

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA AEM/MS - 2025

I - Informações sobre a força de trabalho da unidade;

FORÇA DE TRABALHO	QUANTIDADE
Ouvidor (designado e em atividade)	01
TOTAL	01

II - O número de manifestações recebidas no ano anterior;

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Denúncia	22 (11,63%)
Elogio	1 (0,5%)
Reclamação	2 (1,1%)
Simplifique	0 (0%)
Solicitação	147 (77,8%)
Sugestão	1 (0,5%)
Comunicação	16 (8,46%)
Arquivadas	0 (0%)
Encaminhadas (p/ outros órgãos)	23
TOTAL	212

III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;

Principais tipos e motivos

A maioria dos tipos de manifestações eram pedidos de solicitação, tendo em vista que o órgão delegado está presente em inúmeros interesses da população, além do que a Ouvidoria da AEM/MS facilitou o acesso dos interessados com a inclusão do *WhatsApp* junto com os já existentes canais de comunicação (Fone, 0800, E-mail, carta, Fax, FalaBR)

IV - A análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

Análise dos pontos recorrentes

A maioria das manifestações tratavam de solicitações relacionadas às atividades do órgão, tais como: verificação de veículo; certificação de instrumento; andamento e cópia de processo; 2ª via de GRU; levantamento de débitos; informações sobre laudo de exame e instalação de gás GNV;

Soluções adotadas

Cada solicitação foi devidamente registrada no sistema e encaminhada ao setor responsável para apreciação e providências, sendo que todas foram respondidas ao interessado, juntamente com a informação sobre como ter acesso direto ao setor responsável sempre que for necessário.

V - Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e

Ações consideradas exitosas

Do ponto de vista objetivo todas as ações foram exitosas considerando que as demandas foram recebidas, processadas e tratadas;

Principais dificuldades

Limitação de orçamento e recursos do órgão delegado impondo equipes reduzidas de trabalho;

Propostas de ações

Otimização nas rotinas dos trabalhos da Ouvidoria AEM/MS

VI - Informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver."

Resultados das avaliações

A Otimização nas rotinas dos trabalhos da Ouvidoria AEM/MS permitiu um aumento exponencial no tratamento das demandas com os mesmos quadros já existentes, mantendo a qualidade no atendimento e na prestação de serviços à população

É o cumpre relatar.

Atenciosamente

Airton Edison de Araujo Filho
Ouvidor da AEM/MS
Inmetro