****

OUVIDORIA DO IPUB

INSTITUTO DE PSIQUIATRIA DA UFRJ

**NORMA INTERNA DA OUVIDORIA DO IPUB**

A Portaria nº \_/2025 – Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria do IPUB da   
UFRJ e dispõe sobre os fluxos de trabalho, a proteção ao denunciante e  
os mecanismos de representação contra represálias.  
  
A OUVIDORA DO IPUB, DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, no uso das atribuições que lhe confere a legislação vigente, e considerando:  
        •       O disposto na Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, que estabelece  
mecanismos de proteção ao denunciante e disciplina o serviço de recebimento de denúncias;  
        •       A Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, que dispõe sobre a  
proteção do denunciante de ilícitos e a apuração de represálias;  
        •       As competências atribuídas à Ouvidoria do IPUB-UFRJ pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e pela Portaria nº 581/2021;  
        •       A necessidade de formalizar fluxos de trabalho e assegurar proteção  
integral ao denunciante;  
  
RESOLVE:  
  
**CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS**  
Art. 1º Esta Portaria regulamenta o funcionamento da Ouvidoria do IPUB-  
UFRJ, estabelece seus fluxos de trabalho e disciplina os mecanismos de  
proteção ao denunciante e de prevenção e enfrentamento a represálias.  
  
Art. 2º A Ouvidoria do IPUB, da UFRJ é a unidade responsável pelo recebimento, análise, encaminhamento e monitoramento de manifestações,  
em especial denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios,  
assegurando o tratamento adequado e sigiloso, nos termos da legislação  
aplicável.  
  
**CAPÍTULO II – DOS FLUXOS DE TRABALHO**  
Art. 3º O trâmite das manifestações observará as seguintes etapas:  
  
I – Recebimento: por meio eletrônico (Plataforma Fala.BR), presencial ou  
por correspondência, com registro no sistema oficial.  
II – Classificação: categorização da manifestação quanto à sua natureza  
(denúncia, reclamação, solicitação, sugestão ou elogio).  
III – Análise preliminar: verificação da clareza, da pertinência e da  
suficiência de informações para tratamento.  
IV – Encaminhamento: direcionamento ao setor/unidade competente para apuração  
ou resposta.  
V – Monitoramento: acompanhamento do prazo e da qualidade da resposta do setor ou da unidade.  
VI – Resposta ao manifestante: retorno formal, observando sigilo quando aplicável.  
VII – Arquivamento: registro da conclusão e guarda da documentação, respeitando a legislação arquivística e de proteção de dados pessoais.  
  
**CAPÍTULO III – DA PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE**Art. 4º Será assegurado ao denunciante:  
I – Sigilo de identidade, sempre que solicitado ou quando necessário para a sua segurança;  
II – Proteção contra retaliações, nos termos da Lei nº 13.608/2018 e Portaria CGU nº 581/2021;  
III – Possibilidade de denúncia anônima, observada a viabilidade de apuração;  
IV – Comunicação clara e tempestiva sobre o andamento e resultado da apuração, quando não anônima.  
  
**CAPÍTULO IV – DAS REPRESENTAÇÕES CONTRA REPRESÁLIAS**  
  
Art. 5º Considera-se represália qualquer ato ou omissão com potencial de causar prejuízo ou intimidação a denunciante em razão de denúncia apresentada.  
  
Art. 6º O denunciante que entender ter sofrido represália poderá apresentar representação à Ouvidoria do IPUb da UFRJ, que deverá:  
I – Receber a representação, garantindo sigilo e segurança das informações;  
II – Avaliar a admissibilidade e, se for o caso, encaminhar à unidade competente para apuração;  
III – Monitorar a apuração até sua conclusão, comunicando o resultado ao denunciante, quando identificado.  
  
**CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS**  
Art. 7º A Ouvidoria do IPUB manterá atualizado e publicado, em seu sítio  
eletrônico, documento contendo:  
I – Fluxograma do processo de tratamento das manifestações;  
II – Canais de atendimento e orientações para o registro de manifestações;  
III – Procedimentos e prazos para apresentação e apuração de representações contra represálias.  
  
Art. 8º Os casos omissos serão resolvidos pela Ouvidoria do IPUB e pela direção do IPUB, observada a legislação aplicável.  
Art. 9º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.