



**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 site 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 1	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	9 (9%)
	Acordo para negociação de débito	1	
	Ementas	3	
	Contrato da Escolaridade	1	
	Comprovante de matrícula	1	



	Certificado de participação no I Fórum Regional de	1	
	Desbloqueio judicial referente a débito de mensalidades	1	
Informação	Cálculo de média	1	57 (57%)
	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
Curriculo	1

Tipo de Manifestação	Assuntos demandados	Quantidades	TOTAL
	Divulgação dos serviços de consultoria	2	
	Divulgação da e-Livro - Biblioteca física e/ou virtual	1	
Diversos	Divulgação do edital de bolsas parciais na Europa	2	17 (17%)
	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	
	Divulgação e participação na pesquisa para validar a Escala de Ortorexia de Dusseldorf entre universitários	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
Clide Vaneide Carvalho de Oliveira
Ouvidoria da AESGA