



OUVIDORIA DA

Relatório de Atividades 2013



NARA PEREIRA DA COSTA

Ouidora da FCST

Publicado em janeiro de 2014

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: 2013

Caicó/RN

Dezembro de 2013

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 2013.

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 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 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 de gestão.

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

II - ATIVIDADES DA OUVIDORIA

O Art. 3º estabelece quesão 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.

II. Detalhamento das Manifestações

No período de janeiro a dezembro de 2013 a Ouvidoria da FCST recebeu 21 manifestações, sendo que 100% das manifestações foram de origem interna, através da caixa de sugestão/reclamação. As manifestações referentes a estrutura física ainda são a de maior participação, representando 80% das manifestações.

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.

II. 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 a Ouvidora colocou na secretária da Instituição.

Buscando cumprir com seu papel a ouvidoria da FCST, divulgará 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 possa enviar suas demandas.

III – CASOS

Das várias demandas enviadas à Ouvidoria da Faculdade Católica Santa Teresinha em 2013, Podemos destacar:

- **O funcionamento da cantina da Faculdade** – A Direção da FCST prometeu que iria se esforçar ao máximo para colocar em pleno funcionamento a cantina da FCST, com variedade no cardápio e horário de funcionamento estendido.

- **Ar-condicionado na sala 18**– A Direção já passou para o setor financeiro a solicitação.

- **Troca do data-show da sala 11-** A Superintendência já informou que irá providenciar a troca do referido aparelho.

- **Aumento do tamanho da Biblioteca**– A Direção informou que infelizmente, não há como mudar na estrutura física da biblioteca e que por enquanto não dispõe de outro local para mudar suas instalações.

- **Aumentar a velocidade da internet no laboratório de informática**– A Direção informa que foi adquirido mais um ?????

- **O fim das aulas aos sábados** – A Diretora acadêmica informa que as aulas aos sábados somente ocorre quando o professor precisa repor alguma falta, portanto não é todos os sábados que são ministradas as aulas e que o Regimento do Colegiado dos Cursos prevê aulas aos sábados para cumprir com o calendário acadêmico.

VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A constituição e consolidação da Ouvidoria da FCST só foi possível dada a autonomia dos trabalhos do ouvidor e a colaboração de todos os setores da Faculdade Católica Santa Teresina.

A Ouvidoria da FCST busca da relevada efetividade aos seus trabalhos de forma flexível e ágil, ancorando suas ações na equidade social.

A Ouvidoria da FCST trabalhou intensamente para que esta passasse a cumprir integral e fielmente o seu papel. Porém para as futuras gestões da Ouvidoria recomenda-se a ampla divulgação, em especial do seu acesso pela página da Faculdade Católica Santa Teresinha.