****

 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.