



OUVIDORIA DA *FCST*

Relatório de Atividades 2014

NARA PEREIRA DA COSTA
Ouvidora da FCST

Publicado em janeiro de 2015

A Faculdade Católica Santa Teresinha, instituição de ensino superior privada tem como missão contribuir para o desenvolvimento da sociedade, formando no nível superior, cidadãos-profissionais íntegros, conscientes, comprometidos com o desenvolvimento da educação, ciência e cultura, na promoção dos valores indispensáveis à vida e ao convívio humano-social.

Direção Geral / Acadêmica

Suzana Lago Nobre

Direção Financeira

Ubirajara Rodrigues Machado

Coordenação do Curso de Administração

Virgínia Lúcia Fonseca da Costa

Coordenação do Curso de Ciências Contábeis

Salmo Batista de Araújo

Coordenação do Curso de Serviço Social

Denise Maria Melo da Silva

Coordenação do Curso de Turismo

José da Paz Dantas

Coordenação do CEPE

Halyson Rodrigo de Araújo Dantas

Secretária Acadêmica

Dalva Alves da Silva Medeiros

Bibliotecária

Anna Karla Mota Moraes Maia

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA FCST

Exercício: 2014

**Caicó/RN
Dezembro de 2014**

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

I – ORGANIZAÇÃO

II - ATIVIDADES DA OUVIDORIA

II.1 - DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.

III - CASOS

IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS

APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem por objetivo o cumprimento do item contido no art. 3º do Regimento da Ouvidoria no qual prescreve que são obrigações da Ouvidoria da FCST, entre outras “Estabelecer e divulgar sua rotina de atividades”.

Dessa forma, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria da FCST, desenvolvidas pela Ouvidora Nara Pereira da Costa, referentes ao ano de 2014.

A Ouvidoria da Faculdade Católica Santa Teresinha - FCST tem se empenhado não só em atender as manifestações do usuário, mas em auxiliar os gestores da FCST para que aprimorem sua atuação.

I. ORGANIZAÇÃO

A Ouvidoria da Faculdade Católica Santa Teresinha foi criada pela PORTARIA Nº 029/2013 – DG / FCST, **de 05 de agosto de 2013**, que estabeleceu os procedimentos relativos à atividade de Ouvidoria no âmbito da Faculdade Católica Santa Teresinha, com o intuito de assegurar a participação da comunidade interna e externa na Instituição, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas e reunir informações sobre diversos aspectos da Instituição podendo assim contribuir para a gestão institucional, a fim de subsidiar o processo de avaliação de desempenho e o cumprimento da sua missão.

Nesse diapasão, a Ouvidoria da FCST busca integrar e responsabilizar suas unidades de gestão ante seu público-alvo, estimulando-as na busca permanente de eficiência, eficácia e efetividade de seus serviços, transformando-se, assim, em ferramenta de melhoria na gestão.

O Art. 5º, do Regimento Interno da Ouvidoria da Faculdade Católica Santa Teresinha, estabelece que as funções de Ouvidor serão exercidas por um funcionário técnico administrativo ou docente ativo com pelo menos dois anos de trabalho na Instituição.

II - ATIVIDADES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da FCST tem suas atribuições designadas no Art. 3º de seu regimento onde estabelece que são atribuições da Ouvidoria:

I - Receber e encaminhar, quando devidamente apresentadas, as reclamações, denúncias, críticas, sugestões ou elogios que lhe forem dirigidas pela comunidade interna ou externa.

II - Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, mantendo o requerente informado desse procedimento.

III - Recomendar a implantação de procedimentos administrativos para análise das questões e a adoção de medidas necessárias para adequada prestação do serviço.

IV - Propor aos órgãos administrativos medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da FACULDADE CATÓLICA SANTA TERESINHA.

V - Estabelecer e divulgar sua rotina de atividades.

VI - Encaminhar relatório anual de suas atividades ao Diretor.

VII - Agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário.

VIII - Identificar e sugerir soluções de problemas ao dirigente do órgão em que ocorre.

IX - Atuar na prevenção e solução de conflitos.

III Detalhamento das Manifestações

No período de jan. a dez. de 2014 a Ouvidoria da FCST recebeu 11 manifestações, sendo que 100% das manifestações foram de origem interna, através da caixa de sugestão/reclamação.

Nesse período foram feitas manifestações referentes a estrutura física, aos serviços administrativos e os professores, assim como também elogios a Instituição. Importante registrar que existem demandas que não são aceitas na ouvidoria e que estão previstas em seu ato normativo de criação, tais como: A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de

questão posta em juízo. Muitas vezes a ouvidoria não é compreendida nestes aspectos, o que leva à frustração do usuário.

IV Das Demandas

A Ouvidoria da FCST, na página da FCST foi implantada, mas no entanto, todas as demandas recebidas foram na caixa de sugestão/reclamação que fica localizada na entrada da secretária da Instituição.

Buscando cumprir com seu papel a Ouvidoria da FCST, divulga em todos os murais da instituição seu link na página da Faculdade, para que assim toda a comunidade acadêmica, assim como o público externo conheça melhor seus serviços e possa enviar suas demandas.

Assim, como também é dada ampla divulgação das respostas as demandas enviadas a Ouvidoria da FCST.

V CASOS

Das várias demandas enviadas à Ouvidoria da Faculdade Católica Santa Teresinha em 2014, Podemos destacar:

- **O funcionamento do serviço de *wi fi* da internet na FCST** – O responsável pelo laboratório informou que se está analisando uma forma de ampliar a internet sem fio na instituição.

- **Empréstimo de livros nas sextas-feiras no início ou intervalo das aulas** – A Bibliotecária informou que de acordo com o Regimento da biblioteca o material destinado à consulta local (tarja vermelha) e periódico, poderão ser emprestados na sexta-feira ou sábado (após intervalo) ou em dia que proceder a feriado, devendo ser devolvidos impreterivelmente na segunda-feira ou primeiro dia útil após o feriado.

- **Atualização do Sistema Horus por parte dos professores:** Os Coordenadores informaram a essa ouvidora, que já tinham conhecimento do fato e que, em reunião, solicitaram aos professores que mantivessem o sistema atualizado.

- **Elogio da Comunidade ao atendimento técnico administrativo** – Parabéns pelo maravilhoso atendimento e pela organização. A instituição de vocês é um ambiente acolhedor, com bons funcionários, refletindo em alunos educados e simpáticos que se tornaram ótimos profissionais!

Parabéns Suzana, Gislaine e Dalva!

Vocês são ótimas!”

V CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observou-se que no ano de 2014, as demandas diminuíram em relação ao ano de 2013 e que as pessoas ainda preferem fazer suas reclamações/sugestões na caixa da ouvidoria, não havendo ainda o uso do link no site da FCST, mesmo com sua ampla divulgação.

A Ouvidoria da FCST busca cumprir integralmente com seu papel e sua constituição e consolidação só foi possível dada a autonomia dos trabalhos do ouvidor e a colaboração de todos os setores da Faculdade Católica Santa Teresina.

Assim, a Ouvidoria da FCST busca dar elevada efetividade aos seus trabalhos de forma flexível e ágil, para que as sugestões/reclamações sejam prontamente respondidas.