



# POLÍTICA DO CANAL DE CUIDADO E CONDUTA ÉTICA

OUVIDORIA INSTITUCIONAL



Colégio  
**Antônio Vieira**



Rede Jesuíta  
de Educação



## **POLÍTICA DO CANAL DE CUIDADO E CONDUTA ÉTICA (OUVIDORIA INSTITUCIONAL)**


A presente Política do Canal de Cuidado e Conduta Ética (Ouvidoria Institucional) tem por finalidade fortalecer a cultura de integridade, cuidado e responsabilidade institucional do Colégio Antônio Vieira, estabelecendo diretrizes precisas para a recepção, apuração e tratamento de denúncias relacionadas a desconformidades legais, éticas ou regulamentares.

O Canal visa promover ambiente seguro para que colaboradores docentes e não docentes, estudantes, familiares e responsáveis, fornecedores, parceiros e visitantes possam relatar, de forma identificada ou anônima, fatos ou condutas que violem o Código de Cuidado e Conduta Ética, as leis aplicáveis, políticas internas e normas institucionais formalmente estabelecidas.

### **1.ABRANGÊNCIA**

Esta política é aplicável aos colaboradores do Colégio, independentemente de sua posição hierárquica. Isso abrange estagiários, colaboradores docentes e não docentes, gestores, diretores, bem como parceiros, fornecedores, prestadores de serviços, familiares e responsáveis, visitantes.

Podem ter suas condutas reportadas para apuração todos os profissionais do Colégio, independentemente de sua posição hierárquica. Também se incluem parceiros institucionais (contratantes ou contratados), bem como agentes externos,



públicos ou privados, que, em suas relações com o Colégio, venham a incorrer em atos vedados pelo Código de Cuidado e Conduta Ética ou pela legislação vigente.

Os próprios membros do Comitê de Cuidado e Conduta Ética também poderão ser objeto de comunicação ou apuração em razão de suas condutas. Nesses casos, deverá ocorrer a substituição temporária do membro envolvido durante o processo de análise.

## **2.DEFINIÇÕES**

### **Anonimato**

Ato de manter uma identidade escondida de terceiros. O Colégio assegura ao denunciante o direito de manter-se no anonimato. No entanto, existem situações em que a pessoa deseja informar o seu nome. Mesmo nessas condições, o Colégio se compromete a manter sob sigilo a identidade da fonte, bem como garante que o denunciante não será submetido a qualquer tipo de retaliação.

### **Canal do Cuidado e Conduta Ética – Ouvidoria Institucional**

É o meio disponibilizado pelo Colégio para recebimento das denúncias. O Canal do Cuidado e Conduta Ética terá como objeto quaisquer denúncias de fatos ou condutas que potencialmente desrespeitem o Código de Cuidado e Conduta Ética, as Leis, a Política de Cuidado e Conduta Ética e demais políticas internas.



## **Comitê de Cuidado e Conduta Ética**

Tem por objetivo fiscalizar o cumprimento do Código de Cuidado e Conduta Ética, das políticas e demais normas internas, bem como ser o responsável pela gestão do Canal de Cuidado e Conduta Ética, recebendo, triando, tratando as denúncias registradas e comunicando ao denunciante o resultado da denúncia.


### **Conselho diretivo**

Formado pela Direção-Geral, Direção Administrativa, Direção Acadêmica, Assistência Espiritual e Coordenação de Formação Cristã e Pastoral.

### **Denúncia**


Comunicação de prática ou suspeita de prática de infração aos princípios e compromissos do Código de Cuidado e Conduta Ética, leis, políticas internas, regulamentos ou normas institucionais e orientações internas formalmente estabelecidas. Poderão ser objeto do Canal de Cuidado e Conduta Ética relatos ou denúncias referentes a condutas que violem o Código de Cuidado e Conduta Ética, a legislação vigente ou normas institucionais formalmente estabelecidas, incluindo, mas não se limitando a:

- Danos ao meio ambiente;
- Infrações relacionadas à saúde e segurança;

- 
- Violações à legislação trabalhista ou às normas internas de conduta profissional;
  - Discriminação de qualquer natureza;
  - Conflito de interesses;
  - Oferecimento, recebimento ou solicitação de brindes, presentes ou vantagens em desacordo com os limites e critérios estabelecidos no Código de Cuidado e Conduta Ética, especialmente aqueles que ultrapassem o valor individual permitido ou configurem potencial conflito de interesses;
  - Violação à privacidade, à proteção de dados pessoais ou à confidencialidade de informações;
  - Falsificação ou adulteração de documentos;
  - Práticas ilícitas ou irregulares junto ao poder público;
  - Atos contra o patrimônio, tais como furto, roubo, apropriação indébita, sabotagem ou destruição;
  - Suborno, corrupção ou qualquer forma de vantagem indevida;
  - Infrações às normas tributárias, financeiras ou contábeis;
  - Condutas de violência ou assédio moral, físico ou sexual;
  - Outras condutas que atentem contra a ética, a integridade institucional ou a dignidade da pessoa humana.

### **Número de protocolo**

Número recebido pelo denunciante após inserir as informações no site para acompanhamento da sua denúncia. Por meio do número de protocolo o denunciante poderá acessar o Canal de Cuidado e Conduta Ética e enviar nova mensagem relativa ao mesmo relato,



bem como acompanhar o status de apuração da denúncia. Este processo garante a comunicação segura e anônima entre o Colégio e o denunciante.

### **Resposta automática**

É aquela que o denunciante recebe ao fazer sua denúncia.

### **Resposta conclusiva**


É aquela que põe fim ao fluxo de investigação da denúncia. A resposta conclusiva não necessariamente atenderá a expectativa do denunciante, mas tem caráter definitivo e final, encerrando a sua atuação naquele caso concreto, de acordo com as evidências e provas analisadas.

### **Resposta intermediária**

É oferecida na impossibilidade de encerrar o processo de investigação da denúncia no prazo estabelecido de trinta dias úteis.


## **3. RESPONSABILIDADES**

**3.1.** Diretores, gestores, coordenadores, supervisores, encarregados e líderes

- 
- Apoiar a investigação e o tratamento de todas as denúncias, fornecendo as ferramentas adequadas à solução do problema apresentado.
  - Orientar, divulgar e praticar a Política do Canal de Cuidado e Conduta Ética, adotando e disseminando a cultura de não retaliação.
  - Promover ambiente seguro para manifestação responsável, assegurando que não haja qualquer forma de retaliação direta ou indireta.

### **3.2. Comitê de cuidado e conduta ética**

- Orientar, divulgar e praticar a Política do Canal de Cuidado e Conduta Ética, adotando e disseminando a cultura de não retaliação.
- Manter sigilo das informações do Canal, excepcionada a necessidade de compartilhamento de informações com pessoas que devam tomar conhecimento da situação e dos fatos, para que possam auxiliar o Comitê no processo investigativo, resguardado o anonimato do denunciante e a garantia de não retaliação.
- Tratar os dados pessoais a que tiver acesso no âmbito da apuração das denúncias em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.
- Dar tratativa e feedback adequados às denúncias recebidas no Canal de Cuidado e Conduta Ética, atuando de forma imparcial.
- Observar os prazos de apuração das denúncias feitas pelo



Canal de Cuidado e Conduta Ética, e reportar ao denunciante o status da apuração.

- Fazer a triagem inicial das denúncias.
- Conduzir o processo investigatório.
- Reportar ao departamento jurídico as dúvidas a respeito dos riscos e da aplicação de medidas corretivas, dentre outras questões de alçada jurídica.
- Se reunir semestralmente para avaliação de todos os registros feitos por meio do Canal de Cuidado e Conduta Ética.
- Elaborar o relatório com as recomendações de solução e conclusão das denúncias para deliberação em reunião e decisão.
- Realizar reuniões extraordinárias quando se fizer necessário, observando a gravidade das denúncias e/ou relatos.
- Elaborar o relatório semestral com a consolidação da quantidade de denúncias registradas, analisadas, investigadas e tratadas, acompanhado ainda da descrição resumida do trâmite para apuração dos fatos.

### **3.3. Colaboradores docentes e não docentes, familiares e responsáveis, estudantes, fornecedores, parceiros, visitantes**

- Utilizar o Canal de Cuidado e Conduta Ética de maneira ética e objetiva.
- Não utilizar o Canal de Cuidado e Conduta Ética para realização de denúncias de má-fé, falseadas ou levantadas por motivos pessoais, torpes e escusos. A motivação da denúncia deverá ser sempre baseada no Código de Cuidado e Conduta Ética, nas



leis e nas demais políticas internas do Colégio.

- Relatar quaisquer informações de má conduta, falta grave, ética ou ilegal que contradigam a responsabilidade do Colégio e infrinjam os valores e a missão.

#### **4. DESCRIÇÃO**

O principal canal para recebimento de denúncias é o formulário online disponível no site do Colégio. Na referida página o denunciante pode registrar eletronicamente sua denúncia, mantendo o anonimato e a segurança. O registro é feito a partir de um formulário com o objetivo de obter o máximo de informações possíveis.

Para que as denúncias sejam tratadas de forma correta é fundamental que o denunciante forneça o máximo de informações e/ou detalhes, possibilitando, assim, que o Colégio tenha subsídios suficientes para investigar e/ou analisar o relato de forma correta. A identificação do denunciante não é obrigatória, por isso a ferramenta utilizada garante o anonimato e a total confidencialidade durante o processo de registro.

Ao inserir as informações no site o denunciante receberá um número de protocolo para acompanhamento da sua denúncia. Por meio do número de protocolo o denunciante poderá acessar o Canal de Cuidado e Conduta Ética e enviar nova mensagem relativa ao mesmo relato, bem como acompanhar o status de apuração da denúncia. Este processo garante a comunicação segura e anônima




entre o Colégio e o denunciante.

Recebida a denúncia, o Comitê de Cuidado e Conduta Ética fará a triagem inicial das denúncias e passará a conduzir o processo investigatório, se reunindo semestralmente para avaliação de todos os registros feitos por meio do Canal de Cuidado e Conduta Ética. Durante a triagem inicial, o Comitê de Cuidado e Conduta Ética avaliará se o relato constitui de fato uma denúncia, uma manifestação de natureza relacional, pedagógica ou administrativa que deva ser tratada por canais próprios de escuta institucional, caso em que encaminhará o denunciante ao canal dedicado para a respectiva apuração.

Ainda durante a triagem, os membros do Comitê de Cuidado e Conduta Ética verificarão se a denúncia eventualmente se refere a qualquer deles, ou se existe potencial ou existente conflito de interesses em relação aos fatos relatados e o membro do Comitê. Nessas hipóteses, o Conselho Diretivo promoverá a indicação de novo membro, que atuará de forma isenta e imparcial, devendo o membro denunciado ou em potencial/real conflito de interesses se afastar temporariamente das atividades do Comitê até a conclusão da investigação com a aplicação das medidas cabíveis. Tais situações devem estar formalizadas em ata. Também no momento da triagem, o Comitê avaliará se as informações apresentadas são suficientes para prosseguir com uma investigação. Serão analisados os fatos relatados, os dados e eventuais documentos trazidos, bem como a clareza nas informações prestadas.

Não havendo elementos suficientes, o Comitê providenciará ao denunciante uma resposta intermediária, pedindo mais prazo




ou solicitando informações complementares. Se forem solicitadas informações complementares, o Comitê dará o prazo de trinta dias ao denunciante para que as forneça. Não havendo manifestação do denunciante nesse prazo, será concluída a denúncia e enviada ao denunciante uma resposta conclusiva no sentido de que o caso foi encerrado por insuficiência de elementos para continuidade da apuração, explicitando ao denunciante que, caso ele queira fornecer outras informações, poderá abrir um novo registro no Canal de Cuidado e Conduta Ética. Havendo elementos suficientes, o Comitê levará a denúncia para procedimento investigativo e, após conclusão da investigação, inserirá o caso em pauta da reunião mensal, quando será discutido o relatório conclusivo da denúncia.

A investigação deverá ser formalizada em processo administrativo interno, no qual constarão todos os documentos, registros de testemunhas e assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, quando aplicável, em observância aos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e dignidade da pessoa humana.

A depender do grau de complexidade dos fatos que envolvem a denúncia, ou mesmo de sua sensibilidade/natureza, o Comitê de Cuidado e Conduta Ética poderá definir equipe responsável pela investigação, de forma a garantir o envolvimento das pessoas/ áreas necessárias e evitar conflito de interesses, inclusive o jurídico, ou até mesmo empresa ou escritório externo especializado como responsável pela investigação. Em qualquer caso de compartilhamento, ficará resguardado o anonimato do denunciante e a garantia de não retaliação.

Se a investigação confirmar que houve um descumprimento



das normas estabelecidas no Código de Cuidado e Conduta Ética, nas leis, nas demais políticas internas, o Comitê definirá qual a ação corretiva aplicável, observada a proporcionalidade, por meio de relatório com as recomendações de conclusão e solução das denúncias, bem como de medidas para corrigir e evitar a ocorrência de novos casos e, após a decisão final, determinará a aplicação da medida.

O relatório conterá, no mínimo: sumário; resumo da denúncia; lista dos envolvidos, se houver; histórico da apuração (análise documental, entrevistas, oitivas, inspeções, monitoramentos, dentre outros); conclusão (1) procede, (2) não procede, (3) inconclusivo, mediante apontamento dos fundamentos da decisão, com base nas normas (internas ou externas) aplicáveis; recomendações. O Comitê de Cuidado e Conduta Ética apresentará o relatório final ao gestor responsável pelo denunciado e lhe informará sobre quais medidas serão aplicadas. Semestralmente serão divulgados os resultados das denúncias, apurações e tratamento das denúncias à Direção-Geral. Em caso de situações graves evidenciadas no momento da triagem, o Comitê realizará reuniões extraordinárias, bem como providenciará o reporte urgente à Direção-Geral ou ao seu Conselho para a tomada de decisão. Abaixo, segue a síntese dos prazos de apuração e o fluxo que a denúncia percorre:



O QUE	QUEM	COMO	PRAZO
Denúncia	Denunciante	Por meio dos canais de denúncias disponíveis	A qualquer momento
Triagem	Comitê de Cuidado e Conduta Ética	<p><b>Reporte ao denunciante de acordo com cada hipótese:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encaminhamento para outro canal em caso de mero descontentamento ou insatisfação de serviço/qualidade.</li> <li>2. Solicitação de mais prazo.</li> <li>3. Solicitação de informações complementares.</li> <li>4. Encerramento da apuração caso o denunciante, após solicitadas informações complementares, não as faça no prazo de trinta dias.</li> </ol>	<p><b>Hipótese 1</b> – mesmo prazo da triagem.</p> <p><b>Hipótese 2</b> – mesmo prazo da triagem.</p> <p><b>Hipótese 3</b> – mesmo prazo da triagem.</p> <p><b>Hipótese 4</b> – mesmo prazo da triagem, após o pedido de informações complementares.</p>
Instrução da investigação	Comitê de Cuidado e Conduta Ética	Por meio da análise documental e de depoimentos das testemunhas para elucidação do fato apontado.	Trinta dias úteis
Elaboração de relatório conclusivo	Comitê de Cuidado e Conduta Ética	Emitindo relatório conclusivo da investigação, com eventual recomendação de medidas disciplinares, observados os critérios de confidencialidade e proteção de dados.	Quinze dias úteis
Deliberação em reunião extraordinária	Comitê de Cuidado e Conduta Ética	Discussão e aprovação do relatório conclusivo.	No ato da reunião
Decisão	Diretoria	Em caso de necessidade, a análise do relatório do comitê de cuidado e conduta ética e adoção ou não das medidas sugeridas.	Trinta dias úteis
Reporte ao denunciante	Comitê de Cuidado e Conduta Ética	Envio de resposta conclusiva ao denunciante.	Após a decisão da diretoria



Esses prazos poderão ser modificados em caso de denúncias que envolvam questões urgentes ou críticas para o Colégio. Em qualquer caso as denúncias serão documentadas e arquivadas em ambiente seguro, confidencial e com garantia de acesso virtual e/ou físico somente a pessoas autorizadas.

Nos casos em que houver seguimento de processo investigativo, os documentos (registro, recebimento, investigação e resolução da denúncia) serão mantidos em arquivo original, em ambiente seguro e confidencial, com garantia de acesso virtual e/ou físico restrito a pessoas autorizadas, pelo prazo mínimo de cinco anos, podendo ser mantidos por período superior quando houver obrigação legal, regulatória ou risco jurídico em curso.

O acesso aos registros e a qualquer material relacionado às investigações somente poderá ocorrer pelo Comitê de Cuidado e Conduta Ética ou por pessoas que tenham necessidade institucional de conhecimento, mediante autorização formal.

## **5. PROTEÇÃO DE DADOS NO ÂMBITO DO CANAL DE CUIDADO E CONDUTA ÉTICA E RESPECTIVAS APURAÇÕES**

Ao registrar denúncia, relato ou reporte no Canal de Cuidado e Conduta Ética, poderão ser fornecidos dados pessoais (informações que identifiquem ou possam identificar pessoa física) e dados pessoais sensíveis (origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de



caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico), nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), relativos ao denunciante, ao denunciado ou a terceiros mencionados.

O tratamento dessas informações será realizado pelo Colégio com a finalidade exclusiva de apuração dos fatos, adoção das providências cabíveis e prevenção de condutas que violem o Código de Cuidado e Conduta Ética ou a legislação aplicável, com fundamento nas hipóteses legais previstas nos artigos 7º e 11 da LGPD, especialmente no exercício regular de direitos e no cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

Dados excessivos, desnecessários ou sem pertinência com a apuração poderão ser desconsiderados para fins decisórios, preservando-se o registro original apenas pelo período necessário ao cumprimento das finalidades institucionais e legais.

Os dados pessoais tratados no âmbito do Canal de Cuidado e Conduta Ética serão armazenados em ambiente seguro e confidencial, com acesso restrito a pessoas autorizadas, pelo prazo mínimo de cinco anos, podendo ser mantidos por período superior quando houver obrigação legal, determinação de autoridade competente, processo judicial ou risco jurídico em curso.

O compartilhamento de dados poderá ocorrer com autoridades, órgãos e entidades governamentais, quando necessário para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, exercício regular de direitos ou defesa dos interesses institucionais.



## **6. MONITORAMENTO**


O Canal de Cuidado e Conduta Ética constitui meio institucional de monitoramento e fortalecimento da integridade no Colégio Antônio Vieira. Semestralmente, o Comitê elaborará relatório consolidado com indicadores quantitativos e qualitativos, contemplando o número de registros recebidos, analisados, investigados e concluídos, bem como síntese do fluxo de apuração adotado.

A identificação de temas recorrentes nos registros poderá revelar fragilidades na compreensão das normas internas ou na aplicação de procedimentos institucionais, indicando a necessidade de reforço de orientações, realização de treinamentos específicos, ações formativas e eventuais revisões de processos, com vistas ao aprimoramento contínuo da cultura de integridade e cuidado.

Caso se verifique utilização inadequada do Canal para demandas que possuam fluxo específico de atendimento institucional, serão promovidas ações de orientação à comunidade escolar quanto à finalidade e correta utilização dos meios de comunicação disponíveis, podendo também ser avaliadas melhorias na forma de disponibilização do canal.

## **7. TREINAMENTOS**

As ações formativas relacionadas à divulgação e compreensão do Canal de Cuidado e Conduta Ética integrarão o plano anual de formação institucional. A periodicidade será definida conforme



as necessidades identificadas ou após alterações substanciais nas políticas internas.


A definição dos conteúdos (tais como anonimato, situações passíveis de denúncia, fluxos institucionais e alcance do canal) considerará as análises decorrentes do monitoramento realizado pelo Comitê.

As formações serão organizadas de acordo com os diferentes segmentos da comunidade escolar e parceiros institucionais, respeitando suas especificidades e contextos de atuação.

## **8. GESTÃO DE CONSEQÜÊNCIAS**

A previsão e categorização das medidas disciplinares cabíveis, bem como seu procedimento de aplicação, incluindo definição de responsáveis, seguirão as disposições do Código de Cuidado e Conduta Ética. O Colégio pauta suas decisões e ações na garantia da ética, integridade, transparência e profissionalismo no que se refere à gestão de conseqüências dos atos de seus colaboradores, independentemente da sua posição hierárquica, bem como de seus parceiros, fornecedores, estudantes, familiares e responsáveis.

As medidas de conseqüência são sempre aplicadas após apuração detalhada e conclusão colegiada de que o denunciado agiu contra o Código de Cuidado e Conduta Ética, as leis, ou quaisquer normas estabelecidas pelo Colégio. Na aplicação das medidas de conseqüência, serão levados em conta (1) extensão do dano causado; (2) eventual proveito patrimonial obtido pelo



denunciado; (3) reincidência da ação objeto da denúncia; (4) a natureza ou sensibilidade da infração, observados os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e dignidade da pessoa humana.

Compete ao Comitê de Cuidado e Conduta Ética a recomendação das medidas disciplinares, sejam as descritas ou quaisquer outras, o que deverá ser feito de forma justificada, por meio do relatório conclusivo da denúncia, competindo ao conselho diretivo a decisão sobre a aplicação ou não das medidas de consequência. Em qualquer caso, a escolha da decisão poderá contar com o auxílio técnico do departamento jurídico ou mesmo do departamento de recursos humanos, seja para consultar, avaliar riscos, ou registrar as medidas.

## **9. REVISÃO**

A revisão desta política, assim como do Canal de Cuidado e Conduta Ética ocorrerá anualmente, podendo haver alterações em períodos menores caso se perceba a necessidade de alteração de fluxos, competências, prazos, canais disponíveis ou mesmo da gestão de consequências, dentre outros temas.

As revisões integrais ou pontuais podem ser solicitadas por qualquer um dos membros do Comitê de Cuidado e Conduta Ética em suas reuniões extraordinárias, sendo necessária a exposição da justificativa da revisão para que seja de imediato submetida à aprovação pelos membros.



Colégio  
**Antônio Vieira**



Rede Jesuíta  
de Educação