



DADOS DO TRABALHO

CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO: 901

TÍTULO

A Voz dos Mineiros

ÓRGÃO/ENTIDADE EXECUTOR(A)

Ouvidoria Geral do Estado

CATEGORIA

Iniciativas Implementadas de Sucesso

ÁREA TEMÁTICA ESPECÍFICA

Apoio aos Municípios

RESUMO

A Lei Federal nº 13.460/17 estabelece diretrizes para a participação e proteção dos usuários dos serviços públicos. A Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais (OGE/MG) refletiu sobre como os municípios mineiros implementam essas diretrizes e diagnosticou que 37 por cento (321) dos municípios não possuem canal de ouvidoria. Em resposta, lançou, em agosto de 2023, o Programa A Voz dos Mineiros, visando fomentar a participação social e fortalecer as ouvidorias públicas. O programa é dividido em duas frentes: implementação de novos canais e fortalecimento dos existentes, com consultoria individualizada. A OGE/MG já envolve diversos municípios mineiros e oferece capacitações e consultorias em áreas como gestão de manifestações, qualidade do atendimento, desenho institucional e outros, buscando garantir acesso e confiança na administração pública municipal, elevando o protagonismo do cidadão e promovendo, assim, melhores políticas públicas.

RESUMO PARA A VOTAÇÃO DO Povo POPULAR



A Lei Federal nº 13.460/17 estabelece diretrizes para a participação e proteção dos usuários dos serviços públicos. A Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais (OGE/MG) refletiu sobre como os municípios mineiros implementam essas diretrizes e diagnosticou que 37 por cento (321) dos municípios não possuem canal de ouvidoria. Em resposta, lançou, em agosto de 2023, o Programa A Voz dos Mineiros, visando fomentar a participação social e fortalecer as ouvidorias públicas. O programa é dividido em duas frentes: implementação de novos canais e fortalecimento dos existentes, com consultoria individualizada. A OGE/MG já envolve diversos municípios mineiros e oferece capacitações e consultorias em áreas como gestão de manifestações, qualidade do atendimento, desenho institucional e outros, buscando garantir acesso e confiança na administração pública municipal, elevando o protagonismo do cidadão e promovendo, assim, melhores políticas públicas.

CANVAS DE ESTRUTURAÇÃO DE PROJETOS INOVADORES

INSUMOS	O QUE? POR QUE?	FATORES IMPORTANTES
DESAFIO OU OPORTUNIDADE	PÚBLICO-ALVO	RECURSOS NECESSÁRIOS E ANÁLISE FINANCEIRA
Recursos humanos: os próprios servidores da OGEMG.	Administração pública municipal.	37 por cento dos municípios mineiros não possuem ouvidoria pública.
Conteúdos (in house): sem custo de elaboração e produção.	Municípios com e sem ouvidoria têm interesse em capacitação.	Usuários dos serviços públicos.
Recursos financeiros: diárias de viagem.	Municípios interessados em estrutura de ouvidoria.	Relevância: ampliar controle social.
	Implementar/fortalecer as ouvidorias públicas.	Frequência: execução continuada.
	Melhorar a prestação de serviços públicos.	Proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos.
IDEIA OU INICIATIVA	RISCOS E INCERTEZAS	PARCERIAS
Implementar/fortalecer as ouvidorias públicas.	Risco: Resistência dos municípios.	Poder Executivo dos Municípios
Promover a participação popular.	Risco: Falta de engajamento.	
Melhorar a prestação de serviços públicos.	Incerteza: Adaptar as soluções a realidade de cada município	
Expertise, know-how, suporte proativo e custos.	Incerteza: Efetiva implantação de canal de ouvidoria	
Construção de um Estado mais justo e responsável.		
VALOR GERADO	DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO, APRIMORAMENTO E MULTIPLICAÇÃO	-
Simplifica processo de criação/implementação de ouvidoria.	Diagnóstico das ouvidorias municipais mineiras.	-
Incentiva a participação dos cidadãos na gestão pública.	Levantamento do eventual interesse dos municípios.	-
Aumenta o controle social.	Visitas, capacitações, consultoria personalizada.	-
Promove melhoria da qualidade dos serviços públicos.	Estrutura simples e de fácil adaptação.	-
Dá voz aos mineiros.	Ampliar escopo, utilizar plataformas online.	-

DETALHAMENTO DA IDEIA/INICIATIVA

DESAFIO OU OPORTUNIDADE

O contexto que levou a criação do Programa "A Voz dos Mineiros" pela Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais (OGE/MG) emergiu da necessidade de aprimorar a participação cidadã na avaliação e fiscalização dos serviços públicos. A promulgação da Lei Federal nº 13.460/17, que enfatiza a proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos, destacou a importância de uma avaliação contínua da qualidade e satisfação do atendimento. No entanto, uma análise realizada pela OGE/MG revelou que cerca de 37 por cento dos municípios mineiros não possuíam canais de ouvidoria, evidenciando uma lacuna significativa na comunicação entre o governo e a população. Este cenário alarmante não apenas indicou uma oportunidade para fortalecer a infraestrutura de ouvidorias, mas também trouxe a



tona um desafio: garantir que todos os cidadãos tivessem acesso a mecanismos que permitissem expressar suas opiniões e reclamações sobre os serviços públicos. A OGE/MG, ciente de sua responsabilidade, iniciou um diagnóstico abrangente e encontrou um campo fértil para a atuação, uma vez que muitos municípios manifestaram interesse em adesão ao Programa, tanto aqueles que já possuíam canais quanto os que não tinham. Esses achados justificaram a execução da iniciativa "A Voz dos Mineiros", que visa implementar ou fortalecer ouvidorias públicas nos municípios. A estrutura do programa foi cuidadosamente pensada, dividindo-se em duas frentes: a criação de canais de ouvidoria onde não existem e o aprimoramento das ouvidorias que já estavam ativas. Essa abordagem consultiva permite que as soluções sejam personalizadas, respeitando as particularidades de cada município, e garante que as ações da OGE/MG sejam eficazes. É importante pontuar que, em um ano, já foram contemplados com iniciativas do Programa o total de 24 (vinte e quatro) municípios. Além de fornecer consultoria e capacitação, o programa promove um ambiente em que os cidadãos se sentem valorizados e seguros para se manifestar. A proposta busca não apenas atender a legislação, mas também fomentar uma cultura de transparência e participação, assegurando que as vozes dos mineiros sejam ouvidas e consideradas na formulação de políticas públicas. Assim, a OGE/MG se posiciona como um agente facilitador da participação social no Estado, estabelecendo um canal direto entre os cidadãos e a administração pública municipal, contribuindo para a construção de um estado mais justo e responsivo as necessidades da população.

IDEIA/INICIATIVA

O Programa "A Voz dos Mineiros" busca alcançar diversos objetivos fundamentais para a melhoria da administração pública em Minas Gerais. Entre os principais objetivos, destacam-se: 1. Implementação e Fortalecimento das Ouvidorias: O programa visa estabelecer canais de ouvidoria em 37 por cento dos municípios que ainda não os possuem e fortalecer os que já têm. Isso promoverá um ambiente onde os cidadãos possam expressar suas necessidades e preocupações de maneira eficaz. 2. Promoção da Participação Cidadã: Ao incentivar a participação dos cidadãos na fiscalização e aperfeiçoamento dos serviços públicos, o programa busca empoderar os mineiros como agentes ativos nas decisões que afetam suas vidas. 3. Modernização e Simplificação dos Processos de Trabalho: A OGE/MG propõe uma abordagem inovadora e simplificada para a estruturação das ouvidorias, adaptando soluções as realidades locais e promovendo uma gestão mais ágil e eficiente. 4. Capacitação e Suporte Técnico: O programa oferece capacitações e consultorias para que os municípios possam desenvolver competências na gestão de ouvidorias, assegurando que as respostas as manifestações sejam de qualidade. 5. Melhoria da Qualidade de Vida e Bem-Estar: Ao garantir que os cidadãos tenham um canal efetivo para suas reclamações e sugestões, espera-se uma melhora significativa na qualidade dos serviços públicos, o que diretamente impacta a qualidade de vida e o bem-estar da população. 6. Avaliação Contínua e Transparente dos Serviços Públicos: O programa almeja estabelecer um sistema de feedback que permita a administração pública avaliar continuamente a satisfação dos usuários, contribuindo para a melhoria constante dos serviços. Atualmente, muitos municípios ainda operam com ouvidorias ineficazes ou inexistentes, o que limita a comunicação entre a administração pública e a população. Ao proporcionar um suporte proativo e com um modelo que se adapta as necessidades locais e promove uma cultura de transparência, o programa tem o potencial de transformar a realidade das ouvidorias públicas em Minas Gerais, contribuindo para uma administração pública mais responsiva e eficiente, além de estabelecer um canal seguro e confiável para que os cidadãos expressem suas preocupações e necessidades. Isso, por sua vez, poderá resultar em melhores políticas públicas e uma sociedade mais participativa e informada.

ESTUDOS PRELIMINARES



A OGE/MG desenvolveu em aproximadamente três meses (junho, julho e agosto de 2023) uma coleta e atualização de dados de ouvidorias públicas municipais mineiras, tais como: a identificação da existência ou não de ouvidoria; a existência de normas (leis, decretos, portarias, instruções normativas) que disponham sobre ouvidoria; a vinculação orgânica; o grau de autonomia, a partir das atribuições que lhe são confiadas; os canais de atendimento para que o usuário consiga acessá-la, com as respectivas especificações (número de telefone, endereço eletrônico, endereço postal, horário e local de prestação de atendimento presencial). Tudo com o objetivo de atingir maior fidedignidade e identificação do cenário, considerando-se as limitações de tempo e facilidade/dificuldade de acesso as referidas informações.

GRAU DE NOVIDADE

Em que pese o fato da própria Lei Federal nº 13.460/17 ter conferido autonomia para que os municípios mineiros dispusessem sobre a organização e funcionamento de ouvidoria, muitos deles deixaram de exercer essa competência e outros tantos apenas cumpriram a formalidade, sem dar vida a ouvidoria pública. O Programa "A Voz dos Mineiros" apresenta um grau significativo de novidade ao adotar uma abordagem proativa e colaborativa na implementação e fortalecimento das ouvidorias públicas nesses municípios. A OGE/MG oferece suporte contínuo em todas as fases do processo, criando uma relação de cooperação com os municípios. Essa estratégia inovadora visa não apenas a conformidade com a Lei, mas também o engajamento efetivo dos cidadãos. Até o momento, iniciativas semelhantes não foram implantadas em outros órgãos ou instituições. A OGE/MG, portanto, se destaca ao introduzir um modelo de apoio ativo, promovendo uma cultura de participação e transparência que pode servir de referência futura.

VALOR GERADO

O programa "A Voz dos Mineiros" da Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais (OGE/MG) demonstra grande potencial para melhorar a realidade, a qualidade de vida e o bem-estar dos cidadãos mineiros. A iniciativa se destaca por sua capacidade de fortalecer as ouvidorias municipais, promovendo a participação popular na gestão pública e a melhoria da prestação de serviços públicos. Também é uma iniciativa que pode ser replicada em outros estados e municípios, com sua estrutura simples e de fácil adaptação. Podemos destacar como benefícios previstos e já alcançados: O programa é de baixo custo, com a OGE/MG utilizando seus próprios recursos e servidores para capacitação e consultoria, reduzindo a necessidade de contratações externas. A proposta do programa é simplificar o processo de criação e implementação de ouvidorias, com etapas acessíveis e flexíveis, adaptáveis a realidade de cada município. Através de ações como o I Encontro de Controle Interno dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, o programa facilitou a troca de informações e a colaboração entre municípios, promovendo a melhoria das práticas de gestão. O programa incentiva a participação dos cidadãos na gestão pública, através de canais de ouvidoria, aumentando o controle social e a transparência; auxilia os municípios na criação de ouvidorias eficientes, garantindo um canal de comunicação direto entre a população e a gestão pública, promovendo a accountability e a melhoria da qualidade dos serviços públicos; e os relatórios gerados pelas ouvidorias municipais, incentivadas pelo programa, aumentam a transparência e a prestação de contas a população. A iniciativa demonstra resultados positivos em municípios como Carmo do Cajuru, onde a implementação da ouvidoria levou a um aumento significativo no registro de manifestações, evidenciando a efetividade do canal e a sua importância para a participação social. Em suma, o programa "A Voz dos Mineiros" contribui para a construção de uma gestão pública mais transparente, eficiente e próxima ao cidadão, promovendo o bem-estar e a qualidade de vida da população mineira.



RESULTADOS MENSURADOS

O Programa A Voz dos Mineiros conta atualmente com os seguintes municípios: Araçuaí, Betim, Campanha, Capelinha, Carmo do Cajuru, Coronel Murta, Divinópolis, Esmeraldas, Extrema, Iguatama, Itabirito, Itaobim, Itinga, Malacacheta, Medina, Patos de Minas, Pedra Azul, Rubelita, Salinas, Sete Lagoas, Teófilo Otoni, Turmalina, Uberaba, Uberlândia e Virgem da Lapa. Cita-se o caso de Carmo do Cajuru, município em que o projeto piloto foi desenvolvido de maneira exitosa. Antes da parceria, não havia canal de ouvidoria pública e, conseqüentemente, não havia registro de manifestações, muito menos controle delas. Após a implantação do canal de ouvidoria, conforme balanço da Ouvidoria de Carmo do Cajuru, foram registradas 155 manifestações, no período de 1º de janeiro de 2024 a 31 de agosto de 2024, o que indica a efetividade do canal e sua eficácia social. Um resultado relevante do Programa A Voz dos Mineiros no Vale do Lítio foi o I Encontro de Controle Interno dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, realizado no dia 18 de junho de 2024, com o apoio da OGE/MG e que contou com 321 inscritos. Além dos municípios do Vale do Lítio, também estiveram presentes municípios como: Almenara, Caraí, Franciscópolis, Catuji, Santa Helena de Minas, Itaipé e Poté. O encontro evidenciou a conexão propiciada pela rede de municípios da Voz dos Mineiros. Registra-se também o engajamento das altas gestões municipais, a partir da aderência institucional ao programa, vez que o tom do topo na gestão reforça a atuação da governança em prol da governança de serviços públicos. Ademais, um dos efeitos alcançados é a ampliação do controle social no Estado, por meio do registro de manifestações, vez que a ouvidoria serve como balança de calibração da performance das políticas públicas. Afinal, quanto mais se fala em ouvidoria, mais se ouve sobre ouvidoria. Como outro significativo alcance das práticas do A Voz dos Mineiros, tem-se a ampliação da transparência pública a partir dos relatórios municipais gerados, sejam eles anuais (por força da Lei Federal nº 13.460/17) ou com periodicidade inferior, como um fenômeno de accountability em favor dos cidadãos municipais.

PÚBLICO ALVO

O Programa A Voz dos Mineiros visa atingir municípios mineiros, auxiliando-os na implementação e fortalecimento de suas ouvidorias públicas. Após a realização de um diagnóstico das ouvidorias municipais, sentimos a necessidade de nos aproximar dos municípios para melhorar a realidade das ouvidorias. Desta forma, trabalhamos com convites e adesão voluntária, onde convidamos os municípios a participarem do programa ou recebemos solicitações de municípios interessados. Apresentamos um modelo de gestão que destaca a importância de uma ouvidoria estruturada e a inteligência de negócios na gestão pública. Nos aproximamos do contexto municipal por meio de estudos preliminares e análise da situação das ouvidorias municipais; identificação de necessidades e desafios; reuniões e entrevistas, onde ocorrem diálogos com gestores municipais para entender suas perspectivas e necessidades; e análise e avaliação das práticas e processos existentes nos municípios.

RISCOS E INCERTEZAS

As principais dificuldades e obstáculos durante a implantação da iniciativa "A Voz dos Mineiros" pela Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais (OGE/MG) foram a identificação da ausência de canais de ouvidoria em 37 por cento dos municípios mineiros; a grande diversidade de características orgânicas, modelos de gestão e culturas locais entre os municípios; a necessidade de convencimento sobre a importância da ouvidoria como promotora de



insumos para tomada de decisões e a variedade de níveis de maturidade e conhecimento sobre ouvidoria pública nos diferentes municípios. Os possíveis riscos identificados são a possível resistência dos municípios em implementar ou fortalecer canais de ouvidoria; a falta de engajamento dos municípios nas fases posteriores a implementação; a dificuldade em adaptar as soluções as realidades específicas de cada município e a potencial falta de continuidade das ações implementadas após o término do programa. Para tanto, foram adotadas soluções, como a realização de um diagnóstico inicial das ouvidorias municipais mineiras para mapear a situação atual; o desenvolvimento de um programa bipartido: implementação de canais de ouvidoria e fortalecimento das ouvidorias existentes. Também é realizada a adoção de uma abordagem de consultoria individualizada, adaptando as soluções as necessidades específicas de cada município; com disponibilização de conteúdo sobre ouvidoria pública e capacitações em diversos temas relacionados. São realizadas, ainda, abordagens educativas com titulares de órgãos e entidades municipais e agentes públicos. Foi criado um canal de suporte exclusivo para responder dúvidas e solicitações dos municípios participantes e é realizada a oferta de consultoria para questões sensíveis ou complexas que possam impedir a evolução do canal de ouvidoria. A OGE/MG apresenta seu modelo de inteligência de dados, demonstrando resultados alcançados para aumentar o engajamento dos municípios. Mas o mais importante, é o foco no protagonismo do cidadão, visando criar uma estrutura de ouvidoria preparada e confiável para atendê-lo. Estas soluções foram adotadas para superar as dificuldades identificadas e mitigar os riscos associados a implementação do programa "A Voz dos Mineiros". A abordagem personalizada e o suporte contínuo oferecido pela OGE/MG têm sido fundamentais para o sucesso da iniciativa, promovendo a participação social e o aprimoramento dos serviços públicos nos municípios de Minas Gerais.

ESTRATÉGIA DE APRIMORAMENTO E MULTIPLICAÇÃO

Uma das características interessantes do Programa A Voz dos Mineiros diz respeito a forma de atuação não apenas para fora da OGE/MG, mas a partir dela. Isto quer dizer que o conhecimento adquirido e consolidado em ouvidoria fez com que a OGE/MG formatasse o programa com o estabelecimento de etapas simples e essenciais nos dois eixos de atuação. Não há qualquer restrição nas etapas do programa que impeça a sua reprodução em qualquer ente da administração pública. Optamos por uma abordagem geral, macro, com a premissa de que inúmeras necessidades são comuns ou gerais em ouvidoria pública, ampliando o potencial de capilaridade e disseminação. Sua estrutura é simples e de fácil adaptação. O Programa demonstra um grande potencial para aprimoramento, replicação e adaptação em diferentes contextos, com possibilidade de gerar benefícios em escala crescente. Uma das formas de aprimorar e expandir o programa é a ampliação do seu escopo de capacitação e treinamento, abrangendo outros aspectos da gestão pública, como transparência, acesso a informação e participação cidadã. O estabelecimento de parcerias com órgãos e entidades públicos podem enriquecer o conteúdo e ampliar o alcance do programa. Com a utilização de uma plataforma online, será possível compartilhar recursos, treinamentos e melhores práticas, facilitando a troca de experiências entre os municípios participantes. Quando identificadas Ouvidorias Municipais com certo nível de maturidade, após a participação no programa, pode-se estabelecer um sistema de mentoria onde municípios mais experientes possam orientar aqueles que estão começando. Para monitorar e avaliar o programa, visando seu aprimoramento e a mensuração de seus resultados, serão estabelecidos indicadores de desempenho (KPIs), como número de municípios participantes; número de ouvidorias implementadas; número de ouvidorias reestruturadas; número de manifestações recebidas pelas ouvidorias; tempo médio de resposta as manifestações; dentre outras. Poderão ser realizadas pesquisas periódicas com os municípios participantes para avaliar a eficácia do programa e identificar áreas de melhoria, além de se estabelecer um mecanismo de feedback contínuo, permitindo que os participantes contribuam com sugestões de melhoria ao longo do tempo. Ao implementar essas estratégias de monitoramento e avaliação, o Programa poderá continuamente se aprimorar, adaptar-se a novos desafios e expandir



seu impacto positivo na gestão pública e na participação cidadã.

RECURSOS NECESSÁRIOS

Pode-se afirmar que o custo de implementação da Voz dos Mineiros é muito reduzido. Primeiro, por ter sido gestado dentro da OGE/MG, como mais uma das atividades desempenhadas pelos seus servidores. Segundo, por prover conhecimento em ouvidoria pública de forma gratuita, realizando as capacitações e treinamentos também pelos próprios servidores. O órgão não recorreu a contratação de profissional ou consultoria externa, fosse para modelagem ou realização das ações do programa em si. Os recursos financeiros se restringem as diárias de viagem por ocasião das visitas técnicas, as quais, diga-se de passagem, são feitas com reduzido número de servidores e roteiros que viabilizam redução de custos logísticos. Ainda, são realizadas reuniões remotas e gratuitas, por meio de recursos tecnológicos disponíveis. Quanto ao escopo do programa, dentre as várias ações que privilegiam entregas sem aporte de recursos, a OGE/MG efetua a análise da(s) ferramenta(s) disponível(is) pelo município parceiro acerca da implantação de um ou mais canais de ouvidoria possíveis. Avalia-se tanto o nível de autonomia do município na gestão/manutenção do site oficial das Prefeituras quanto a possibilidade de edição/inclusão de formulários de ouvidoria com campos minimamente necessários para a ativação/aprimoramento do canal.

CUSTOS DE IMPLANTAÇÃO/MANUTENÇÃO

Os custos de implantação se restringiram as diárias de viagem por ocasião das visitas técnicas, as quais, diga-se de passagem, foram realizadas com reduzido número de servidores e roteiros que viabilizam redução de custos logísticos. Também foram aproveitadas as execuções de outras ações previstas no planejamento anual do órgão, assim otimizando uso de recursos orçamentários/financeiros e humanos. Ainda, são realizadas reuniões remotas e gratuitas, por meio de recursos tecnológicos disponíveis. Custo desde a implementação do programa: diárias de viagem - R\$ 3.042,90. Para a manutenção do programa, prevê-se a utilização de recursos orçamentários, financeiros e humanos. A execução se dará a medida em que houver demanda de visitas técnicas e/ou outras ações, e também poderão ser executadas em conjunto com outras ações da OGE-MG. Espera-se que o programa contribua para a construção de uma gestão pública mais transparente, eficiente e próxima ao cidadão.

RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS

Os recursos orçamentários e financeiros utilizados no programa, até o momento, são do orçamento próprio e se restringem as diárias de viagem por ocasião das visitas técnicas realizadas. 2023: R\$ 1.975,20 2024: R\$ 1.067,70

RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS

Os recursos orçamentários e financeiros utilizados no programa, até o momento, são do orçamento próprio e se restringem as diárias de viagem por ocasião das visitas técnicas realizadas. 2023: R\$ 1.975,20 2024: R\$ 1.067,70



PARCERIAS

O relacionamento entre a Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais (OGE/MG) e os municípios parceiros no Programa A Voz dos Mineiros é caracterizado por uma troca multifacetada de valores, incluindo informações, serviços e recursos. A OGE/MG, ao identificar a carência de canais de ouvidoria em 37 por cento dos municípios mineiros, estabelece uma ação proativa ao diagnosticar a situação das ouvidorias municipais, promovendo a transparência e a eficiência na prestação de serviços públicos. Além disso, a OGE/MG busca a eficiência ao coletar dados sobre o interesse dos municípios em receber capacitação, o que facilita a identificação de áreas que necessitam de melhoria. Essa interação gera um ambiente de colaboração, onde os Poderes Executivos municipais se tornam parceiros, na busca por uma administração pública mais eficaz. O grau de articulação entre a OGE/MG e os municípios é notável, com um comprometimento crescente das administrações locais em participar ativamente do programa. O convite da OGE/MG para que os municípios se envolvam, assim como a disponibilidade de suporte contínuo, demonstra um modelo colaborativo que promove a efetividade do programa. Essa articulação não apenas facilita a implementação de ouvidorias, mas também cria um espaço de diálogo entre a administração pública e os cidadãos, ampliando a participação social e contribuindo para melhores políticas públicas.

DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO

Etapas de implantação: Junho-Agosto 2023: Revisão da base de dados dos municípios mineiros e elaboração do diagnóstico das ouvidorias públicas; 29 de Agosto 2023: Apresentação do programa ao Governador e obtenção de aprovação; Setembro-Novembro 2023: Início do programa com parceria piloto em Carmo do Cajuru, incluindo implementação e consultoria remota até março 2024; Outubro-Dezembro 2023: Expansão para Iguatama, com implementação em janeiro 2024; Setembro 2023-até o momento: adesões, suporte, ações, visitas, capacitações e expansão do programa a diversos municípios. Foi realizado diagnóstico inicial das ouvidorias; visitas técnico-institucionais; capacitações presenciais e remotas; consultoria personalizada; encontros regionais; atuação com controladorias e ouvidorias municipais, dentre outras. A estratégia baseou-se na adaptação as necessidades específicas de cada município, promovendo a participação social e o aprimoramento da gestão pública local.

CRONOGRAMA

DESCRIÇÃO	INICIO	TÉRMINO	STATUS	ENTREGA
Revisão da base de dados dos municípios mineiros.	2023-06-01	2023-08-04	Concluído	
Elaboração do diagnóstico das ouvidorias públicas.	2023-08-01	2023-08-07	Concluído	
Apresentação/aprovação do programa pelo Governador.	2023-08-29	2023-08-29	Concluído	
Parceria piloto em Carmo do Cajuru.	2023-10-02	2024-03-15	Concluído	
Expansão para Iguatama.	2023-10-05	2024-03-15	Concluído	
Adesões, suporte, visitas, capacitações e expansão.	2023-10-02	2027-12-31	Em andamento	Etapa contínua, considerando a adesão de novos municípios.