PUC
RIO

Política de ouvidoria e tratamento de denúncias

voar mais alto

PUC
RIO

Reitor
Pe. Anderson Antonio Pedroso, S.J.

Vice-Reitor
Pe. Miguel Martins de Oliveira Filho, S.J.

Vice-Reitora Acadêmica (Ensino e Pesquisa)
Profa. Marley Vellasco

Vice-Reitor Administrativo
Prof. Leonardo Lima

Vice-Reitor Comunitário
Prof. Renato Callado

Vice-Reitor de Desenvolvimento e Inovação
Prof. Marcelo Gattass

Vice-Reitora de Extensão e Estratégia Pedagógica
Profa. Jackeline Farbiarz

Vice-Reitor de Infraestrutura e Serviços
Prof. Luiz Fernando Martha

A presente versão do documento Política de Ouvidoria e Tratamento de Denúncias foi aprovada pelo Conselho Universitário da PUC-Rio em sessão realizada em 07/10/2025.

1. Aprovação

Data de aprovação: 7 de outubro de 2025

Órgão aprovador: Conselho Universitário

Órgão gestor: Coordenação Central de Integridade

2. Objetivo

Dispor sobre o funcionamento da Ouvidoria da PUC-Rio, especialmente sobre sua relação com o Canal Externo de Denúncias e sobre o tratamento das denúncias passíveis de investigação.

3. Abrangência

Esta política se aplica a gestores, docentes, discentes, quadro técnico-administrativo, bolsistas em geral, estagiários, profissionais terceirizados, prestadores de serviço e procuradores que atuem em nome da ou para a PUC-Rio. Esse conjunto de atores será doravante referido como "comunidade universitária". Os canais de Ouvidoria estão todavia mais amplamente abertos a toda a sociedade em que se insere a PUC-Rio.

4. Conceituações e distinções

4.1. O Programa de Integridade da PUC-Rio tem na Ouvidoria seu principal instrumento de recebimento de elogios, sugestões, solicitações, reclamações, críticas, denúncias, e necessidades de mediação em sentido lato.

4.2. Além da possível e desejável solução das demandas a ele endereçadas, o conhecimento dessas demandas permite a identificação de lacunas, carências e problemas na governança ética da Universidade. Tratada no seio do Programa de Integridade e, com possíveis assessoramentos adicionais, essa identificação pode gerar sugestões de aprimoramento aos respectivos órgãos de gestão. O mesmo acompanhamento pode ainda subsidiar na elaboração das práticas educativas necessárias à construção de uma cultura adequada à almejada governança ética.

4.3. A Ouvidoria abrange, portanto, arco de demandas bastante mais amplo que o recebimento e tratamento de denúncias. Esta última categoria de demandas abrange desde acusações simples, mais propriamente categorizadas como "reclamações", até acusações sérias de fraude, corrupção, racismo, assédio, entre outras. Nesse sentido, demanda toda uma gama de cuidados relativos ao seu recebimento, classificação, instrução e investigação, cuidados que serão objeto da próxima seção deste normativo.

4.4. Dada a necessidade de garantir anonimato e impessoalidade às denúncias mais sensíveis e graves, sobretudo quando isso for da conveniência dos denunciantes, internos ou externos, está a prevista a instituição e funcionamento de um canal independente de denúncias, paralelo à Ouvidoria, com funcionamento durante as 24 horas do dia, nos 7 dias da semana, realizado por profissionais terceirizados qualificados. O direcionamento das denúncias recebidas e instruídas por esse canal será igualmente tratado nas próximas seções deste normativo.

4.5. Os usuários podem, em suma, conforme suas demandas, possibilidades e motivações, optar pelos modais da Ouvidoria ou do Canal de Denúncias. Cabe ao Programa de Integridade instruir publicamente, tão claramente quanto possível, sobre a natureza, o propósito e as opções de contato oferecidas por uma e outra instância.

5. Diretrizes de trabalho da Ouvidoria

5.1. O contato com a Ouvidoria pode ser feito por telefone, e-mail, comparecimento presencial ou uso direto do Canal de Atendimento da Ouvidoria, no qual, ao final, todas as demandas devem ser formalmente protocoladas.

5.2. Nos termos do item 1 do seu Regimento Interno, cabe à Ouvidoria funcionar como "um espaço de acolhimento e escuta reservada das pessoas e de suas trajetórias, no que buscam apoio e atendimento à diversidade das suas demandas, que vão de elogios, solicitações e reclamações a denúncias de condutas inadequadas ou mesmo atos ilícitos".

5.3. Cabe mais detalhadamente à Ouvidoria classificar as demandas segundo a sua natureza e gravidade, reservando especial atenção às denúncias que demandem investigação por parte da Comissão de Integridade. As demandas assim classificadas e devidamente instruídas, devem ser direcionadas à Coordenação Central de Integridade, que se encarregará do encaminhamento e assessoramento à Comissão de Integridade, conforme disposto no Regimento Interno dessa Comissão.

5.4. Apenas nos casos em que o objeto da denúncia for a própria Coordenação Central de Integridade, deverá a Ouvidoria encaminhar a denúncia diretamente à Comissão de Integridade, que definirá os trâmites excepcionais a adotar.

5.5. Sempre que identificar numa denúncia a necessidade, desejo ou conveniência de anonimato por parte do usuário, deve a Ouvidoria aconselhar seu direcionamento ao Canal de Denúncias;

5.6. Todas as demais demandas receberão da Ouvidoria tratamento competente, nos termos deste e dos demais regimentos do Programa de Integridade, visando a levá-las à sua satisfatória conclusão ou extinção.

6. Diretrizes de trabalho do Canal de Denúncias

6.1. O Canal de Denúncias será administrado por empresa terceirizada, selecionada entre as melhores do mercado, e tem a função precípua de acolher denúncias, especialmente aquelas com exigência de anonimato e demandantes de investigação.

6.2. Feito o seu recebimento e instrução inicial, as denúncias demandantes de investigação devem ser direcionadas à Coordenação Central de Integridade, que se encarregará do encaminhamento e assessoramento à Comissão de Integridade, conforme disposto no Regimento Interno dessa Comissão.

6.3. Apenas nos casos em que o objeto da denúncia for a própria Coordenação Central de Integridade, deverá o Canal de Denúncias encaminhar a denúncia diretamente à Comissão de Integridade, que definirá os trâmites excepcionais a adotar.

6.4. Demandas relevantes, todavia não classificadas como denúncias demandantes de investigação, deverão, após instrução primária, ser dirigidas ao Canal de Ouvidoria para tratamento visando à sua satisfatória conclusão ou extinção.

6.5. A empresa administradora do Canal de Denúncias enviará trimestralmente à Coordenação Central de Integridade a planilha com a totalidade dos dados brutos dos acessos registrados, excluídas as informações que permitam identificar os denunciantes demandantes de anonimato. Esse repasse trimestral é importante para efeito de compreensão estatística dos registros.

7. Diretrizes complementares relativas ao recebimento e tratamento de denúncias

7.1. A Ouvidoria e o Canal de Denúncias devem contribuir para o permanente fortalecimento da cidadania, para a efetivação dos direitos fundamentais, para a prevenção e o combate à fraude e à corrupção, e para a melhoria constante da governança e dos controles da Universidade.

7.2. A Ouvidoria e o Canal de Denúncias devem atuar em simbiose e ser reconhecidos como agentes de transformação, induzindo reflexões e melhorias na Universidade a partir dos anseios manifestados pela comunidade universitária.

7.3. Devem ser respeitadas e protegidas a liberdade de manifestação e a ampla acessibilidade aos canais de Ouvidoria e Denúncias, por toda a comunidade universitária, independentemente de sexo, gênero, idade, raça, cor, etnia, religião, orientação sexual, condição econômica, social, cultural, linguística e física.

7.4. É vedada à Ouvidoria e aos responsáveis pelo Canal de Denúncias qualquer forma de retaliação aos denunciantes, o que não significa que não possam esses

denunciantes ser denunciados por terceiros, coetânea ou posteriormente à sua denúncia, cabendo aos responsáveis pela instrução primária dos processos o discernimento imparcial e o relato das razões alegadas em cada caso.

7.5. A bem da proteção dos denunciantes, os canais de Ouvidoria observarão a confidencialidade da autoria das denúncias, salvo manifestação voluntária e autorização explícita em sentido contrário.

7.6. Para mitigar os riscos de exposição e retaliação, também os denunciantes, as testemunhas e aqueles que forem convocados a atuar no tratamento de denúncias devem observar a confidencialidade das informações.

7.7. Havendo indícios de retaliação contra os denunciantes, a ocorrência deve ser comunicada à Coordenação Central de Integridade e, por meio desta, à Comissão de Integridade, que constituirá subcomissão específica para a respectiva apuração.

7.8. As denúncias devem ser recebidas e tratadas tempestivamente, com autonomia, isenção e possível transparência dos procedimentos, resguardada a necessária confidencialidade dos casos. O tratamento das denúncias implicará o seu recebimento, instrução, classificação, encaminhamento, acompanhamento e cobrança de prazos e respostas.

7.9. Ao receber denúncias que assim o exijam, a Ouvidoria e o Canal de Denúncias cuidarão de compreender o que está sendo pleiteado e, sempre que necessário, solicitarão complementação de informações aos denunciantes a bem da suficiente instrução do caso.

7.10. As denúncias serão classificadas de acordo com os seguintes grupos: fraude e corrupção financeira; segurança e meio ambiente; ou comportamentais, que incluem as violências sexuais, assédio moral, discriminação, retaliação, plágio e outras práticas intelectuais espúrias.

7.11. As denúncias demandantes de investigação, e por isso encaminhadas à Comissão de Integridade. serão tratadas conforme o Regimento Interno daquele órgão.

7.12. As denúncias passíveis de investigação, relativas ao Reitor, Vice-reitor e padres membros da Mantenedora serão enviadas para o compliance da Companhia de Jesus ou da Arquidiocese do Rio de Janeiro, conforme o caso.

7.13. A denúncia será arquivada, sem apuração, quando o relato não contiver elementos mínimos que permitam o seu tratamento e a respectiva apuração dos fatos relatados, cabendo o reporte à Coordenação Central de Integridade e à Comissão de Integridade sobre o conteúdo da denúncia arquivada.

7.14. O arquivamento deverá ser igualmente efetuado e reportado nos casos classificados no grupo de fraude e corrupção financeira, quando verificada a ausência de elementos mínimos de materialidade e/ou de autoria, impedindo a sua respectiva apuração.

7.15. A denúncia poderá ser arquivada, ainda, quando for estritamente necessária a identificação do denunciante para sua apuração, e este não autorizar a quebra do sigilo.

7.16. Se a apuração apontar indícios de violação da lei e/ou condutas criminosas, a Assessoria Jurídica, após análise, deverá comunicar às autoridades competentes, sendo certo que a PUC-Rio se compromete a cooperar com as investigações.

7.17. A Ouvidoria e o Canal de Denúncias devem divulgar, anualmente, a prestação de contas de sua atuação, com análises quantitativas e qualitativas das demandas, com destaque para o tratamento de denúncias. Essa prestação de contas deve contemplar o Programa de Integridade, o Conselho Universitário e a Reitoria.

PUC
RIO

voar mais alto