

PORTARIA Nº 0237/2023 de 21 de agosto de 2023.

EMENTA “Institui a Ouvidoria da Autarquia do Ensino Superior de Garanhuns – AESGA”, e dá outras providências.

A PRESIDENTE DA AUTARQUIA DO ENSINO SUPERIOR DE GARANHUNS – AESGA; **Adriana Pereira Dantas Carvalho**, nomeada por meio da Portaria nº 012/2021 – GP de 04 de janeiro de 2021, no uso de suas atribuições legais e constitucionais de conformidade com o disposto na Lei Municipal nº 3.445/2006 de 28 de dezembro de 2006;

CONSIDERANDO, a Resolução TCE/PE nº 157, de 15 de dezembro de 2021, que dispõe sobre a Transparência Pública a ser observada pelas Unidades Jurisdicionais do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco – TCE/PE;

CONSIDERANDO, a Resolução TCE/PE nº 159, de 15 de dezembro de 2021, que trata acerca da criação e regulamentação de Ouvidorias no âmbito dos Municípios do Estado de Pernambuco;

CONSIDERANDO, a necessidade de garantir, de modo efetivo, a qualidade dos serviços prestados pela Autarquia do Ensino Superior de Garanhuns - AESGA, fomentando a participação na gestão pública pelo usuário dos serviços e demais cidadãos.

RESOLVE:

Art. 1º - Instituir o serviço de Ouvidoria no âmbito desta Autarquia do Ensino Superior de Garanhuns – AESGA, a ser prestado aos cidadãos em geral, por meio do atendimento presencial, telefone e e-mail institucional, assim como pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-CIC, disponível no Portal de Transparência da AESGA (<http://www.transparenciape.com.br/AESGA/eSicPedido.php>).

Parágrafo único: A Presidente da AESGA, designará servidor do quadro de pessoal da IES, para exercer a função de Ouvidor da AESGA, que após designação, deverá ser devidamente certificada para desempenhar as suas atribuições.

Art. 2º - Compete à Ouvidoria da AESGA:

I – fomentar a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos;

II – acompanhar de modo efetivo a prestação de serviços, a fim de garantir a sua efetividade;

III – propor, de forma contínua, o aperfeiçoamento na prestação dos serviços, assegurando a preservação dos princípios da legalidade, moralidade e eficiência dos atos da IES, na prestação de serviço ao cidadão;

IV – receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões acerca dos serviços prestados pela Autarquia do Ensino Superior de Garanhuns – AESGA;

V – requisitar informações e realizar diligências visando à obtenção de informações junto aos setores administrativos e pedagógicos quanto aos praticados em seu âmbito, encaminhando-as aos setores competentes, para a instauração de inspeções e correições;

VI – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos que se fizerem necessários;

VII – informar aos interessados as providências adotadas pela Autarquia do Ensino Superior de Garanhuns - AESGA, em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a Lei assegurar o dever de sigilo;

VIII – assegurar a confidencialidade e sigilo das manifestações registradas pelos cidadãos;

IX – acompanhar as providências tomadas pelos gestores e prazos para cumprimento;

X – definir e implantar instrumentos de coordenação, monitoria e avaliação e controle dos procedimentos de monitoria;

XI – elaborar o Relatório de Gestão Anual referente as manifestações registradas, referentes as reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, assim como os seus encaminhamentos e resultados;

XII – apresentar a Presidente da AESGA, relatório mensal das demandas registradas no período.

Art. 3º - O Relatório de Gestão Anual de que trata o inciso XI do artigo 2º, deverá conter ao menos:

I – a quantitativo de manifestações recebidas no exercício;

II – a descrição de cada manifestação;

III – os percentuais de manifestações recorrentes;

IV – as providências adotadas pela AESGA, para cada manifestação.

V – as justificativas de prorrogação de prazo no atendimento as manifestações recebidas.

Art. 4º - O Relatório de Gestão Anual, deverá ser encaminhado a cada início do exercício anual, para:

I – disponibilização integral no Portal de Transparência da AESGA;

II – a Presidência da AESGA e Conselho de Administração, os quais avaliarão a qualidade dos resultados de suas atuações;

Art. 5º - A Ouvidoria da AESGA, atentarà ao prazo de resposta ao cidadão demandante, que será de 10 (dez) dias uteis, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa.

Macielhos

Art. 6º - A Ouvidoria estipulará o prazo de até 5 (cinco) dias uteis para que o setor ou autoridade competente a qual a demanda estiver vinculada, para o recebimento das informações e/ou esclarecimentos necessários, ou a documentação pertinente, para o oferecimento da resposta em tempo hábil ao cidadão demandante, observado o prazo de resposta previsto no artigo 5º.

Art. 7º - A Ouvidoria da AESGA, dará ampla divulgação dos canais de atendimento, previstos no Artigo 1º, assim como os horários de funcionamento do atendimento telefônico e presencial, possibilitando ao cidadão a utilização deste serviço.

Art. 8º – O Ouvidor da AESGA, deverá participar de capacitações e atualizações referentes a atividade desenvolvida, por meio de cursos autoinstrucionais disponibilizados pela Escola de Contas do Tribunal de Contas de Pernambuco, assim como de Escolas de Governo com cursos específicos para Ouvidoria.

Art. 9º - Esta Portaria entra em vigor a partir da data de sua publicação, retroagindo seus efeitos a partir de 02 de janeiro de 2023.

Art. 10 – Revogam-se as disposições em contrário.

REGISTRE-SE
PUBLIQUE-SE E
CUMPRA-SE.


ADRIANA REREIRA DANTAS CARVALHO
Presidente da AESGA