



RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL OUVIDORIA AESGA 2022



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 sítio 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/ 2022	FEV/ 2022	MAR /2022	ABR/ 2022	MAI/ 2022	JUN/ 2022	JUL/ 2022	AGO/ 2022	SET/ 2022	OUT/ 2022	NOV/ 2022	DEZ/ 2022
Quantidade de manifestações	7	12	6	3	4	7	2	11	-	5	2	6
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES = 65 (sessenta e cinco)												

3.1. Manifestações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	Quantidade
Telefone	-
E-mail	65
Internet e Rede sociais	-
Pessoalmente	-
Outros	-



3.2. Classificação de Manifestação

Tipo de Manifestação	Quantidades	Percentual
Reclamação	14	21,54%
Solicitação de serviço	9	13,85%
Pedido de Informação	36	55,38%
Denúncia	3	4,62%
Elogio	-	-
Sugestão	3	4,62%

3.3. Tipo de Manifestação detalhada por assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos demandados	Quantidades	TOTAL
Reclamação	Cobrança de taxa p/desistência de disciplina	01	14 (21,54%)
	Por não conseguir concluir a matrícula no sistema	01	
	Horário de funcionamento do laboratório de materiais	01	
	Atividade complementar não contabilizada	01	
	Barulho na quadra atrapalhando as aulas	01	
	Biblioteca virtual sem funcionar	02	
	Demora para divulgar as notas no Portal do aluno	01	
	Demora na entrega dos Diplomas	03	
	Valor da mensalidade com FIES	01	
	Falta de divulgação da data de matrícula e de pagamento	01	
	Não recebeu certidão de conclusão	01	

Tipo de Manifestação	Assuntos demandados	Quantidades	TOTAL
	Prorrogação no prazo da entrega de documentos	01	9 (13,85%)
	Comprovante de matrícula	01	



Solicitação de Serviços	Continuar em aula remota	01
	Entregar currículo ao CESPA	01
	Ementa	01
	Diploma	01
	Pedido de inclusão de disciplina	01
	Ficha 19	01
	Resolução 02/2021 do Conselho Administrativo	01

Tipo de Manifestação	Assuntos demandados	Quantidades	TOTAL
Denúncia	Atendimento de funcionários	2	3 (4,62%)
	Postura de docente	1	

Tipo de Manifestação	Assuntos demandados	Quantidades	TOTAL
Sugestão	Formação de incubadora na AESGA	1	3 (4,62%)
	Espaço para um bicicletário	1	
	Acessibilidade para o primeiro andar do bloco A	1	

Tipo de Manifestação	Assuntos demandados	Quantidades	TOTAL
Informação	Boletos	5	36 (55,38%)
	Diplomas	4	
	Histórico para solicitar pelo site	5	
	E-mail institucional	2	
	Modalidades de Bolsas de estudo	3	
	Cancelamento de requerimento	1	
	Matrícula	4	
	Recebimento de cobrança	1	
	Valor de mensalidade	1	
	Inscrição em evento	1	
	Pendência de disciplinas da Pós	1	
	Mudança da foto do perfil no sistema	1	
	Biblioteca virtual	2	



Incluir disciplina pelo sistema	1	
Se é possível pegar documentos deixados na secretaria	1	
Disciplinas cursas	2	
Setor de Contrato	1	

4. Resolução das manifestações

Situação	Quantidade de Manifestações
Manifestações respondidas no prazo, e atendidas	61
Manifestações respondidas fora do prazo*	2
Manifestações não atendidas (sugestão) *	2
Manifestações não respondidas e no prazo	00
TOTAL	65

* Manifestação respondidas fora do prazo 1 – Justifica-se pela ausência de contatos atualizados da solicitante, tendo a Ouvidoria tentado por diversas vezes oferecer a resposta da solicitação, sem êxito. Contudo, após atualização de contatos pela solicitante, foi encaminhada a resposta.

* Manifestação respondidas fora do prazo 2 – Justifica-se que foi demandado junto ao setor responsável pelas informações que, após o diligenciamento do setor na prestação das informações requeridas, foi encaminhado para Ouvidoria, sendo respondido a solicitante um dia após o decurso do prazo.

*Manifestação - Sugestão não atendida 1: A demanda referente a criação de Incubadora na IES, foi bem recebida pela Gestão, ficando para um momento posterior a sua implantação.

*Manifestação – Sugestão não atendida 2: A demanda referente a realização de adequações prediais do Bloco A, foi bem recebida pela Gestão, contudo, a limitação orçamentária não possibilita o atendimento de imediato desta solicitação. Sendo importante destacar a disponibilidade de salas acessíveis e plataforma elevatória no bloco B.

5. Tempo médio de resposta

A Ouvidoria da AESGA registrou o tempo médio de resposta de 3(três) dias.

6. Quadro de índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2022
Total de manifestações finalizadas no prazo	63 (96,92 %)
Total de manifestações finalizadas fora do prazo*	2 (3,08 %)
Total de manifestações não finalizadas e no prazo	00
TOTAL	65 (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, 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 2022, participou da Jornada do Conhecimento TCE-PE, realizada na CODEAM de Garanhuns, no período de 09 a 11/08/22, com abordagens sobre a Resolução TCE/PE nº 159 e a criação e regulamentação de Ouvidorias no âmbito dos Municípios do Estado de Pernambuco,

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.

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 pelo comprometimento com a Ouvidoria, gerindo a IES de forma transparente na busca por melhorias para os usuários e para a comunidade.

Garanhuns, 24 de janeiro de 2022

Clide Vaneide Carvalho de Oliveira
Clide Vaneide Carvalho de Oliveira
Ouvidoria da AESGA