº 45.969 de 24 de maio de 2012 determinou que fosse indicado ocupante de cargo de nível estratégico, interlocutor da OGE perante as secretarias, diretamente subordinado ao titular, para se responsabilizar pelas manifestações;
- Sensibilização e treinamento desses interlocutores;
- O mesmo decreto determina que as ouvidorias que não estejam na competência da OGE se articulem com a mesma para criar mecanismos de aprimoramento dos canais de acesso ao cidadão e determina também a articulação da OGE e CGE para a compatibilização dos procedimentos internos no atendimento ao cidadão.

# RESULTADOS: AUMENTO DE 100% NAS MANIFESTAÇÕES



Criar uma rede de ouvidorias públicas em Minas Gerais, com eficiência para ouvir e responder aos cidadãos, transmitir o sentimento popular em relação a qualidade dos serviços e gerar diagnósticos no âmbito municipal e estadual, para a contínua melhoria dos serviços públicos.

