



OUVIDORIA DA *FCST*

Relatório de Atividades 2016

NARA PEREIRA DA COSTA
Ouvidora da FCST

Publicado em janeiro de 2017

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

Pablo Phorlan Pereira de Araújo

Coordenação do Curso de Ciências Contábeis

Salmo Batista de Araújo

Coordenação do Curso de Serviço Social

Raquel Sales de Medeiros

Coordenação do CEPE

Katiane Gelly Dantas Assis de Souza

Secretária Acadêmica

Gislanne Azevedo do Nascimento

Bibliotecária

Alzimara da Fonseca Silva Alves

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA FCST

Exercício: 2016

**Caicó/RN
Dezembro de 2016**

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 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.

II.1 Detalhamento das Manifestações

No período de jan. a dez. de 2016 a Ouvidoria da FCST recebeu 8 manifestações, sendo que 50% das manifestações foram de origem interna, através da caixa de sugestão/reclamação e 50% através da página da Faculdade Católica Santa Teresinha.

Nesse período foram feitas manifestações referentes a estrutura física, equipamentos e outros serviços administrativos, assim como também prestação de informação a respeito de cursos oferecidos pela FCST.

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 começou a ser utilizada com mais frequência nesse ano de 2016, especialmente pela sociedade civil, em busca de informações sobre os cursos e sobre a IES, apesar de muitas das informações requeridas pelos usuários se encontrarem na página da FCST. Ainda é muito pequeno o número de alunos que, funcionários e professores que recorrem a ouvidoria seja pra uma reclamação, sugestão ou elogio. 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, divulgamos as respostas as demandas enviadas a Ouvidoria da FCST nos murais da Faculdade.

III – CASOS

Das várias demandas enviadas à Ouvidoria da Faculdade Católica Santa Teresinha em 2016, Podemos destacar:

- **O funcionamento dos computadores do Laboratório de Informática da FCST** – O responsável pelo laboratório informou que periodicamente vem fazendo regularmente, manutenção das máquinas.

- **Disponibilidade para os alunos de água mineral** – Existe um bebedouro disponível para os alunos, assim como também, água mineral para vender na cantina da FCST.

- **Informações sobre os cursos da FCST:** Foi repassado informações básicas sobre os cursos, assim como também o e-mail e o número da secretaria da FCST para maiores informações.

VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observou-se que no ano de 2016, as demandas foram poucas e que 50% foi através da página da faculdade, havendo assim um crescimento do uso do link da ouvidoria na página da FCST (<http://fcst.edu.br/site/ouvidoria/>).

Observou-se também que a comunidade interna, especialmente os alunos preferem utilizar a caixa de sugestão/reclamação da ouvidoria que fica no acesso de atendimento da secretaria e que quem mais utiliza o link da ouvidoria na página da FCST é a comunidade externa.

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.