

INSTITUTO DE FILOSOFIA E TEOLOGIA DE GOIÁS



OUVIDORIA

**GOIÂNIA – GOIÁS
2021**

EXPEDIENTE

Diretor Geral

Prof. Dr. Frei Edson Matias Dias, OFMCap

Diretor Acadêmico

Prof. Dr. Frei Edson Matias Dias, OFMCap

Diretor Administrativo

Prof. Dr. Frei Flávio Pereira Nolêto, OFM

Secretária Geral

Profa. Esp. Emanuelle Rosa Lima

Coordenador do Curso de Filosofia

Prof. Dr. José Reinaldo Felipe Martins Filho

Coordenador do Curso de Teologia

Prof. Dr. Frei Flávio Pereira Nolêto,

OFMRepresentante da

Mantenedora

Frei Ronildo Arruda, OFM

Representante da Mantenedora

Frei Mateus Venâncio Lopes Souza, OFMCap.

Representante dos Formadores

Pe. Edson Márcio, CSS

Representante dos Docentes do Curso de

Teologia Prof. Me. Pe. Carlito Bernardes de

Oliveira Júnior **Representante dos Docentes do**

Curso de Filosofia Prof. Me. Marcelo Gabriel de

Freitas Veloso **Representante Discente do**

Curso de Teologia

Frei Renildo Belarmino Silva, OFM

Representante Discente do Curso de Filosofia

Frei João Victor Tessarolo Mota, OFM

Representante do Diretório Acadêmico

Fr. Eurípedes da Silva Júnior, CSsR

Coordenador da Comissão Própria de Avaliação (CPA)

Hébert Vieira Barros

Bibliotecária

Mônica Patrícia de Sousa

Tesoureira

Girlaydy Uberlanya Costa Silva

OUVIDORIA IFITEG

OUVIDORIA:

A Ouvidoria do Instituto de Filosofia e Teologia de Goiás - IFITEG, foi criada para ser um canal de comunicação entre a comunidade interna e externa. É um espaço aberto para receber elogios, sugestões, reclamações ou denúncias que o manifestante, acredita não terem sido atendidos adequadamente pelos setores e pessoas responsáveis. Sua atuação fundamenta-se na ética, respeito, autonomia, imparcialidade e transparência nas decisões. É também o local onde o manifestante pode manifestar democraticamente sua opinião, sobre os serviços prestados pelo Instituto; e quando solicitado pelo manifestante, a Ouvidoria preserva o sigilo da autoria da manifestação.

Através da ouvidoria poderá também, além de fazer reclamações, denúncias, comentários, dúvidas, elogiar os aspectos positivos ou para os aspectos negativos, sugerir alternativas que possam melhorar o funcionamento da Instituição.

FUNCIONAMENTO:

A Ouvidoria assegura que o atendimento seja acessível a todos os públicos, com diferentes canais de comunicação: pessoalmente, via e-mail e via site (<https://www.ifiteg.edu.br/ouvidoria/>).

As manifestações são encaminhadas aos órgãos responsáveis, cobrando soluções e respondendo ao manifestante, assim que elas foram solucionadas e/ou atendidas.

OUVIDOR:

A Ouvidoria será composta por um Ouvidor, de livre escolha da Diretoria Geral, será um docente ou um técnico-administrativo, um facilitador das relações entre o manifestante e a instituição. A atuação do ouvidor visa propiciar o exercício da cidadania, para que a comunidade interna e externa possa ter acesso à informação ou possa apresentar suas manifestações de forma institucionalizada, com a certeza de que serão levadas adiante. Cabe ao ouvidor facilitar ao máximo o acesso do usuário à ouvidoria. É de competência do ouvidor

acompanhar a tramitação das manifestações apresentadas, informar as providências adotadas, procurando garantir resposta ágil à manifestação exposta pelo manifestante.

Função do ouvidor:

- Receber, investigar e analisar as informações, reclamações, críticas e sugestões dos diversos setores do Instituto, acompanhando o processo até a solução final;
- Agir com transparência, imparcialidade, integridade e justiça;
- Atuar com agilidade e precisão;
- Responder com clareza as manifestações dos usuários no menor prazo possível;
- Encaminhar a questão à área competente;
- Garantir o direito de resolução do problema, mantendo o usuário informado do processo;
- Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua identidade sob o mais absoluto sigilo, garantindo assim a possibilidade de encaminhar suas reclamações ou denúncias;
- Exercer suas atividades com independência e autonomia, buscando a desburocratização;
- assegurar que o atendimento seja acessível a todos os públicos, com diferentes canais de comunicação;
- Sugerir medidas de ajuste às atividades administrativas, para melhora do desempenho Institucional.