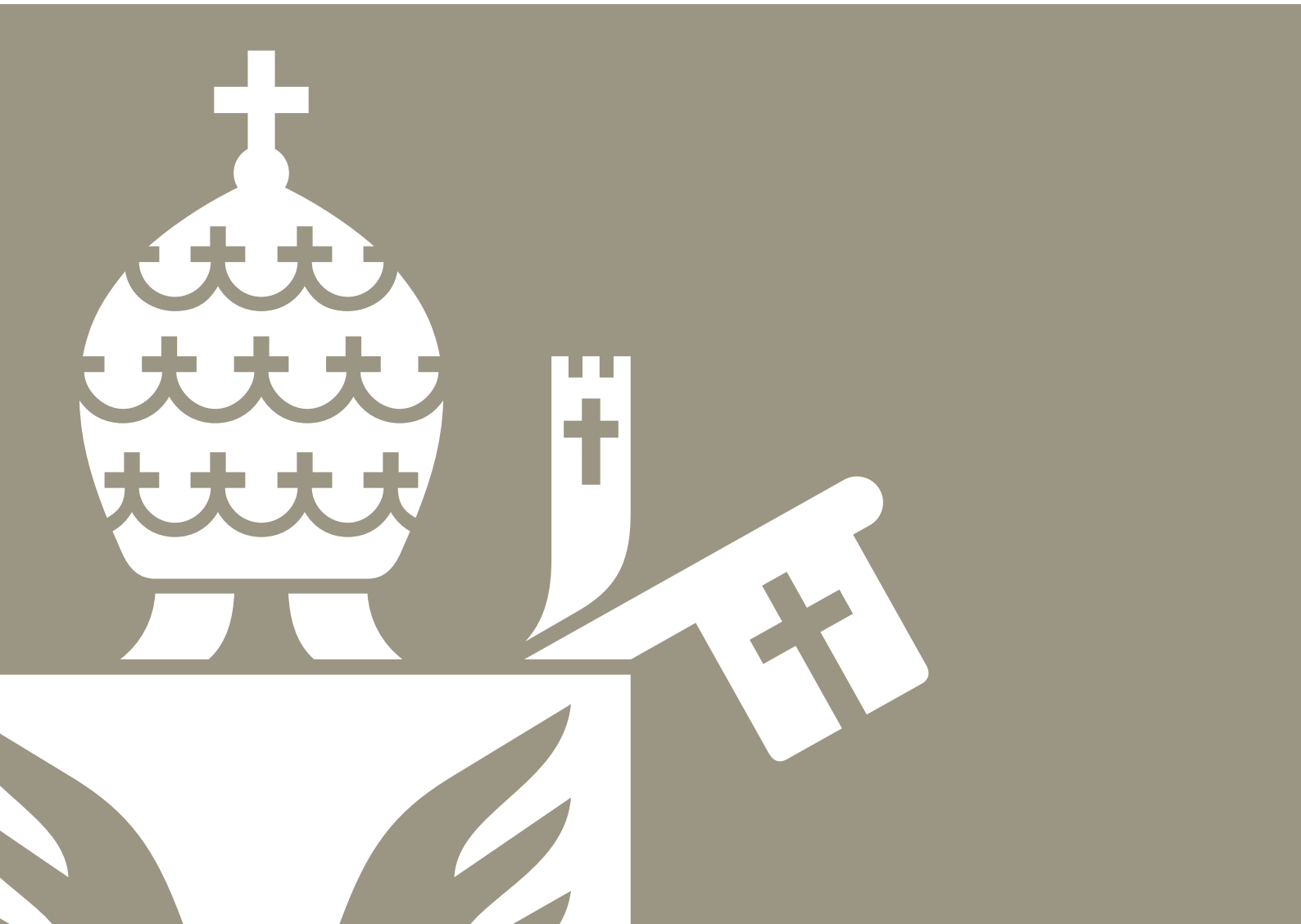
PUC
RIO

Ouvidoria

Regimento interno



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 Ouvidoria | Regimento Interno foi aprovada pelo Conselho Universitário da PUC-Rio em sessão realizada em 07/10/2025.

1. A Ouvidoria da PUC-Rio é uma estrutura permanente, vinculada ao Conselho Universitário, que tem o propósito de dialogar com a comunidade universitária e os seus respectivos públicos de interesse, de modo transparente e imparcial, cultivando um ambiente de confiança e uma convivência baseada no respeito. É 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.

1.1. Para garantir o completo anonimato e a impessoalidade no tratamento das denúncias mais sensíveis e urgentes, sobretudo quando isso for da conveniência dos denunciantes, está prevista a instituição e funcionamento de um canal independente, precipuamente voltado para o recebimento de denúncias, com funcionamento durante as 24 horas do dia, nos 7 dias da semana, realizado por profissionais qualificados. O funcionamento desse canal de denúncias se regerá pelos mesmos princípios éticos definido no presente documento. O encaminhamento das denúncias recebidas será objeto de protocolo próprio, incluído no conjunto de normativos do Programa de Integridade da PUC-Rio.

2. São atribuições da Ouvidoria da PUC-Rio:

a. Gerir os mecanismos e canais de recebimento e tratamento de manifestações, que incluem reclamações, críticas, solicitações de informação, sugestões, elogios e denúncias. Essas manifestações podem se fazer por telefone, e-mail, comparecimento presencial ou uso direto do Canal de Ouvidoria, no qual devem ao final estar formalmente protocoladas.

b. Requerer documentos e informações, solicitar providências e emitir recomendações aos gestores da PUC-Rio, com base nas manifestações recebidas;

c. Monitorar a tramitação das manifestações recebidas, zelando pelos prazos, adequações e efetivas implementações das ações propostas nas respostas, dando ciência aos interessados das providências adotadas;

d. Promover e conduzir processos de mediação e conciliação relacionados às manifestações recebidas, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

e. Dialogar com a Coordenação Central do Programa de Integridade no sentido de promover, junto às instâncias acadêmicas e administrativas, medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela PUC-Rio;

f. Registrar tendências observadas nas demandas dos usuários à Ouvidoria e atuar preventivamente como agente de transformação de condutas, induzindo reflexões sobre melhorias na Universidade.

g. Propor para a Comissão de Integridade a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aprimoramento acadêmico e administrativo da PUC-Rio;

h. Promover em parceria com a Coordenação Central do Programa de Integridade capacitação adequada para a Alta Administração e demais áreas da Universidade, bem como as pessoas físicas e jurídicas relacionadas às atividades da PUC-Rio, em questões relacionadas à Ouvidoria;

i. Promover, em parceria com a Coordenação Central do Programa de Integridade, ações de comunicação e treinamento com o intuito de sensibilizar as pessoas físicas e jurídicas relacionadas às atividades da PUC-Rio quanto à relevância das atividades executadas pela Ouvidoria;

j. Apoiar a Alta Administração, a Comissão de Integridade da PUC-Rio e demais áreas da Universidade em assuntos relacionados à Ouvidoria, bem como participar de comitês, comissões e grupos de trabalhos associados ao tema.

k. Recomendar aos denunciantes que desejarem completo anonimato o uso preferencial do Canal de Denúncias, objeto do item 1.1.

3. A escolha e nomeação do(a) titular da Ouvidoria é realizada pelo Reitor, considerado o perfil necessário à função e ouvido o Conselho Universitário, ao qual cabe arguir o/a indicado/a e validar ou contestar a escolha com base em justificativas apresentadas em plenário ao colegiado.

3.1. É recomendável que o(a) titular da Ouvidoria possua conhecimento técnico e experiência em áreas relacionadas, como atendimento ao cliente, gestão de conflitos ou mediação, bem como conhecimento das leis e regulamentos aplicáveis, incluindo as legislações trabalhista, ambiental, de proteção de dados, anticorrupção e relacionadas à equidade, diversidade e inclusão. Adicionalmente ao conhecimento técnico, deve possuir habilidade de comunicação e relacionamento interpessoal, capacidade de mediações de conflitos e resolução de problemas, forte empatia e resiliência.

4. A eventual destituição do(a) titular da Coordenação Central de Integridade é realizada no âmbito do Conselho Universitário, de forma justificada e com aprovação da maioria absoluta de seus membros.

4.1. 4.1. O(A) titular da Ouvidoria possui mandato de três anos, podendo ser reconduzido(a), e goza de estabilidade no emprego desde a posse até um ano após o término de seu mandato.

4.2. A estabilidade prevista neste item não impede a rescisão do contrato de trabalho por justa causa, nos termos da legislação em vigor.

5. O(A) titular da Ouvidoria e todos os participantes das atividades relacionadas ao exercício das atribuições da Ouvidoria fundamentam suas atuações na legalidade, veracidade, impessoalidade, imparcialidade e transparência, e tratam os dados e informações de trabalho com o sigilo e reserva pertinentes, de acordo com as normas de sigilo e segurança de informações adotadas pela PUC-Rio.

5.1. Caso o(a) titular da Ouvidoria infrinja a obrigação de sigilo e confidencialidade aqui prevista estará sujeito às penalidades administrativas (advertência, suspensão ou rescisão do contrato de trabalho por justa causa), bem como penalidades civis (indenização e demais formas de reparação por perdas e danos) e até penais, conforme a legislação aplicável.

6. A Ouvidoria tem autonomia e autoridade asseguradas para realizar suas atividades sem qualquer influência externa. Tem também garantia de acesso a todas as informações necessárias ao exercício de suas atribuições.

7. O(A) titular da Ouvidoria tem a sua defesa assegurada pela PUC-Rio em eventuais processos judiciais e/ou administrativos propostos contra ele(a) em razão do exercício regular das suas atribuições, nos termos e atribuições constantes neste Regimento Interno.

7.1. O(A) titular da Ouvidoria tem garantido pela PUC-Rio o pagamento de eventual condenação por dano moral, por ressarcimento de prejuízos ou por aplicação de multa advindos de processos judiciais e/ou administrativos propostos contra ele(a) em razão do exercício regular das suas atribuições, nos termos e atribuições constantes neste Regimento Interno, desde que não tenha atuado com dolo ou culpa grave e respeitados os padrões e a legislação que regulam a atuação da Coordenação.

8. Trimestralmente a Ouvidoria realiza o reporte consolidado de suas atividades para o Conselho Universitário.

PUC
RIO

voar mais alto