



**RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL
OUVIDORIA AESGA
2023**

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 2022, foram recebidas 65 (sessenta e cinco) manifestações divididas nos meses do ano, conforme se apresenta no gráfico a seguir:

Quantidade de Manifestações mensais (Janeiro a Dezembro 2022)

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	4	4	7	7	7	3	5	20	2	6	5	4
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES = 74 (setenta e quatro)												

3.1. Manifestações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	Quantidade
Telefone	-
E-mail	74
Internet e Rede sociais	-
Pessoalmente	-
Outros	-

3.2. Classificação de Manifestação

Tipo de Manifestação	Quantidades	Percentual
Reclamação	9	12,16%
Solicitação de serviço	4	5,41%
Pedido de Informação	42	56,76%
Denúncia	-	%
Elogio	-	
Sugestão	1	1,35%
Diversos	18	24,32%

3.3. Tipo de Manifestação detalhada por assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos demandados	Quantidades	TOTAL
	Cobrança de taxa p/justificativa de falta	1	
	Falta de informação no portal (documento do fiador)	1	
	Demora para deferir atividades complementares	1	
Reclamação	Atividade complementar não contabilizada	1	9 12,16(%)
	Barulho na quadra atrapalhando as aulas	1	
	Boleto no app do banco aparecendo como não pago	1	
	Qualidade e forma de disponibilização do papel higiênico no WC	1	
	Reclamação por não encontrar o link para biblioteca virtual (o motivo: o aluno não havia concluído a matrícula)	1	
	Dificuldade de acessar o conteúdo enviado pelos professores, através do classroom	1	

Tipo de Manifestação	Assuntos demandados	Quantidades	TOTAL
Solicitação de Serviços	Confirmação de legalidade de declaração enviada por aluna para Plano de Saúde	1	4 5,41(%)
	Comprovante de matrícula	1	
	Solicitação do Histórico Oficial	1	
	Pedido de liberação de matrícula (bloqueado por falta de reservista)	1	

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

Tipo de Manifestação	Assuntos demandados	Quantidades	TOTAL
Sugestão	Sugestão de implantação do Curso de Design de Moda nessa IES.	1	1 1,35(%)

Tipo de Manifestação	Assuntos demandados	Quantidades	TOTAL
Informação	Boletos	2	
	Diplomas	7	
	Desistência do curso	1	
	Seleção para docentes	2	
	Seleção para discentes	1	
	Requerimento on-line	1	
	Matrícula	4	
	Obter comprovante para IR	1	
	Valor de mensalidade	2	
	Acesso a matriz curricular	1	
	Ementas	1	
	Revisão de prova	1	
	Biblioteca virtual	2	

Informação	Atividade complementar	2	42 56.76 (%)
	Histórico	1	
	Transferência	1	
	Trancamento de matrícula	1	
	Documentos	3	
	Acesso ao coeficiente de notas	1	
	Reintegração	2	
	Cálculo de media final	2	
	Local das provas do vestibular	1	
	Vestibular de Medicina	1	
	Modalidade de Bolsa universitária – Curso Medicina	1	

Tipo de Manifestação	Assuntos demandados	Quantidades	TOTAL
Diversos	Disponibilidade Livros e periódicos para doação	1	18 24,32(%)
	Pedido divulgação do edital p/processo seletivo da State University of New York p/alunos, professores e colaboradores	1	
	Pedido de divulgação de Edital para o X Simpósio Internacional de Direito Consinter - Universitat de Barcelona	2	
	Divulgação de plataforma digital	2	
	Chamada de submissão de textos para publicação no livro (e-book)	1	
	Envio de Currículo Vitae	2	
	Pedido de divulgação de bolsa de estudos parciais ofertadas pela	1	

	CUOA Business School para docentes e discentes		
	Divulgação de Consultoria para atualização de Cadastro Nacional de Cursos e IES - cadastro e-MEC	3	
	Convite para participar da sexta edição do Concurso de Artigos Científicos da Comissão de Esportes	1	
	Comunicado de Prorrogação de prazo para inscrição/submissão de artigo	1	
	Envio de Currículo para possível vaga na docência	2	
	Propaganda de Biblioteca Digital	1	

4. Resolução das manifestações

Situação	Quantidade de Manifestações
Manifestações respondidas no prazo, e atendidas	74 (100%)
Manifestações respondidas fora do prazo	00
Manifestações não atendidas (sugestão)*	1
Manifestações não respondidas e no prazo	00
TOTAL	74(100%)

* Sugestão – Não Atendida: Implantação do curso de Design de Moda, em razão da inexistência de Projetos Políticos Pedagógicos nesta área, ficando a sugestão para análise de viabilidade de oferta deste curso para um momento posterior.

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 2023
Total de manifestações finalizadas no prazo	74 (100 %)
Total de manifestações finalizadas fora do prazo	00
Total de manifestações não finalizadas e no prazo	00
TOTAL	74 (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 2023, participou do Curso de Estruturação das Ouvidorias Municipais, na modalidade à distância, com a carga horária de 16 h/a, ministrado pela Escola de Contas do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco – TCE/PE.

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, 15 de janeiro de 2024


Clide Vaneide Carvalho de Oliveira
Ouvidoria da AESGA