



# **OUVIDORIA DA *FCST***

## **Relatório de Atividades 2015**

**NARA PEREIRA DA COSTA**  
Ouvidora da FCST

Publicado em janeiro de 2016

A Faculdade Católica Santa Teresinha, instituição de ensino superior privada tem como missão ***é contribuir para o desenvolvimento da região do Seridó, 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: 2015**

**Caicó/RN  
Dezembro de 2015**

## **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 2016.

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, 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 sejam 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.

### **II.1 Detalhamento das Manifestações**

No período de jan. a dez. de 2015 a Ouvidoria da FCST recebeu 16 manifestações, sendo que 100% das manifestações foram de origem interna, através da caixa de sugestão/reclamação disponível na secretaria da Faculdade Católica Santa Teresinha.

Nesse período foram feitas manifestações referentes aos equipamentos do laboratório de informática, as instalações físicas da biblioteca, equipamentos das salas de aula, equipamentos de ar-condicionado e atividades dos coordenadores.

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.2 Das Demandas**

A Ouvidoria da FCST, na página da IES não foi utilizada nesse ano de 2015, o que demonstra que os alunos pouco acessa a página da faculdade, apesar de existir um link de acesso na mesma. Ainda é muito pequeno o número de alunos que, funcionários e professores que recorrem a ouvidoria seja pra uma reclamação, sugestão ou elogio.

Com a finalidade de cumprir com seu papel a Ouvidoria da FCST, divulga em nos 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.

## **III – CASOS**

Das várias demandas enviadas à Ouvidoria da Faculdade Católica Santa Teresinha em 2015, Podemos destacar as que tiveram maior questionamento, dentre as quais:

- **O atendimento da Coordenadora do Curso de Administração** – A mesma informou que por motivo de saúde, muitas vezes precisou se afastar, mas com o final do seu tratamento buscará atender as necessidades de todos os alunos do referido curso, dentro da sua competência e que irá nas salas conversar com todas as turmas.

- **Instalação de ar-condicionados** – Nos últimos dois anos a faculdade vem se preocupando com o desconforto causado pelo calor em sala de aula e vem a cada período aumentando o número de salas climatizadas.

- **Instalações e serviço da Biblioteca:** Já esta sendo providenciado um novo espaço para a biblioteca, mais amplo e que atenda as necessidades dos alunos.

## **VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Observou-se que no ano de 2015, os alunos utilizaram a caixa da ouvidoria com maior frequência, mas que ainda não é frequente o uso do link da ouvidoria na página da FCST (<http://fcst.edu.br/site/ouvidoria/>).

Observou-se também que as principais reclamações se dá em relação a climatização das salas e a falta de aparelhos de ar condicionado em todas as salas, assim como também a falta de aparelho de data-show para todas as turmas.

No entanto, como pode-se observar nos relatórios de anos anteriores, vem caindo as reclamações relacionadas a falta de instalação de ar-condicionado nas salas..

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

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