



**RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL
OUVIDORIA AESGA
2024**



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
- Telefone Institucional
- Rede Sociais Oficiais da AESGA
- Outros (Protocolo, Portal do Aluno, Atendimento Presencial, e etc.)

3. Manifestações

No Exercício de 2024, 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/ 2023 | FEV/ 2023 | MAR 2023 | ABR/ 2023 | MAI/ 2023 | JUN/ 2023 | JUL/ 2023 | AGO/ 2023 | SET/ 2023 | OUT/ 2023 | NOV/ 2023 | DEZ/ 2023 |
|------------------------------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Quantidade de manifestações | 12 | 9 | 10 | 7 | 6 | 7 | 16 | 7 | 7 | 4 | 7 | 8 |
| TOTAL DE MANIFESTAÇÕES = 100 (cem) | | | | | | | | | | | | |



3.1. Manifestações por Meio de Entrada

| Meio de Entrada | Quantidade |
|-------------------------|------------|
| Telefone | - |
| E-mail | 100 |
| Internet e Rede sociais | - |
| Pessoalmente | - |
| Outros | - |

3.2. Classificação de Manifestação

| Tipo de Manifestação | Quantidades | Percentual |
|------------------------|-------------|------------|
| Reclamação | 17 | 17% |
| Solicitação de serviço | 8 | 8% |
| Pedido de Informação | 57 | 57% |
| Denúncia | - | - |
| Elogio | - | - |
| Sugestão | - | - |
| Diversos | 1 | 18% |

3.3. Tipo de Manifestação detalhada por assunto

| Tipo de Manifestação | Assuntos demandados | Quantidades | TOTAL |
|----------------------|---|-------------|-------------|
| Reclamação | Por ter sido colocado para lecionar uma disciplina sem o seu conhecimento | 1 | 17 (17%) |
| | Descumprimento das normas do edital no Processo Simplificado da AESGA | 1 | |
| | Prazo longo para entrega de ementas solicitadas | 1 | |
| | Não conseguiu solicitar a desistência do curso pelo sistema | 1 | |
| | Não conseguiram fazer renovação de livro na biblioteca | 2 | |
| | Defeito nos ares condicionados | 1 | |
| | Sobre a forma como foi tratado por um docente | 2 | |



| | | |
|---|---|--|
| | | |
| Sobre um porteiro (guarda municipal) | 1 | |
| Demora nos lançamentos das notas | 1 | |
| Demora na entrega de certificados | 4 | |
| Não conseguiu pagar duas disciplinas em outra IES | 1 | |
| Não conseguir solicitar o histórico pelo AcadWeb | 1 | |

| Tipo de Manifestação | Assuntos demandados | Quantidades | TOTAL |
|-----------------------------|----------------------------|--------------------|--------------|
| Denúncia | - | - | (%) |
| | - | - | |

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

| Tipo de Manifestação | Assuntos demandados | Quantidades | TOTAL |
|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------|--------------|
| Solicitação | Disponibilização boleto de matrícula | 1 | |
| | Acordo para negociação de débito | 1 | |
| | Ementas | 3 | |
| | Contrato da Escolaridade | 1 | |
| | Comprovante de matrícula | 1 | |
| | | | 9 |
| | | | (9%) |



| | | | |
|------------|---|----|-------------|
| Informação | Certificado de participação no I Fórum Regional de | 1 | 57 (57%) |
| | Desbloqueio judicial referente a débito de mensalidades | 1 | |
| | Cálculo de média | 1 | |
| | e-mail institucional | 2 | |
| | Reabertura de cursos | 1 | |
| | Matrícula | 10 | |
| | Boleto | 6 | |
| | Comprovante de matrícula | 2 | |
| | Trancamento do curso | 3 | |
| | Valor da mensalidade | 1 | |
| | Ementas | 1 | |
| | Curso de Medicina | 1 | |
| | Acesso ao classroom | 1 | |
| | Processo seletivo - docente | 1 | |
| | Atestado médico | 1 | |
| | Veracidade do Diploma | 1 | |
| | Reintegração | 1 | |
| | Atividade Complementar | 1 | |
| | Diploma | 6 | |
| | Débito | 3 | |
| | Curso de Arquitetura e Urbanismo | 1 | |
| | Dispensa de disciplina | 1 | |
| | Processo Seletivo - discente | 1 | |
| | Desistência | 1 | |
| | Avaliação | 1 | |
| | Recebimento de materiais comprados | 1 | |
| | Biblioteca | 1 | |



| | |
|--------------------------------|---|
| Modalidades de bolsa de estudo | 1 |
| Setor de compras - licitação | 1 |
| Histórico | 3 |
| Vaga de emprego | 1 |
| Currículo | 1 |

| Tipo de Manifestação | Assuntos demandados | Quantidades | TOTAL |
|----------------------|---|-------------|-------------|
| Diversos | Divulgação dos serviços de consultoria | 2 | 17 (17%) |
| | Divulgação da e-Livro - Biblioteca física e/ou virtual | 1 | |
| | Divulgação do edital de bolsas parciais na Europa | 2 | |
| | Soluções Emergenciais - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) J.A Soluções Corporativas e Gestão Integrada | 1 | |
| | Divulgação de vagas para o Programa de Trainees 2024 | 1 | |
| | Divulgação do 16º Congresso Internacional da Rede Unida | 1 | |
| | Divulgação do Congresso CUIID 2024 (não presencial) | 1 | |
| | Divulgação de bolsas parciais de estudo da Florida Atlantic University 3 | 3 | |
| | Propaganda da Visual Law - Revolucionando o STF (transformação de um sistema não funcional por interface voltada para UX) | 1 | |
| | Promover ações voltadas ao desenvolvimento e aprendizado de estudantes das IES | 1 | |



| | | | |
|--|--|---|--|
| | Proposta para criar parceria com alunos do Curso de Engenharia Civil | 1 | |
| | Divulgação da Ouvidoria da Mulher - MPPE | 1 | |

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 Resolubilidade

| Situação | Índice de Resolubilidade 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.

8. Comprometimento da Ouvidoria

A demanda da Ouvidoria da AESGA é, em sua maioria, realizada pelos usuários dos serviços educacionais prestados por esta Autarquia (alunos e egressos), os quais solicitam informações e serviços pertinente a IES, que procuramos responder com a maior brevidade possível.

Os demais casos, são encaminhados para os setores responsáveis (Acadêmicos e/ou Administrativos), e realizamos o monitoramento para que sejam resolvidos em tempo hábil.

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

No que se refere a capacitação profissional, a Ouvidora da AESGA, no exercício de 2024, participou do Curso de Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, na modalidade à distância, com a carga horária de 20 h/a, ministrado pela Escola Nacional de Administração - Enap.

9. Considerações Finais

A Ouvidoria da AESGA, encontra-se em processo constante melhorias 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, de forma a conscientizar a comunidade 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 deste canal 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, 23 de janeiro de 2025

Clide Vaneide Carvalho de Oliveira
Ouvidoria da AESGA