



RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL
OUVIDORIA AESGA
2025



1 Introdução

A transparência na administração pública é pressuposto democrático para ações de governança corporativa, atuando como um dos princípios norteadores da boa gestão do serviço ofertado. Cumpre destacar que, a função social das Ouvidorias nas organizações, reforça sua operação como instrumento que garante os direitos dos cidadãos à medida que está compreendida como um canal de participação, comunicação e de mediação entre o cidadão e os serviços, sejam eles públicos ou privados, tendo por consequência desse processo a valorização do exercício da cidadania.

Outrossim, a Democracia possibilita a aproximação entre o cidadão e a gestão pública por meio do diálogo e da disponibilização de informações ampliando o exercício da cidadania, redirecionando o foco da administração pública para o atendimento ao cidadão. Conhecer as manifestações do cidadão é o diferencial para o equilíbrio da relação entre o Estado e sociedade e a certeza de serviços prestados dentro de padrões de qualidade desejáveis.

A Ouvidoria insere-se como importante instrumento de gestão na medida em que assegura o direito de manifestação sobre os serviços e informações que lhes são prestados, atuando também como agente de modernização administrativa. Para os gestores, possibilita mensurar resultados. Na medida em que as manifestações são expressas em forma de dados e relatórios gerenciais periódicos oferecendo subsídios sobre a realidade da organização, evidenciando suas ineficiências e dificuldades para eventuais correções de falhas e para o redirecionamento de ações, servindo como suporte para o processo da tomada de decisão.

Ademais, isso significa que a Ouvidoria organiza, sistematiza e transforma o caso concreto em material, orientando o planejamento de novas ações e, assim, contribui para o aperfeiçoamento dos serviços existentes. Dessa forma, ela representa um canal privilegiado de informação e comunicação devido ao seu relacionamento direto com o cidadão/usuário garantindo, quando necessário ou solicitado, que os dados do manifestante permaneçam em sigilo.

A Autarquia do Ensino Superior de Garanhuns – AESGA, no intuito de promover a participação social e de garantir os direitos dos usuários do serviço público, dispõe da Ouvidoria que, atualmente, é desempenhada pela servidora efetiva Sra. Clide Vaneide Carvalho de Oliveira, tendo esta a função de Ouvidora da AESGA.

Cumprindo o Princípio da Transparência Pública e da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, assim como pela Resolução TCE/PE nº 157/2021, que dispõe sobre a Transparência Pública a ser observada pelas Unidades Jurisdicionadas, vem por meio de sua Ouvidoria, apresentar o Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria.



2 Canais de Atendimento

A Autarquia do Ensino Superior de Garanhuns – AESGA, dispõe, atualmente, dos seguintes Canais de Atendimento:

- Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC., por meio do sitio eletrônico: <http://www.transparenciape.com.br/AESGA/eSicPedido.php>
- Correio Eletrônico, por meio do endereço: ouvidoria@aesga.edu.br
- WhatsApp Institucional
- Rede Sociais Oficiais da AESGA
- Outros (Protocolo, Portal do Aluno, Atendimento Presencial, e etc.)

3 Manifestações

No Exercício de 2025, foram recebidas 100 (cem) manifestações divididas nos 12 meses do ano, conforme se apresenta no gráfico a seguir:

Quantidade de Manifestações mensais (Janeiro a Dezembro 2024)

Mês/ Ano	JAN/ 2025	FEV/ 2025	MAR 2025	ABR/ 2025	MAI/ 2025	JUN/ 2025	JUL/ 2025	AGO/ 2025	SET/ 2025	OUT/ 2025	NOV/ 2025	DEZ/ 2025
Quantidade de manifestações	8	13	8	4	4	3	7	5	14	0	3	7
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES = 76 (setenta e seis)												

3.1 Manifestações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	Quantidade
Telefone	-
E-mail	76
Internet e Rede sociais	-
Pessoalmente	-
Outros	-

3.2 Classificação de Manifestação

Tipo de Manifestação	Quantidades	Percentual
Reclamação	16	12,16%
Solicitação de serviço	14	10,64%
Pedido de Informação	39	29,64%
Denúncia	3	2,28%
Elogio	-	-



Sugestão	-	
Diversos	4	3,04%

3.3. Tipo de Manifestação detalhada por assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos demandados	Quantidades	TOTAL
Reclamação	Falta de clareza das normas do edital no Processo Simplificado da AESGA(2025.2) quanto a remuneração	1	(12,64%)
	Inconstitucionalidade na cobrança de taxas para emissão de ementas solicitadas	2	
	Sobre a forma como foi tratado por um docente	3	
	Bloqueio Judicial de contas bancárias por inclusão na Dívida Ativa	3	
	Não foi selecionada no FIES/Medicina em função de outro(a) estudante	7	

Tipo de Manifestação	Assuntos demandados	Quantidades	TOTAL
Denúncia	Cobrança indevida de taxas na emissão do Programa de Disciplinas	1	(2,28%)
	Destrato por parte de docente, em sala de aula	2	

Tipo de Manifestação	Assuntos demandados	Quantidades	TOTAL
Sugestão	-		(0%)



Tipo de Manifestação	Assuntos demandados	Quantidades	TOTAL
Informação	Ementas	3	(29,64%)
	Desbloqueio judicial referente a débito de mensalidades	1	
	E-mail institucional	2	
	Matrícula	10	
	Boleto	6	
	Comprovante de matrícula	2	
	Curso de Medicina	1	
	Processo seletivo - docente	3	
	Veracidade do Diploma	1	
	Atividade Complementar	1	
	Diploma	6	
	Avaliação	1	

Tipo de Manifestação	Assuntos demandados	Quantidades	TOTAL
Diversos	Divulgação dos serviços de consultoria	2	3,04%
	Divulgação de vagas para o Programa de Trainees 2025-MPPE	2	

4. Resolução das manifestações

Situação	Quantidade de Manifestações
Manifestações respondidas no prazo, e atendidas	100 (100%)
Manifestações respondidas fora do prazo	00
Manifestações não atendidas (sugestão)*	00
Manifestações não respondidas e no prazo	00
TOTAL	100 (100%)

5. Tempo médio de resposta

A Ouvidoria da AESGA registrou o tempo médio de resposta de 4 (quatro) dias.



6. Quadro de índice de Resolutibilidade

Situação	Índice de Resolutibilidade em 2024
Total de manifestações finalizadas no prazo	100 (100 %)
Total de manifestações finalizadas fora do prazo	00
Total de manifestações não finalizadas e no prazo	00
TOTAL	100 (100,00 %)

7. Providências quanto as principais manifestações no período

A Ouvidoria da AESGA, ao receber as manifestações dos usuários diligenciou junto aos setores responsáveis pela resolução das manifestações, como: Presidência, Direção Geral Acadêmica, Direção Geral Administrativa e Financeira, Secretaria Geral Acadêmica e as Coordenações dos Cursos, oferecendo retorno ao requerente acerca da solicitação realizada, sempre buscando atender aos dispositivos legais, no tocante a proteção de dados e celeridade procedimental.

8. Comprometimento da Ouvidoria

As demandas da Ouvidoria da AESGA são, em maioria, realizadas pelos usuários dos serviços educacionais prestados por esta Autarquia (alunos e egressos), que solicitam informações e serviços pertinente a IES, os quais procuramos responder com a maior brevidade possível.

Casos que ultrapassam a competência imediata da Ouvidoria, ou que requerem atenção especializada, são encaminhados para os setores responsáveis (Acadêmicos e/ou Administrativos), e mantendo o monitoramento dos prazos e devolutivas em tempo hábil.

Quanto a elaboração de relatórios, a Ouvidoria da AESGA, emite a cada mês o relatório mensal, encaminhado à Presidência, Direção Geral Acadêmica e Controle Interno.

No que se refere a capacitação profissional, a Ouvidoria da AESGA, no exercício de 2025, iniciou os pertinentes ao tema, incluindo, formações sobre Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, e outros temas pertinentes.

9. Considerações Finais

A Ouvidoria da AESGA, encontra-se em processo constante de melhoria e evolução, adotando medidas cada vez mais eficientes e moldando-se para o melhor atendimento ao usuário, estreitando os laços com a comunidade.

Soma-se a isso, a sua forma de atuação, a fim de conscientizar a comunidade quanto a importância da Ouvidoria como forma de ampliação da transparência e eficiência do serviço




prestado, devendo este ser um trabalho em conjunto da IES com a comunidade, na divulgação do canal, que se faz tão importante e democrático.

Cabe ressaltar que, em atendimento as Resolução TCE/PE nº 157/2021, a Presidência da AESGA, solicitou a Procuradoria Municipal a edição de Projeto de Lei para a normatização legal da Ouvidoria no âmbito da AESGA, como também foi emitida a Portaria AESGA nº 0237/2023, que institui a Ouvidoria da AESGA e dá outras providências.

Por fim, registramos o apoio de todos os setores envolvidos no fornecimento das informações e documentações, assim como a Presidência da AESGA e a Direção Geral Acadêmica, Direção Administrativa e Financeira pelo comprometimento com a Ouvidoria, gerindo a IES de forma transparente na busca por melhorias para os usuários e para a comunidade.

Garanhuns, 30 de janeiro de 2026



Maria Izabel P. Souza Correia

Maria Izabel Pereira de Souza Correia
Ouvidoria da AESGA