



## **OUVIDORIA DA**

Relatório de Atividades 2017



**TATIANE DE LOURDES AZEVEDO DA CUNHA BEZERRA**

Ouidora da FCST

**Publicado em janeiro de 2018**

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**

Ir. Marli Araújo da Silva

**Superintendência**

Ubirajara Rodrigues Machado

**Direção Acadêmica**

Suzana Lago Nobre

**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**

Juliana Kelly Dantas da Silva

**Coordenação do CEPE**

Emilson Souza de Carvalho

**Secretária Acadêmica**

Gislanne Azevedo do Nascimento

**Bibliotecária**

Juliana

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA  
OUVIDORIA DA FCST**

**Exercício: 2017**

**Caicó/RN**

**Dezembro de 2017**

## **SUMÁRIO**

### **APRESENTAÇÃO**

### **I – ORGANIZAÇÃO**

### **II - ATIVIDADES DA OUVIDORIA**

#### **II.1 - DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.**

### **III - DEMANDAS**

### **IV - CASOS**

### **V – 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 2017.

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 questão 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 janeiro a dezembro de 2017 a Ouvidoria da FCST recebeu 04 (quatro) manifestações, sendo que 100% das manifestações foram de origem interna, através da caixa de sugestão/reclamação.

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.

## **III. 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.

## **IV – CASOS**

Das várias demandas enviadas à Ouvidoria da Faculdade Católica Santa Teresinha em 2017, podemos destacar:

- **Providenciar um bebedouro industrial para melhor servir os estudantes**  
– A Direção da FCST informou que o bebedouro da instituição atende os acadêmicos sem problemas.
  
- **Livros atualizados** – A Superintendência já está providenciando a compra dos livros, conforme solicitação dos coordenadores dos cursos.

- **Aumentar a velocidade da wi-fi para atender a demanda dos usuários** – A Direção informa que já foi providenciado.

- **Cobrança de taxas de declaração** - De acordo com a Superintendência as taxas extras não estão incluídas nas parcelas mensais, conforme Contrato de Prestação de Serviços Educacionais.

## **V – 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.