

Governo assegura qualidade do serviço público em Minas Gerais

Qua 14 novembro

O [Governo de Minas Gerais](#) avança na desburocratização e modernização do serviço público prestado aos usuários. Foi publicado, nesta terça-feira (13/11), no [Diário Oficial do Estado](#), o decreto nº 47.530, que regulamenta a Lei Federal nº 13.460, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública direta e indireta.

O decreto integra o rol de medidas lançadas pelo Estado nos últimos anos com a finalidade de simplificar e agilizar o atendimento ao cidadão, assegurando a transparência, a igualdade no tratamento, a utilização de linguagem simples e compreensível, o cumprimento de prazos e normas, a acessibilidade e a cortesia no atendimento. Destaca-se, ainda, a vedação a qualquer tipo de discriminação.

“O Estado dá mais um importante passo com a publicação deste decreto. A desburocratização e a modernização do serviço público vêm para qualificar ainda mais o atendimento prestado ao usuário em Minas Gerais. A partir de agora, a relação do cidadão com o Estado vai ser mais harmoniosa e seguir critérios que privilegiam a simplificação dos processos”, esclarece o ouvidor-geral do Estado de Minas Gerais em exercício, Antônio Fernando Máximo.

O ouvidor-geral em exercício também destaca que o decreto fortalece o papel das ouvidorias públicas, que devem promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. Cabe às ouvidorias públicas receber, analisar, acompanhar e responder às manifestações recebidas de usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias.

Além disso, fica a cargo das ouvidorias públicas elaborar relatório anual de gestão consolidando as informações relativas às manifestações e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

“As ouvidorias ganham ainda mais eco dentro das administrações públicas, tornando-se em importantes mecanismos de participação social. A partir de agora, o Estado terá a oportunidade de ouvir e atender cada vez melhor o cidadão. É um marco para a administração pública estadual”, frisa o ouvidor-geral em exercício.

Fórum Permanente das Ouvidorias

O decreto também institui o Fórum Permanente de Ouvidorias do Poder Executivo estadual, a fim de integrar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pela administração pública direta e indireta. O Fórum tem o objetivo de coordenar e articular as atividades das ouvidorias e de promover o compartilhamento das informações entre as entidades.

Integram o Fórum Permanente de Ouvidorias do Poder Executivo estadual: [Ouvidoria-Geral do Estado \(OGE\)](#), como coordenadora; ouvidorias especializadas da OGE; ouvidorias dos órgãos e

entidades da administração direta e indireta, e na inexistência destas, as unidades responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

[Clique aqui](#) para ler o decreto na íntegra.