



HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

SCS Quadra 9, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre C, 1º ao 3º andares - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200
(61) 3255-8900 - <http://www.ebserh.gov.br>

EDITAL - SEI Nº 02/2023/2023

Processo nº 23477.004814/2023-17

O Ouvidor-Geral da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSERH, no uso das atribuições legais e estatutárias, e considerando a Resolução nº 176, de 26 de agosto de 2022, da 140ª Reunião do Conselho de Administração, realizada no dia 26 de agosto de 2022, em consonância com a Norma Operacional 2/2022, que dispõe sobre os critérios e procedimentos a serem aplicados para seleção e nomeação das funções gratificadas e cargos comissionados, no âmbito da EBSERH, torna público o edital conforme segue:

1. DO OBJETO

1.1. O presente Edital destina-se a selecionar, preferencialmente e com base no art. 11 do Regimento Interno da Rede de Ouvidorias Ebserh, empregado público efetivo da Ebserh ou servidor público ocupante de cargo de provimento efetivo, para o exercício do Cargo de Ouvidor do Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia, vinculado à Ouvidoria- Geral da Ebserh.

2. DA GRATIFICAÇÃO

2.1. Para os Cargos em Comissão ou Funções Gratificadas exercidas por empregado efetivo da Rede EBSERH ou servidor ou empregado público cedido, poderá ser percebido o salário fixado para o Cargos em Comissão ou Função Gratificada, integralmente e não acumulável com o salário de origem, ou a remuneração do cargo ou emprego de origem com acréscimo de 60% (sessenta por cento) do salário correspondente ao cargo ou função exercida na EBSERH.

3. DA COMISSÃO DE SELEÇÃO RESPONSÁVEL PELA CONDUÇÃO DO PROCESSO SELETIVO

3.1. Conforme Norma SEI 02/2022/DGP-EBSERH as duas fases do processo seletivo serão conduzidas pela Comissão de Seleção nomeada através de Portaria, cuja edição é de competência da Diretoria de Gestão de Pessoas. Os membros da comissão do presente processo seletivo são:

- I - **Diego Henrique De Souza Rezende** (Ouvidor-Geral) SIAPE 2232229 membro - **Coordenador da Comissão**
- II - **Camila Braga Vaz dos Santos** (Assistente Administrativo) - SIAPE 2027863- membro
- III - **Patrícia Quintana da Silva** (Assistente Administrativo) - SIAPE 3319075- membro
- IV - **Maria de Fátima Rodrigues Lobato** (Chefe de Serviço de Seleção e Provimento de Pessoal) - SIAPE 1621816 - membro
- V - **Priscila Soares Baracho Ramos** (Assistente Administrativo) - SIAPE 2253450 – membro

4. DOS REQUISITOS OBRIGATÓRIOS

4.1. Os candidatos devem preencher os seguintes requisitos obrigatórios:

- I - Nível de escolaridade superior;
- II - Certificação em Ouvidoria oferecida pela CGU **ou** comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos três anos **ou** consignação, por meio de declaração preenchida e assinada, do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contado da nomeação ao cargo, como condicionante para sua permanência neste;

- III - Experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação ou experiência comprovada de pelo menos 2 (dois) anos em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos;
- IV - Disponibilidade para dedicação integral (no mínimo 40 horas semanais e jornada diária de 8 horas), sendo vedado o exercício de atividades sindicais e a participação em campanhas eleitorais de qualquer natureza; (Art. 11, § único do Regimento Interno da Rede de Ouvidorias da Ebserh);
- V - Não ter sofrido penalidade disciplinar nos últimos 03 (três) anos;
- VI - Cursos de capacitação em gestão de pessoas/liderança de equipe, com carga horária mínima acumulada de 40 (quarenta) horas, a serem comprovados até a data de exercício na função pretendida;
- VII - Não constar na relação de responsáveis com inabilitação para o exercício de cargo em comissão ou função de confiança no âmbito municipal, estadual ou da Administração Pública Federal, em razão de decisão do Tribunal de Contas da União, nos termos do art. 60 da Lei nº 8.443/92;
- VIII - Estar em conformidade com o Art. 5º da Norma – SEI nº 2/2022/DGP-EBSERH, que se refere às vedações de nepotismo na Administração Público.

5. DOS PROCEDIMENTOS DE INSCRIÇÃO

5.1. As fases do processo seletivo norteiam-se, no que for cabível para esta seleção, pela Norma – SEI nº 2/2022/DGP-EBSERH.

- I - Dúvidas acerca do Processo Seletivo devem ser encaminhadas via documento para o e-mail selecao.ouvidoria@ebserh.gov.br.
- II - Todos os documentos anexados deverão obedecer ao disposto no Art. 12 e incisos da Norma SEI nº 2/2022/DGP-EBSERH. Os(as) candidatos(as) que não observarem o disposto na referida Norma serão desclassificados.

5.2. O período de inscrição será de **27.03.2023 a 06.04.2023**

5.3. Os documentos referentes à inscrição devem ser encaminhados para o e-mail: selecao.ouvidoria@ebserh.gov.br.

5.4. O(a) candidato(a) deverá anexar no e-mail:

- I - A Ficha de Inscrição preenchida e assinada (Anexo II - Norma – SEI nº 2/2022/DGP-EBSERH);
- II - Declaração que o candidato atende ao prescrito no Art. 5º da Norma – SEI nº 2/2022/DGP-EBSERH;
- III - Currículo que deverá obedecer o formato Lattes e a documentação comprobatória descrita no Art. 12 da Norma – SEI nº 2/2022/DGP-EBSERH.

6. DA 1ª FASE: ANÁLISE CURRICULAR DE CARÁTER ELIMINATÓRIO E CLASSIFICATÓRIO

6.1. A pontuação estabelecida em cada fase do Processo Seletivo é independente, não havendo somatório dos pontos obtidos em fases distintas.

6.2. Na 1ª Fase, serão observados os requisitos mínimos obrigatórios previstos no Art 4º deste edital.

6.3. A classificação na 1ª Fase, referente à Análise Curricular, se dará mediante os critérios dispostos no Art. 14 e Art. 15 da Norma – SEI nº 2/2022/DGP-EBSERH.

6.4. Participarão da 2ª Fase referente à Entrevista os melhores classificados na 1ª Fase, observando o limite definido abaixo:

- I - De 1 a 5 inscritos – Até a 3ª classificação;
- II - De 6 a 10 inscritos – Até a 4ª classificação;
- III - A partir de 10 inscritos – Até a 5ª classificação.

6.5. O Ouvidor-Geral poderá, por ato discricionário, ampliar o quantitativo de classificados para a 2ª Fase do Processo Seletivo em até quatro vezes o limite definido no caput.

6.6. Será publicado o resultado preliminar da 1ª Fase e após a fase de recurso (período de 2 dias), será publicado o resultado final da 1ª Fase.

7. DA 2ª FASE: ENTREVISTA DE CARÁTER ELIMINATÓRIO E CLASSIFICATÓRIO

7.1. A 2ª Fase do Processo Seletivo se dará conforme determinado no Art. 17 da Norma – SEI nº 2/2022/DGP-EBSERH.

7.2. Na fase da Entrevista de caráter eliminatório e classificatório o(a) candidato(a) deverá responder a cada questão da entrevista em até cinco minutos.

7.3. Será publicado o resultado preliminar da 2ª Fase e após a fase de recurso (período de 2 dias), será publicado o resultado final da 2ª Fase.

8. PONTOS OBSERVÁVEIS NA ENTREVISTA

8.1. Domínio sobre a legislação e literatura aplicável à área de atuação da função.

8.2. Domínio sobre a legislação aplicável à administração pública, em especial à legislação aplicável à EBSERH.

8.3. Conhecimento sobre o Mapa Estratégico da EBSERH (Direcionadores, Propósito, Visão, Valores e Objetivos Estratégicos).

8.4. Habilidade técnica para a função, bem como, conhecimento sobre sistemas relacionados à rotina na EBSERH, conforme o caso.

9. DO RECURSO

9.1. O(a) candidato(a) que desejar interpor recurso contra o resultado das etapas do processo irá dispor de 2 (dois) dias, para cada etapa, exclusivamente, por meio do endereço eletrônico: selecao.ouvidoria@ebserh.gov.br.

9.2. É de exclusiva responsabilidade do(a) candidato(a) o acompanhamento da publicação das decisões objetos dos recursos que serão feitos.

9.3. O recurso tem caráter pessoal, sendo vedada a interposição por terceiros.

9.4. O deferimento do recurso resulta em sua aplicação a todos(as) os(as) candidatos(as) do Processo Seletivo que se enquadrem na situação objeto do recurso, independente de terem recorrido.

9.5. A decisão emitida em relação ao recurso interposto tem caráter irrecorrível.

9.6. Os recursos referentes a 1ª Etapa: Avaliação Curricular e 2ª Etapa: Entrevista serão avaliados pela Comissão de Seleção.

9.7. O Cronograma do presente processo seletivo ocorrerá, a princípio, conforme determinado na tabela abaixo:

ATIVIDADES	DATAS
Divulgação do Processo Seletivo para o cargo de Ouvidor do Hospital	24.03
Período de inscrição dos candidatos	27.03 à 06.04
Resultado preliminar 1ª FASE - Análise curricular de caráter eliminatório e classificatório	17.04
Período de recurso 1ª FASE	17.04 à 19.04
Resultado final 1ª FASE	24.04
Resultado preliminar 2ª FASE - Entrevista de caráter eliminatório e classificatório	03.05
Período de recurso 2ª FASE	04.05 a 06.05
Resultado final 2ª FASE - Entrevista de caráter eliminatório e classificatório	10.05
Envio do Parecer da Comissão sobre o(a) candidato(a) indicado(a) para o DGP	11.05

10. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. Se o candidato for de outra Unidade Hospitalar ou de outra instituição pública, é necessário incluir a manifestação de anuência da superintendência da Unidade Hospitalar ou do gestor máximo da instituição pública para movimentação temporária. Este documento de anuência deve ser apresentado no ato de inscrição.

10.2. O resultado da seleção será divulgado para os candidatos observando-se os ditames da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

11. DOS ANEXOS

11.1. Integram este Edital, independentemente de transcrição, os seguintes anexos:

11.1.1. Anexo I – Norma SEI Nº 2.2022 DGP (SEI nº 28352891).

11.1.2. Anexo II – Regimento Interno da Rede de Ouvidorias (SEI nº 28352896).

11.1.3. Anexo III – Portaria CGU nº 1181/2020 (SEI nº 28352901).

11.1.4. Anexo IV – Declaração do Candidato (SEI nº 28352906).



Documento assinado eletronicamente por **Diego Henrique de Souza Rezende, Ouvidor(a)-Geral**, em 13/03/2023, às 17:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **28352783** e o código CRC **8E88DF64**.

O Diretor de Gestão de Pessoas da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Ebserh, no uso das atribuições legais e estatutárias, e considerando a delegação de competência de que trata a Portaria nº 46 de 20/09/2012, publicada no DOU de 02/10/2012, e considerando a recondução realizada na 116ª Reunião do Conselho de Administração, em 28 de janeiro de 2021, em conformidade com o disposto no artigo 47, inciso II, do Estatuto Social da Ebserh, e considerando a Reunião Extraordinária 460ª da Diretoria Executiva, realizada em 19 de maio de 2022, que aprovou a proposta da Norma Operacional, resolve:

Divulgar norma operacional que dispõe sobre os critérios e procedimentos a serem aplicados para seleção e nomeação das funções gratificadas e cargos comissionados, no âmbito da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSERH.

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

CAPÍTULO I

DO OBJETIVO

Art. 1º. Estabelecer os critérios, o perfil profissional e os procedimentos gerais a serem observados para a nomeação das funções gratificadas e cargos comissionados no âmbito da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSERH, possibilitando a seleção de profissionais que reúnam competências (conhecimentos, habilidades e atitudes sobre os negócios da organização e com domínio e experiência da área pretendida, dentre outros, em consonância com as melhores práticas de governança corporativa.

CAPÍTULO II

DA APLICABILIDADE

Art. 2º. A seleção para o preenchimento das funções gratificadas e os cargos em comissão no âmbito da Administração Central da EBSERH e, dos cargos em comissão no âmbito das filiais, será realizada pela análise e critérios da área específica, estabelecidos em procedimento próprio, que tramitará no âmbito da Administração Central.

§1º O cargo de Superintendente e as Gerências serão ocupados na forma do estabelecida no Regimento Interno da Empresa.

§2º O cargo de Auditor Interno das filiais será ocupado por meio de seleção pelos Auditores Geral e Adjunto da Ebserh, submetida à apreciação da Diretoria Executiva da Empresa.

§3º A seleção feita no §2º deverá observar pelo menos os seguintes critérios: tempo de experiência em Auditoria Interna Governamental ou em Auditoria na área da Saúde, bem como se o auditor participou de Programa de Formação de Auditores para a Rede Ebserh.

§4º A seleção do cargo de Ouvidor será realizada pelo Ouvidor-Geral da Ebserh, observando os requisitos previstos no Regimento Interno da Ouvidoria da Ebserh.

§5º A seleção dos ocupantes das funções gratificadas e cargos em comissão vinculados às Diretorias da Administração Central será realizada pelo respectivo Diretor, por meio de requisitos e critérios específicos para a área, conforme procedimento próprio a ser estabelecido.

§6º A seleção dos ocupantes das funções gratificadas vinculadas à Consultoria Jurídica será realizada pelo Consultor Jurídico, por meio de requisitos e critérios específicos para a área, conforme procedimento próprio a ser estabelecido.

Art. 3º. O processo seletivo previsto no Título II aplica-se as funções gratificadas de Unidade, Setor e Divisão das unidades hospitalares integrantes da Rede EBSERH.

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS MÍNIMOS

Art. 4º. Para nomeação nas funções gratificadas e cargos comissionados nas unidades hospitalares integrantes da Rede EBSERH devem ser observados os seguintes requisitos mínimos obrigatórios:

- I. Formação superior completa;
- II. Nível técnico com experiência mínima de três anos na área de atuação, para as funções gratificadas de chefia de unidade;
- III. Cursos de capacitação em gestão de pessoas/liderança de equipe, com carga horária mínima acumulada de 40 (quarenta) horas, a serem comprovados até a data de exercício na função pretendida, em caso de nomeação para funções gratificadas;
- IV. Ser empregado efetivo da Rede EBSERH ou servidor público ocupante de cargo de provimento efetivo, em caso de nomeação para funções gratificadas;
- V. Não ter sofrido penalidade disciplinar nos últimos 02 (dois) anos;
- VI. Não constar na relação de responsáveis com inabilitação para o exercício de cargo em comissão ou função de confiança no âmbito municipal, estadual ou da Administração Pública Federal, em razão de decisão do Tribunal de Contas da União, nos termos do art. 60 da Lei nº 8.443/92.

§ 1º. Para a função de Chefe de Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital, caso a formação de nível superior não seja em área correlata, será exigida pós graduação em tecnologia da informação.

§ 2º. Para a função de Chefe de Setor de Contabilidade deverá ser exigida a formação superior em ciências contábeis.

§ 3º. Nos casos de nomeação para funções gratificadas de chefia de unidade, o requisito previsto no inciso I poderá ser substituído, excepcionalmente, por formação de nível técnico, com experiência mínima de 3 anos na área de atuação.

Art.5º. É proibida a nomeação de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de Ministro de Estado, da máxima autoridade administrativa da Ebserh, da autoridade nomeante, ou, ainda, de empregado público ou servidor lotado nesta empresa ocupante de cargo em comissão ou função de confiança de direção, chefia ou assessoramento, para cargo em comissão ou função de confiança, nos termos do Decreto nº 7.203/2010 e da Súmula Vinculante nº 13 do STF, independentemente da existência de

influência das mencionadas autoridades na contratação, sendo observadas as seguintes exceções:

I. Não se configura nepotismo no caso em que a nomeação seja de servidores ou empregados públicos ocupantes de cargos de provimento efetivo, permanentes, inclusive aposentados, observada a compatibilidade do grau de escolaridade do cargo ou emprego de origem, ou a compatibilidade da atividade que lhe seja afeta e a complexidade inerente ao cargo em comissão ou função comissionada a ocupar, além da qualificação profissional do servidor ou empregado.

II. Não se configura nepotismo no caso da nomeação de pessoa, ainda que sem vinculação funcional com a administração pública, para a ocupação de cargo em comissão de nível hierárquico mais alto que o do outro ocupante de cargo em comissão ou função de confiança.

III. Não se configura nepotismo as nomeações, designações ou contratações realizadas anteriormente ao início do vínculo familiar entre o agente público e o nomeado, designado ou contratado, desde que não se caracterize ajuste prévio para burlar a vedação do nepotismo.

IV. Não se configura nepotismo as nomeações, designações ou contratações de pessoa já em exercício no mesmo órgão ou entidade antes do início do vínculo familiar com o agente público, para cargo, função ou emprego de nível hierárquico igual ou mais baixo que o anteriormente ocupado.

Parágrafo Único. Em qualquer caso, é vedada a manutenção de familiar ocupante de cargo em comissão ou função de confiança sob subordinação direta do agente público.

TÍTULO II

DO PROCESSO SELETIVO

PARA PREENCHIMENTO DE FUNÇÕES GRATIFICADAS

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 6º. O Processo Seletivo corresponde à sequência estruturada de ações e de procedimentos com o propósito de selecionar candidatos para ocupar as funções gratificadas nas unidades hospitalares integrantes da Rede EBSERH.

§1º O processo seletivo não constitui concurso público, nem a este se equipara para quaisquer fins ou efeitos.

§2º A participação ou desempenho no processo seletivo não gera direito à nomeação ou à designação.

§3º Somente será aceita a participação do candidato que não estiver em gozo de licenças superiores a 15 (quinze) dias e afastamentos previstos em normativo interno, legislação específica ou Acordo Coletivo de Trabalho, salvo quanto ao gozo de férias.

§4º No processo seletivo será admitida a participação dos empregados efetivos da Rede Ebserh e dos servidores públicos da Instituição de Ensino Superior vinculada, além de outros servidores/empregados públicos efetivos, exigindo-se, para o último caso, validação da indicação do servidor/empregado externo pela Gerência correlata.

§5º Durante todo o processo seletivo serão observados os ditames da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

CAPÍTULO II

DA DIVULGAÇÃO E INSCRIÇÃO

Art. 7º. A divulgação da abertura de processo seletivo para as funções gratificadas de Unidade, Setor e Divisão das unidades hospitalares integrantes da Rede EBSERH ocorrerá por meio de Portaria, conforme Anexo I, a ser publicada no Boletim de Serviço da respectiva unidade, observando os critérios abaixo:

- I. Indicação do período de inscrição, o qual será de, no mínimo, 07 (sete) dias corridos;
- II. Indicação de endereço eletrônico ou ferramenta com idêntica finalidade, para onde os interessados deverão encaminhar a ficha de inscrição e anexos, bem como por meio da qual serão encaminhadas as informações seguintes do Processo Seletivo aos interessados;

III. Indicação da presente Norma Operacional para ciência dos interessados.

CAPÍTULO II

DAS FASES

Art. 8º. O processo seletivo para as funções gratificadas de Unidade, Setor e Divisão é de competência da unidade hospitalar onde será exercida a função.

Parágrafo único. A condução do processo seletivo será realizada pela Unidade de Desenvolvimento de Pessoal, sob a coordenação da Divisão de Gestão de Pessoas do respectivo hospital, sendo dividida em duas fases obrigatórias, na seguinte ordem:

I. 1ª Fase: Análise Curricular de caráter eliminatório e classificatório;

II. 2ª Fase: Entrevista de caráter eliminatório e classificatório.

Art. 9º. A Administração Central da Ebserh poderá, por ato discricionário, deliberar pela realização de 3ª Fase do Processo Seletivo, de caráter eliminatório, e consistente em nova entrevista com os candidatos, a qual será conduzida pela Diretoria correspondente.

Art. 10. A Superintendência do hospital à qual a vaga está vinculada solicitará à respectiva Divisão de Gestão de Pessoas a abertura do processo seletivo.

§1º A primeira e a segunda fase do processo seletivo serão conduzidas por Comissão de Seleção nomeada através de Portaria, cuja edição é de competência da Superintendência do respectivo hospital.

§2º A Portaria de nomeação deverá ser publicada no Boletim de Serviço da respectiva Unidade.

§3º A Comissão de Seleção deverá ser composta por número ímpar de membros, sendo assegurado o quantitativo mínimo de 05 (cinco) integrantes, entre os quais deverão constar o Gerente e o Chefe de Divisão da área, bem como um integrante da Divisão de Gestão de Pessoas do respectivo hospital, sendo preferencialmente Psicólogo Organizacional.

§4º É vedada a participação, na Comissão de Seleção a ser formada, de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau do candidato à função gratificada.

Art. 11. A pontuação estabelecida em cada fase do Processo Seletivo é independente, não havendo somatório dos pontos obtidos em fases distintas.

Art. 12. Para fins de análise e classificação na 1ª Fase do Processo Seletivo, deverão ser anexados, junto à ficha de inscrição, o currículo do candidato, que deverá obedecer o formato Lattes e a documentação comprobatória, sendo consideradas:

I. Para experiência profissional:

a. Cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), constando, obrigatoriamente, a folha de identificação com número e série, a folha com a foto do portador, a folha com a qualificação civil, a folha de contrato de trabalho e as folhas de alterações de salário que constem mudança de função, acrescida de declaração do empregador que informe o período (datas de início e fim) e a discriminação do serviço realizado, com a descrição das atividades desenvolvidas, se exercido na área privada;

b. Cópia de Declaração, ou Certidão de tempo de serviço, que informe o período (datas de início e fim) e a discriminação do serviço realizado, com a descrição das atividades desenvolvidas, no caso de servidor público.

II. Para cursos de capacitação:

a. Certificado de curso na área específica para a função pretendida, com carga horária mínima de 30 (trinta) horas.

III. Para os cursos de pós-graduação em nível de especialização:

a. Diploma de curso de pós-graduação em nível de especialização, com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, expedido por instituição reconhecida pelo MEC.

IV. Para os cursos de pós-graduação em nível de mestrado ou doutorado:

a. Diploma de curso de pós-graduação em nível de doutorado (título de doutor) ou mestrado (título de mestre), expedido por instituição reconhecida pelo MEC.

§1º No caso do inciso III, também será aceita a declaração de conclusão de pós-graduação em nível de especialização, expedido por instituição reconhecida pelo MEC, desde que acompanhada de histórico escolar.

§2º No caso do inciso IV, também será aceito certificado e/ou declaração de conclusão de curso de Doutorado ou Mestrado, expedido por instituição reconhecida pelo MEC, desde que acompanhado de histórico escolar.

Art. 13. Na 1ª Fase, serão observados os requisitos mínimos obrigatórios previstos no Art 4º e, quando se tratar de funções gratificadas de Setor e Divisão, deverá também haver atendimento de, no mínimo, um dos seguintes critérios:

- I. Possuir experiência profissional de, no mínimo, dois anos em atividades correlatas às áreas de atuação da Empresa ou em áreas relacionadas às atribuições e às competências da função;
- II. Ter ocupado cargo em comissão ou função de confiança em qualquer Poder, inclusive na administração pública indireta, de qualquer ente federativo por, no mínimo, um ano;
- III. Possuir título de especialista, mestre ou doutor em área correlata às áreas de atuação da Empresa ou em áreas relacionadas às atribuições da função;

Art. 14. A classificação na 1ª Fase, referente à Análise Curricular, se dará mediante os seguintes critérios:

- I. Experiência na área específica para a função pretendida – 1 ponto para cada ano completo, até o limite de 8 pontos;
- II. Experiência em área correlata à função pretendida – 0,5 ponto para cada ano completo, até o limite de 6 pontos;
- III. Experiência em gestão ocupando função gratificada/cargo comissionado - 1 ponto para cada ano completo, até o limite de 4 pontos;

IV. Capacitações na área específica para a função pretendida – 0,5 ponto a cada 15 horas acumuladas de capacitação, até o limite de 3 pontos;

V. Capacitações em área correlata à função pretendida – 0,5 ponto a cada 10 horas acumuladas de capacitação, até o limite de 1 ponto;

Art. 15. Havendo empate na classificação da 1ª Fase referente a Análise Curricular, serão observados os seguintes critérios:

I. Possuir título de especialista em área correlata às áreas de atuação da Empresa ou em áreas relacionadas à função pretendida – 1 ponto por título até o limite de 2 pontos;

II. Possuir título de mestre em área correlata às áreas de atuação da Empresa ou em áreas relacionadas à função pretendida – 2,3 pontos;

III. Possuir título de doutor em área correlata às áreas de atuação da Empresa ou em áreas relacionadas à função pretendida – 2,5 pontos;

Parágrafo Único. Persistindo o empate, será selecionado o candidato que obtiver maior tempo de exercício na Unidade da Rede EBSERH a qual a função está vinculada.

Art. 16. Participarão da 2ª Fase referente à Entrevista os melhores classificados na 1ª Fase, observando o limite definido abaixo:

I. De 1 a 5 inscritos – Até a 3ª classificação;

II. De 6 a 10 inscritos – Até a 4ª classificação;

III. A partir de 10 inscritos – Até a 5ª classificação;

Parágrafo único. O Superintendente da Unidade da Rede EBSERH à qual a vaga está vinculada poderá, por ato discricionário, ampliar o quantitativo de classificados para a 2ª Fase do Processo Seletivo em até quatro vezes o limite definido no caput.

Art. 17. A 2ª Fase do Processo Seletivo, referente à Entrevista, consistirá na análise das características pessoais do candidato com vistas a avaliar as suas habilidades, experiências, atitudes e expectativas para o exercício da função, observados os seguintes critérios e pontuação:

- I. Capacidade de negociação, gerenciamento de conflitos, tomada de decisão, visão sistêmica, conformidade normativa e capacidade de articulação entre áreas distintas – Até 40 pontos;
- II. Resiliência, flexibilidade, gestão de equipes e relacionamento interpessoal - Até 30 pontos;
- III. Consistência na argumentação, organização, coesão, articulação e clareza na exposição de ideias e capacidade de síntese - Até 20 pontos;
- IV. Habilidade técnica para a função pretendida - Até 15 pontos;

Parágrafo Único. A entrevista será realizada conforme formato definido pela Comissão de Seleção.

Art. 18. O candidato que obtiver a melhor classificação na 2ª Fase será indicado para a função, pelo Colegiado Executivo da respectiva Unidade hospitalar da Rede Ebserh, à(s) Diretoria(s)/Coordenadoria(s) correspondente(s) da Administração Central, a qual apresentará manifestação quanto à necessidade de realização ou não da 3ª Fase do Processo Seletivo.

§1º A Diretoria de Gestão de Pessoas realizará consulta anual às demais Diretorias da Administração Central para indicação de quais cargos (Unidade, Setor e Divisão) serão consultadas para participação na 3ª Fase do Processo Seletivo.

§2º Em caso de acúmulo de cargos, empregos ou função pública pelo candidato indicado, deve ser emitido Parecer da Comissão de Acumulação de Cargos local, previamente ao encaminhamento à Diretoria/Coordenadoria correspondente da Administração Central.

§3º Caso a Administração Central da EBSERH delibere pela realização de 3ª Fase do Processo Seletivo, de caráter eliminatório, a fim de avaliar o comprometimento com as atividades da Empresa e alinhamento estratégico do candidato indicado pelo Colegiado Executivo da Unidade da Rede EBSERH, serão observados os seguintes critérios e pontuação:

- I. Domínio sobre a legislação e literatura aplicável à área de atuação da função – Até 40 pontos;
- II. Domínio sobre a legislação aplicável à administração pública, em especial à legislação aplicável à EBSERH - Até 30 pontos;
- III. Conhecimento sobre o Mapa Estratégico da EBSERH (Direcionadores, Propósito, Visão, Valores e Objetivos Estratégicos) - Até 20 pontos;
- IV. Habilidade técnica para a função, bem como, conhecimento sobre sistemas relacionados à rotina na EBSERH, conforme o caso - Até 10 pontos;

§4º A 3ª Fase do Processo Seletivo será conduzida com a participação da(s) respectiva(s) Diretoria(s)/Coordenadoria(s) da Administração Central.

§5º Será eliminado o candidato que não obtiver o mínimo de 80% de aproveitamento do total de pontos na 3ª Fase do Processo Seletivo, devendo o Colegiado Executivo da Unidade da Rede EBSERH indicar o segundo melhor classificado na 2ª Fase, o qual, também, precisa atingir o aproveitamento mínimo de 80% na 3ª fase.

§6º Em caso de nenhum dos candidatos na 3ª fase atingirem o aproveitamento mínimo de 80% será iniciado novo Processo Seletivo.

Art. 19. A Diretoria correspondente da Administração Central, após o previsto no artigo anterior, encaminhará o processo à Diretoria de Gestão de Pessoas para providências quanto à nomeação.

CAPÍTULO III

DA NOMEAÇÃO

Art. 20. Será nomeado o candidato indicado pelo Colegiado Executivo da Unidade da Rede EBSERH, conforme disposto no Art.18º.

Parágrafo único. Caso seja realizada a 3ª Fase do Processo Seletivo, somente será nomeado o candidato indicado que obtiver pontuação igual ou superior ao mínimo de 80% de aproveitamento do total de pontos.

Art. 21. A nomeação de empregado efetivo da EBSERH está condicionada à compensação de eventual saldo de horas positivas acumuladas no Banco de Horas.

Parágrafo Único. Eventual saldo de horas negativas acumuladas não compensadas até a data de nomeação serão descontadas em folha pagamento após expiradas, conforme calendário definido.

Art. 22. A nomeação de servidores pertencentes aos quadros de outros órgãos da Administração Pública ficará condicionada à edição do ato de cessão pelo órgão de origem.

§1º A não edição do ato previsto no parágrafo anterior no prazo de 30 dias corridos, prorrogáveis justificadamente por até 15 dias corridos, a contar do recebimento do pedido de cessão pelo órgão de origem do servidor, acarretará, no caso da realização do processo seletivo, na desclassificação do candidato, e consequente convocação do próximo candidato, se houver.

§2º A nomeação do empregado ou servidor indicado pela autoridade máxima da Unidade hospitalar da Rede Ebserh está condicionada à verificação, pela Diretoria de Gestão de Pessoas da Ebserh, do preenchimento dos requisitos previstos nesta normativa, notadamente a idoneidade do candidato, sob pena de nulidade da nomeação.

Art. 23. A vigência da portaria de nomeação será da data de sua publicação ou data nela especificada, sendo vedada a indicação retroativa.

TÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 24. Todos os nomeados aos Cargos em Comissão ou Funções Gratificadas da Ebserh exercerão suas atividades em regime de dedicação integral.

Art. 25. Os cargos e funções que estiverem ocupados à data da publicação desta Norma somente serão submetidos ao regime nela previsto após a exoneração ou dispensa de seu ocupante.

Art.26. Os substitutos para as funções cuja nomeação do titular tenha ocorrido sob a égide do regime previsto nesta Norma deverão atender os requisitos previstos nos incisos I, III, IV e V do Art. 4º, salvo quando não for possível.

Art. 27. O procedimento de exoneração ad nutum para os cargos em comissão e as funções gratificadas seguirá as regras gerais aplicáveis ao caso.

Parágrafo único - A mesma autoridade competente para nomear o colaborador para o exercício de função de confiança é competente para a sua exoneração.

Art.28. Para os Cargos em Comissão ou Funções Gratificadas exercidas por empregado efetivo da Rede EBSERH ou servidor ou empregado público cedido, poderá ser percebido o salário fixado para o Cargos em Comissão ou Função Gratificada, integralmente e não acumulável com o salário de origem, ou a remuneração do cargo ou emprego de origem com acréscimo de 60% (sessenta por cento) do salário correspondente ao cargo ou função exercida na EBSERH.

Art.29. As ações de capacitação e desenvolvimento de pessoal necessárias à ocupação dos cargos em comissão e das funções de confiança de que trata esta Norma deverão constar no planejamento de capacitação das Unidades da Rede EBSERH, a partir da análise das necessidades de treinamento, aperfeiçoamento ou desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e competências.

CAPÍTULO II

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.30. Os casos omissos e dúvidas deverão ser apreciados e dirimidos pela Diretoria de Gestão de Pessoas.

Art.31. Fica vedada a nomeação para ocupação de Função Gratificada ou Cargo Comissionado de candidato indicado por meio eletivo.

Art.32. A Diretoria de Gestão de Pessoas poderá expedir instruções específicas relativas aos procedimentos a serem observados na nomeação das funções gratificadas e cargos comissionados, ficando sujeitas às disposições desta Norma.

Art. 33. Os processos encaminhados à Administração Central até o dia anterior a vigência desta Norma, embora pendentes de análise pela área técnica, serão reguladas pela Resolução nº 423, de 03 de maio de 2021, publicada no Boletim de Serviço nº 1061 de 10 de maio de 2021.

Art. 34. Revogam-se a Resolução nº 423, de 03 de maio de 2021, publicada no Boletim de Serviço nº 1061 de 10 de maio de 2021 e as demais disposições em contrário na data de vigência desta Norma.

Art. 35. Esta Norma entra em vigor após decorridos 15 (quinze) dias corridos de sua publicação.

ANEXOS

Integram a presente Norma Operacional os seguintes anexos:

Anexo I – Portaria de Abertura de Processo Seletivo para Função Gratificada

Anexo II - Ficha de Inscrição no Processo Seletivo.

Anexo III – Tabela de Pontuação – 1ª Fase.

Anexo IV – Tabela de Pontuação – 2ª Fase.

Anexo V – Tabela de Pontuação – 3ª Fase.

ANEXO I – PORTARIA DE ABERTURA DE PROCESSO SELETIVO PARA FUNÇÃO GRATIFICADA

(modelo com as informações mínimas que devem ser observadas)

Portaria-SEI nº X, de (data da portaria)

O Superintendente da Unidade da Rede EBSERH (Nome da Unidade), no uso de suas atribuições legais, de acordo com as competências que lhe foram conferidas pelo Regimento Interno e, em consonância, com a Norma Operacional que dispõe sobre os critérios e procedimentos a serem aplicados para seleção e nomeação das funções gratificadas e cargos comissionados, no âmbito da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSERH, resolve:

Art. 1º Iniciar processo seletivo para função gratificada de Chefe (nome da função) junto ao (nome da unidade organizacional superior).

Art. 2º Para atuação no processo seletivo foi designada a Comissão de Seleção, conforme Portaria- SEI (nº e data da portaria e indicação da publicação).

Art.3º As inscrições para o processo seletivo devem ser realizadas no período de (indicação do período, observado o mínimo de 07 (sete) dias corridos), devendo os interessados encaminharem ficha de inscrição (Anexo II), currículo e documentação comprobatória para o (indicar endereço eletrônico ou outro instrumento com idêntica finalidade).

Art.4º Aplica-se ao processo seletivo o procedimento e demais disposições contidas na norma operacional específica.

Art. 5º Esta Portaria - SEI entra em vigor na data de sua assinatura.

Norma Operacional Específica
Anexo II - Ficha de Inscrição no Processo Seletivo.

(Nome do Superintendente)

ANEXO II – FICHA DE INSCRIÇÃO NO PROCESSO SELETIVO

NOME:	
CPF:	
CARGO EFETIVO:	
ÓRGÃO:	
FUNÇÃO PARA A QUAL SE INSCREVE:	
FORMAÇÃO SUPERIOR :	
PÓS GRADUAÇÃO EM NÍVEL DE ESPECIALIZAÇÃO:	
PÓS GRADUAÇÃO EM NÍVEL DE MESTRADO:	
PÓS GRADUAÇÃO EM NÍVEL DE DOUTORADO:	
DECLARAÇÃO: Declaro que estou ciente que o processo seletivo não se constitui em concurso público, nem a este se equipara para quaisquer fins ou efeitos, bem como, que a minha participação ou desempenho no processo seletivo não gera direito à nomeação ou à designação. Declaro que estou ciente que, caso nomeado, as atividades serão exercidas em regime de dedicação integral. Declaro, ainda, a veracidade das informações prestadas acima e contidas no currículo, bem como nas demais documentações comprobatórias anexadas, sob pena de responsabilidade administrativa, cível ou criminal. OBS: Deverão ser anexados a ficha de inscrição: Currículo e documentação comprobatória, conforme Art 12.	

____/____/____.

Assinatura do Candidato

ANEXO III – TABELA DE PONTUAÇÃO – 1ª FASE

NOME:		
CPF:		
CARGO EFETIVO:		
ÓRGÃO:		
FUNÇÃO PARA A QUAL SE INSCREVE:		
REQUISITOS OBRIGATÓRIOS:		
FORMAÇÃO SUPERIOR COMPLETA: () SIM () NÃO		
CURSOS DE CAPACITAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS/LIDERANÇA DE EQUIPE, COM CARGA HORÁRIA MÍNIMA ACUMULADA DE 40 (QUARENTA) HORAS: () SIM () NÃO		
EM CASO DE FUNÇÃO GRATIFICADA DE SETOR/DIVISÃO, ATENDE AO DISPOSTO NOS INCISOS I, II OU III DO ART 13: () SIM () NÃO		
CRITÉRIOS CLASSIFICATÓRIOS:		
Critérios:	Pontuação:	Pontuação Atribuída:
I)Experiência na área específica para a função pretendida.	1 ponto para cada ano completo, até o limite de 8 pontos.	
II)Experiência em área correlata à função pretendida.	0,5 ponto para cada ano completo, até o limite de 6 pontos.	
III)Experiência em gestão ocupando função gratificada/cargo comissionado.	1 ponto para cada ano completo, até o limite de 4 pontos.	
IV)Capacitações na área específica para a função pretendida.	0,5 ponto para cada 15 horas acumuladas, até o limite de 3 pontos.	
V) Capacitações em área correlata à função pretendida.	0,5 ponto a cada 10 horas acumuladas , até o limite de 1 ponto;	
TOTAL		
CRITÉRIOS DE DESEMPATE:		
Critérios:	Pontuação:	Pontuação Atribuída:
1º) Possuir título de especialista em área correlata às áreas de atuação do órgão ou da entidade ou em áreas relacionadas à função pretendida.	1 ponto por título até o limite de 2 pontos.	
2º) Possuir título de mestre em área correlata às áreas de atuação do órgão ou da entidade ou em áreas relacionadas à função pretendida.	2,3 pontos.	
3º) Possuir título de doutor em área correlata às áreas de atuação do órgão ou da entidade ou em áreas relacionadas à função pretendida.	2,5 pontos.	
OBS: Persistindo o empate, será selecionado o candidato que obtiver maior tempo de exercício na Unidade da Rede EBSERH a qual a função está vinculada.		

ANEXO IV – TABELA DE PONTUAÇÃO – 2ª FASE

NOME:		
CPF:		
CARGO EFETIVO:		
ÓRGÃO:		
FUNÇÃO PARA A QUAL SE INSCREVE:		
CRITÉRIOS CLASSIFICATÓRIOS:		
Critérios:	Pontuação:	Pontuação Atribuída:
I) Capacidade de negociação, gerenciamento de conflitos, tomada de decisão, visão sistêmica, conformidade normativa e capacidade de articulação entre áreas distintas.	Até 40 pontos.	
II) Resiliência, flexibilidade, gestão de equipes e relacionamento interpessoal.	Até 30 pontos.	
III) Consistência na argumentação, organização, coesão, articulação e clareza na exposição de ideias e capacidade de síntese.	Até 20 pontos.	
IV) Habilidade técnica para a função pretendida.	Até 15 pontos.	
TOTAL		

ANEXO V – TABELA DE PONTUAÇÃO – 3ª FASE

NOME:		
CPF:		
CARGO EFETIVO:		
ÓRGÃO:		
FUNÇÃO PARA A QUAL SE INSCREVE:		
CRITÉRIOS CLASSIFICATÓRIOS:		
Critérios:	Pontuação:	Pontuação Atribuída:
I) Domínio sobre a legislação e literatura aplicável à área de atuação do cargo ou função.	Até 40 pontos.	
II) Domínio sobre a legislação aplicável à administração pública, em especial à legislação aplicável à EBSERH.	Até 30 pontos.	
III) Conhecimento sobre o Mapa Estratégico da EBSERH (Direcionadores, Propósito, Visão, Valores e Objetivos Estratégicos).	Até 20 pontos.	
IV) Habilidade técnica para o cargo, bem como, conhecimento sobre sistemas relacionados à rotina na EBSERH, conforme o caso.	Até 10 pontos.	
TOTAL		
CRITÉRIO DE ELIMINAÇÃO:		
Obteve o mínimo de 80% de aproveitamento do total de pontos:		
() SIM () NÃO		
OBS: Será eliminado o candidato que não obtiver o mínimo de 80% de aproveitamento do total de pontos, devendo o Colegiado Executivo da Unidade da Rede EBSERH indicar o segundo melhor classificado na 2ª Fase, o qual, também, precisa atingir o aproveitamento mínimo de 80% na 3ª fase.		



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

**REGIMENTO INTERNO DA REDE DE
OUVIDORIAS DA EMPRESA BRASILEIRA DE
SERVIÇOS HOSPITALARES**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO II
DOS DEVERES E DAS COMPETÊNCIAS

Seção I

Dos Deveres

Seção II

Das Competências

CAPÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO E DO FUNCIONAMENTO

Seção I

Da Organização

Seção II

Do Funcionamento e das Formas de Acesso

CAPÍTULO IV
DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Rede Nacional de Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais vinculados à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares -Ebserh é composta pela Ouvidoria-Geral pelas Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais – HUFs geridos pela Empresa, que atuarão de forma descentralizada, mas articulada, visando a padronização de processos e a unificação dos dados nacionais para a produção de relatórios estatísticos e de gestão.

Art. 2º A Ouvidoria-Geral vincula-se diretamente ao Conselho de Administração da Empresa e terá suporte administrativo da Presidência da Ebserh, que proverá meios e condições necessários à execução das suas competências.

Art. 3º As Ouvidorias locais vinculam-se à Ouvidoria-Geral e terão suporte administrativo das respectivas Superintendências, que proverão meios e condições necessários à execução das suas competências.

Parágrafo único. As Ouvidorias funcionam como instâncias públicas de controle e participação social, abertas ao público interno e externo à entidade, cuja atuação visa prioritariamente o aperfeiçoamento do modelo administrativo e das ações institucionais, assim como a constante melhoria dos processos internos, em prol dos usuários dos serviços públicos ofertados, a partir desta interlocução.

Art. 4º Para os efeitos desta norma, consideram-se:

I - serviços públicos: atividades exercidas pela Administração Pública, de maneira direta ou indireta, ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

II - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público ou à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

III - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política, o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

V - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII - pedido de acesso à informação: solicitação realizada por qualquer pessoa física ou jurídica, que tenha como objeto qualquer uma das hipóteses previstas no art. 7 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI);

VIII - simplifique: sugestão de simplificação ou melhoria do serviço público, nos termos



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

do Capítulo IV do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

IX - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

X - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual a entidade se manifesta acerca da procedência ou improcedência da matéria e apresenta solução, comunica a impossibilidade do tratamento ou presta os esclarecimentos pertinentes; e

XI - usuário: pessoa física ou jurídica, interna ou externa à Ebserh, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público ofertado por qualquer das unidades geridas, incluída a Administração Central.

**CAPÍTULO II
DOS DEVERES E DAS COMPETÊNCIAS**

**Seção I
Dos Deveres**

Art. 5º As Ouvidorias da Ebserh se organizarão em forma de Rede, tendo como deveres:

I - garantir a efetiva interlocução entre os usuários dos serviços prestados pela Ebserh e a Empresa e viabilizar o controle social, conforme previsão legal;

II - conhecer:

- a) o arcabouço legal que regulamenta a prática em Ouvidoria;
- b) as orientações e as normas editadas pela Controladoria-Geral da União sobre a matéria;
- e
- c) a legislação relacionada à Ebserh, notadamente sua lei de criação, seu Estatuto Social, seu Regimento Interno, suas Normas Operacionais, seu Planejamento Estratégico, bem como demais documentos normativos internos e diretrizes da Ouvidoria-Geral;

III - organizar o fluxo de atendimento e o tratamento das demandas em seu respectivo âmbito;

IV - construir uma boa relação entre as diversas áreas internas e externas, com discrição, postura neutra e imparcial em relação às questões que estão sob sua avaliação, com vistas ao atendimento satisfatório de todos os envolvidos, com respostas objetivas, esclarecedoras e tempestivas;

V - receber as manifestações formuladas nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho

de 2017 e da Lei nº 12.527, de 2011, sendo vedada a recusa ou a imposição de exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação das manifestações;

VI - atender ao usuário com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento,



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

dando-lhe resposta à questão apresentada no menor prazo possível e com objetividade;

VII - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, resguardando o sigilo das informações obtidas em decorrência do exercício de suas funções, ainda que não estejam diretamente relacionadas ao escopo do trabalho; e

VIII - sempre que necessário, orientar o usuário quanto aos seus direitos e deveres, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017.

Art. 6º É vedada a participação de qualquer membro da equipe de Ouvidoria como defensor dativo em processo administrativo, comissões investigativas ou de ética, atividades de fiscalização de contratos ou quaisquer outras atividades institucionais que possam ferir o caráter neutro e isento da Ouvidoria ou configurar conflito de interesses.

**Seção II
Das Competências**

Art. 7º Compete às Ouvidorias vinculadas à Rede Ebserh:

I - operar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, canal eletrônico para recebimento de sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de acesso à informação, solicitação de simplificação e/ou solicitação;

II - tratar as manifestações recebidas;

III – disponibilizar decisão administrativa final a todas as manifestações registradas, incluídas as anônimas, fazer constar no texto de finalização as explicações para o desfecho e realizar as adequações necessárias para a linguagem cidadã, se for o caso;

IV - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de Ouvidoria, incluídos os resultados das pesquisas de satisfação, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de eventuais falhas, a partir da elaboração de relatórios periódicos;

V - exercer as atividades de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, nos termos de seu art. 40, incluída a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), promover a transparência das informações relacionadas à atuação da Ebserh ou por ela custodiadas, independentemente de requerimentos, orientar e fornecer o suporte necessário às unidades administrativas quanto ao cumprimento da Lei;

VI - exercer as atividades de Encarregado Pelo Tratamento de Dados Pessoais, nos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

termos do art. 41 da Lei Geral de Proteção de Dados;

VII - garantir o cumprimento quanto à publicação dos itens obrigatórios fiscalizados pela Controladoria-Geral da União – CGU, manter sempre atualizado o Sistema de Transparência Ativa – STA da CGU, e dar suporte às áreas nas questões ligadas à transparência das informações produzidas, sempre que necessário;

VIII - as Ouvidorias adotarão as providências necessárias para colocar em transparência no respectivo portal:

a) *banner* de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com *url* específica para a unidade; e

b) seção "Ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

1. as formas de acesso ao atendimento da Ouvidoria;
2. o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência;
3. os relatórios de gestão da unidade de Ouvidoria;
4. o *link* de acesso aos painéis "Resolveu?", "LAI" e "Monitoramento de Dados Abertos";
5. o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da Ouvidoria;
6. as normas vigentes no órgão ou na entidade para o tratamento das manifestações da Ouvidoria; e
7. item em que conste a consolidação das perguntas mais frequentes sobre a atuação da Ouvidoria e suas respectivas respostas.

IX - exercer ações de mediação e conciliação no âmbito de suas competências e outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e a Empresa, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos, ressalvadas as atribuições privativas das Comissões de Mediação e Conciliação da Ebserh.

Art. 8º Todas as Ouvidorias elaborarão relatório de gestão acerca de suas atividades, com periodicidade mínima anual, a partir das diretrizes e orientações fornecidas pela Ouvidoria-Geral, no qual deverão ser indicados, no mínimo:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - ações consideradas exitosas; e

VI - principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos, se for o caso.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

§1º Os relatórios das Ouvidorias locais deverão ser apresentados à governança dos respectivos HUFs ou, no mínimo, encaminhados à alta gestão e divulgados na página da respectiva unidade.

§2º Os relatórios da Ouvidoria-Geral deverão ser apresentados aos colegiados ou, no mínimo, encaminhados à alta gestão da Administração Central e divulgados na página da Empresa.

Art. 9º Compete privativamente à Ouvidoria-Geral:

I - assessorar, coordenar e articular a instalação, a organização e o funcionamento das Ouvidorias de todos os HUFs da Rede Ebserh, incluídas a nomeação, a recondução e a exoneração dos titulares;

II - estabelecer diretrizes e procedimentos para a sistematização e padronização das ações das Ouvidorias no âmbito dos HUFs da Rede Ebserh;

III - padronizar procedimentos, em nível de Rede, referentes à elaboração e utilização de formulários, guias, relatórios e quaisquer outros documentos que possam auxiliar as Ouvidorias da Rede Ebserh no exercício de suas atribuições, nos termos da legislação;

IV - coordenar as pesquisas de satisfação quanto aos serviços prestados junto aos usuários, nos termos do Decreto nº 9.094, de 2017 e da Lei nº 13.460, de 2017;

V - monitorar a publicação das Cartas de Serviços ao Usuário no âmbito dos HUFs da Rede Ebserh, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

VI - monitorar a publicação do Plano de Dados Abertos no âmbito dos HUFs da Rede Ebserh, nos termos do Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016; e

VII - desenvolver outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Art. 10. Compete privativamente às Ouvidorias locais:

I - garantir a publicação e as posteriores atualizações, sempre que necessário, da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito do HUF de lotação;

II - garantir a publicação do Plano de Dados Abertos e as demais responsabilidades correlacionadas à Política de Dados Abertos, no âmbito do hospital de lotação;

III - coordenar a aplicação das pesquisas de satisfação no âmbito do hospital universitário, a partir das diretrizes da Ouvidoria-Geral e da legislação vigente; e

IV - auxiliar a Ouvidoria-Geral no que for necessário para garantir o bom funcionamento da Rede.

Parágrafo único. A publicação de dados extraídos da Plataforma Fala.BR, de que trata o inciso II do *caput*, será realizada pelo órgão central do SisOuv e constará



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

exclusivamente no Plano de Dados Abertos da CGU.

**CAPÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO E DO FUNCIONAMENTO**

**Seção I
Da Organização**

Art. 11. A função gratificada de Ouvidor-Geral será ocupada por servidor ou empregado público e o cargo comissionado de Ouvidor será preferencialmente ocupado por servidor ou empregado público, sendo obrigatório, em ambas as hipóteses, que possuam:

I - nível de escolaridade superior; e

II - Certificação em Ouvidoria oferecida pela CGU ou experiência comprovada de pelo menos 2 (dois) anos em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos.

Parágrafo único. Os cargos de Ouvidor e de Ouvidor-Geral devem ser exercidos em regime de dedicação integral, sendo vedado o exercício de atividades sindicais e a participação em campanhas eleitorais de qualquer natureza.

Art. 12. As propostas de nomeação, de recondução e de exoneração do Ouvidor-Geral, serão enviadas pelo Presidente da Ebserh à CGU, após avaliação do Conselho de Administração, nos termos da Portaria CGU nº 1.181, de 2020.

§ 1º Os procedimentos relacionados à nomeação, exoneração e recondução dos ouvidores dos HUFs da Rede Ebserh é de responsabilidade da Ouvidoria-Geral da Ebserh, sendo desnecessário o encaminhamento de tais documentos para a avaliação da CGU.

§ 2º A escolha do Ouvidor de cada HUF será realizada pela Ouvidoria-Geral, respeitados os requisitos da Portaria CGU nº 1.181, de 2020 e os critérios específicos estabelecidos nos normativos internos da Ebserh para seleção de ocupantes de cargos comissionados e funções gratificadas, se for o caso.

§ 3º A Ouvidoria-Geral poderá realizar processo seletivo ou indicação direta ao cargo de Ouvidor dos hospitais, sem realização de processo seletivo, sendo necessária, nessa última hipótese, aprovação da Diretoria Executiva da Ebserh.

Art. 13. Todos os titulares das Ouvidorias da Rede Ebserh poderão permanecer no cargo pelo prazo de três anos consecutivos, prorrogável, uma única vez, por igual período.

§1º A proposta de recondução do titular da Ouvidoria-Geral deverá ser submetida à avaliação do Conselho de Administração e posteriormente à CGU pelo Presidente da Ebserh, nos termos da Portaria CGU nº 1.181, de 2020, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias corridos, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

I - relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e

II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria.

§2º Os procedimentos relacionados às reconduções dos titulares das Ouvidorias dos HUFs serão de responsabilidade da Ouvidoria-Geral.

§3º Findas as reconduções referidas nos parágrafos 1º e 2º deste artigo, se a manutenção do titular for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, poderá a titularidade ser prorrogada por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§4º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo local após o interstício de dois anos.

§5º A exoneração do titular das Ouvidorias dos HUFs poderá ser feita a qualquer tempo, independentemente do período de mandato, a pedido ou por decisão da Ouvidoria-Geral, após avaliação insatisfatória em relação ao desempenho da Ouvidoria em face da qualidade dos trabalhos ou atingimento de metas; comportamento inapropriado ou incompatível com o cargo ou função exercido; ou por quaisquer outras questões.

§ 6º É recomendável que todas as Ouvidorias tenham no mínimo um empregado público com vínculo Ebserh em seu quadro, além do titular.

Art. 14. Em hipótese de ausência temporária do titular, responderá pela área preferencialmente o empregado público lotado na Ouvidoria, que deverá ser designado substituto do cargo por meio de portaria.

Art. 15. Às Ouvidorias será assegurada plena autonomia funcional no exercício de suas atribuições.

Art. 16. As Ouvidorias contarão com apoio das áreas que compõem a estrutura organizacional da Empresa para o desenvolvimento de suas atribuições.

Art. 17. O titular das Ouvidorias poderá participar das reuniões dos colegiados deliberativos dos hospitais ou da Administração Central, sem direito de voto, para esclarecer as questões suscitadas e propor melhorias no que tange às rotinas administrativas, institucionais e de atendimento, resguardado o sigilo das fontes de informações.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

**Seção II
Do Funcionamento e das Formas de Acesso**

Art. 18. A Ouvidoria-Geral funcionará em horário comercial, das 8h às 12h e das 14h às 18h, para atendimento aos usuários.

Art. 19. As Ouvidorias locais funcionarão em horários definidos em conjunto com a respectiva Superintendência, a partir da necessidade do HUF, em horário que deverá ser compreendido entre 6h e 19h.

Art. 20. A Rede de Ouvidorias Ebserh prestará atendimento pelos seguintes meios:

I - preferencialmente de maneira eletrônica, por meio da Plataforma Fala.BR, disponível no sítio eletrônico <http://falabr.cgu.gov.br>;

II - caixas de manifestação instaladas nas dependências dos HUFs da Rede Ebserh e da Administração Central:

a) deverão ser instaladas em locais de grande circulação caixas de manifestação devidamente identificadas, para registro por meio de formulário impresso disponibilizado pela Ouvidoria que, em parceria com a área de Comunicação Social respectiva, deverá promover ações de incentivo aos registros nas caixas de manifestação; e

b) o formulário impresso deverá conter campo onde o usuário indique autorização prévia para criação de cadastro na Plataforma Fala.BR;

III - por *e-mail*, enviado para o endereço eletrônico de cada Ouvidoria, sendo que, nessas hipóteses, as informações serão inseridas na Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGUnº 581, de 9 de março de 2021;

IV - presencialmente, na sala da Ouvidoria de cada hospital ou da Administração Central, a partir da anuência do usuário, quando o relato será registrado na Plataforma Fala.BR e número de protocolo gerado entregue ao interessado, para acompanhamento;

V - excepcionalmente por telefone, através dos contatos das Ouvidorias dos hospitais ou da Administração Central, ressalvados os registros de denúncia, que deverão ser registrados por qualquer um dos outros meios citados neste Regimento; e

VI - por correspondência, enviada para o endereço físico dos hospitais ou da Administração Central.

§1º Os registros deverão ser feitos, preferencialmente, de forma eletrônica diretamente na Plataforma Fala.BR.

§2º Na hipótese de não ser possível que o registro seja feito eletronicamente, deverão



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

ser oferecidos ao usuário todos os canais de entrada supramencionados.

§ 3º Os telefones, os *e-mails*, os endereços e as demais informações sobre cada Ouvidoria podem ser consultados na página da Ouvidoria-Geral, disponível em <https://www.gov.br/ebserh/pt-br>.

§4º Poderão ser admitidos outros canais de entrada de acordo com a realidade de cada Ouvidoria, a critério do Ouvidor (ReclameAqui; aplicativos de comunicação instantânea,

desde que vinculados a número de telefone institucional; redes sociais diversas, entre outros), desde que sejam posteriormente registrados no Fala.BR.

§5º Qualquer unidade administrativa da Ebserh que receber quaisquer tipos de manifestações que julgar serem demandas de Ouvidoria, especialmente no que se refira à comunicação de irregularidades, deverá encaminhar à Ouvidoria respectiva, que providenciará a adoção dos demais procedimentos necessários.

Art. 21. O atendimento presencial de usuários deverá ser realizado preferencialmente pela equipe técnica da Ouvidoria, de maneira a permitir que o Ouvidor exerça sua função de gestor da área.

Art. 22. A estrutura física da Ouvidoria deverá ser composta por uma sala destinada ao atendimento personalizado que garanta confidencialidade, se necessário com estrutura de isolamento acústico, em local de fácil localização e visibilidade, devidamente sinalizada e com todas as estruturas que permitam a acessibilidade, nos termos do Manual de Ouvidoria Pública da CGU.

§1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto nesta norma.

§2º Será exigida certificação de identidade do usuário sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados, nos termos do disposto na Lei Geral de Proteção de Dados.

I - a certificação da identidade ocorrerá:

a) virtualmente, na hipótese de o manifestante possuir a identidade autenticada por meio do *dologin* único de acesso "gov.br", nos selos bronze, prata e ouro, a depender de cada caso; e

b) presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à unidade de Ouvidoria;

II - excepcionalmente, as unidades poderão adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio da comparação das informações inseridas em seu cadastro com as informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas, que garantam a autenticidade da identificação do manifestante.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

§3º O serviço de busca e de fornecimento de informação é gratuito, podendo ser

cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados por meio de Guia de Recolhimento da União, quando o serviço de busca e de fornecimento da informação exigir reprodução de documentos.

§4º Estará isento de ressarcir os custos a que se referem o § 3º aquele cidadão que declare que sua situação econômica não lhe permite fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

**CAPÍTULO IV
DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES**

**Seção I
Das regras gerais para tratamento de manifestações**

Art. 23. O tratamento de manifestações de Ouvidoria compreende:

- I - recebimento da manifestação;
- II - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR, na hipótese de a manifestação ter sido recepcionada por outras vias;
- III - análise preliminar da manifestação;
- IV - encaminhamento da manifestação para outra unidade de Ouvidoria, quando couber;
- V - classificação do registro quanto ao tipo, assunto, subassunto, perfil do demandante e demais campos de classificação que venham a ser implementados na Plataforma Fala.BR;
- VI - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;
- VII - tratamento do conteúdo da manifestação, resguardadas as informações que possam identificar o demandante, exceto quando a identificação for imprescindível às tratativas;
- VIII - encaminhamento à unidade ou às unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação, por via que resguarde o caráter restrito da tramitação; e
- IX - análise, consolidação, elaboração e inserção da resposta conclusiva na Plataforma Fala.BR.

Art. 24. Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de Ouvidoria:

- I - pseudonimização da denúncia, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

de 2019;

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes.

Art. 25. Uma vez provocada pela Ouvidoria, a área técnica competente deverá se manifestar sobre o assunto dentro do prazo de dez dias corridos a contar de seu recebimento.

§1º Na hipótese de recebimento de manifestação por área técnica que não tenha competência para se pronunciar sobre os fatos, a demanda deverá ser restituída à Ouvidoria ou encaminhada diretamente à área responsável em até dois dias úteis.

§2º As demandas poderão, a critério do Ouvidor, ser encaminhadas para as áreas diretamente envolvidas, independentemente de sua posição na hierarquia organizacional.

§3º As Ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições ou competências deverão reencaminhá-las para a unidade de Ouvidoria competente, por meio da Plataforma Fala.BR.

§ 4º Quanto ao reencaminhamento de que trata o § 3º, quando se tratar de órgão ou entidade que não utilize o Fala.BR, a Ouvidoria poderá encaminhar o relato por meio de correspondência eletrônica às unidades de Ouvidoria responsáveis pela matéria e registrar o procedimento adotado na Plataforma Fala.BR para fins de resposta conclusiva.

Art. 26. As Ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações no prazo de trinta dias corridos, contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

Parágrafo único. Na hipótese dos pedidos de acesso à informação, registrados nos termos da LAI, o prazo é de vinte dias corridos, prorrogáveis por mais dez dias corridos, mediante justificativa expressa.

Art. 27. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as Ouvidorias deverão enviar ao usuário um pedido de complementação de informações por meio da plataforma Fala.BR, que deverá ser respondido em até vinte dias corridos, sob pena de arquivamento sem produção de resposta conclusiva, nos termos do disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§1º Na hipótese dos pedidos de acesso à informação, as Ouvidorias tentarão complementação através de contato direto com o usuário.

§2º Não sendo possível a complementação de que trata o §1º, a Ouvidoria concluirá o registro com o esclarecimento da necessidade de melhor qualificação do pedido e, sempre que for o caso, a orientação de que novo registro seja feito.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

§3º O pedido de complementação de informações suspende uma única vez o prazo previsto no *caput* deste artigo, que será retomado a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de pedidos de complementação supervenientes.

Art. 28. No tratamento das manifestações, serão respeitadas as legislações específicas de sigilo e proteção de dados pessoais e sensíveis, nos termos do disposto nas Lei nº 12.527, de 2011; Lei nº 13.460, de 2017 e Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 29. Na hipótese de não solução do assunto na forma pretendida pelo requerente, em virtude de disposições legais, regulamentares, estatutárias ou mesmo de questões conjecturais, a Ouvidoria deverá prestar toda a orientação necessária ao correto procedimento, bem como a fonte legal, regulamentar ou estatutária que impede o atendimento na forma solicitada.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30. Os casos omissos serão avaliados pela Ouvidoria-Geral da Ebserh, que provocará a Ouvidoria-Geral da União, sempre que necessário.

Art. 31. Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação no Boletim de Serviço.

Art. 32. Ficam revogados todos os regimentos internos individuais das Ouvidorias, assim como o Regulamento da Ouvidoria-Geral, aprovado pela Resolução nº 21 da Diretoria Executiva, de 30 de novembro de 2012.

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 16/06/2020 | Edição: 113 | Seção: 1 | Página: 38
Órgão: Controladoria-Geral da União/Gabinete do Ministro

PORTARIA Nº 1.181, DE 10 DE JUNHO DE 2020

Dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, e revoga a Instrução Normativa CGU nº 17, de 3 de dezembro de 2018.

O MINISTRO DE ESTADO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, parágrafo único, incisos I e II, da Constituição, com fundamento no art. 1º, inciso XII, do Anexo I, do Decreto nº 9.681, de 3 de janeiro de 2019, e tendo em vista o disposto no art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, resolve:

Art. 1º Esta Portaria estabelece critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular de unidade setorial de ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, e se aplica:

I - aos órgãos do Poder Executivo federal, suas autarquias e fundações;

II - às empresas estatais que recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral; e

III - às empresas estatais que prestem serviços públicos, ainda que não recebam recursos do Tesouro Nacional para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral.

Parágrafo único. O disposto nesta Portaria não se aplica às agências reguladoras, as quais são regidas pela Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019.

Art. 2º As propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv serão encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 1º São nulas a nomeação, a designação e a recondução de titular de unidade setorial de ouvidoria do SisOuv sem a prévia aprovação da CGU.

§ 2º A unidade setorial de ouvidoria dos órgãos e entidades do SisOuv não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias.

§ 3º A discricionariedade na escolha do indicado não impede a realização de processo seletivo pelo órgão ou entidade, com o objetivo de identificar interessados que atendam aos requisitos estabelecidos nesta Portaria.

§ 4º O envio das propostas referidas no caput será precedido de aprovação pelo colegiado competente, quando cabível.

Art. 3º As propostas de que trata o art. 2º serão instruídas com os seguintes documentos:

I - declaração preenchida e assinada, conforme modelo constante no Anexo Único;

II - currículo, no qual deverá constar, além da formação acadêmica:

a) discriminação dos cargos efetivos e cargos ou funções em comissão eventualmente exercidos na Administração Pública, com o detalhamento do período e das atividades desempenhadas; e

b) discriminação das áreas de atuação, tempo de permanência e descrição das atividades executadas e dos projetos mais relevantes desenvolvidos, com destaque para os efetuados no âmbito do órgão ou da entidade, quando houver.

III - documentos comprobatórios do atendimento de ao menos um dos critérios específicos de que trata o art. 4º; e

IV - aprovação da indicação pelo colegiado competente, quando cabível.

Art. 4º O indicado a titular da unidade setorial do SisOuv deverá atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos:

I - experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;

II - comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos três anos que antecedem à indicação de que trata o art. 2º;

III - consignação, na declaração de que trata o inciso I do art. 3º, do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação; ou

IV - ser integrante da carreira de Finanças e Controle.

Art. 5º Sem prejuízo da assunção de responsabilidade do indicado pela veracidade das informações prestadas, é de responsabilidade do órgão ou entidade verificar, previamente à submissão à CGU da indicação para nomeação, designação ou recondução, o cumprimento das condições previstas nesta Portaria e na legislação para exercício de cargo ou função, inclusive relacionadas a conflito de interesses e a nepotismo.

Parágrafo único. Não será aprovada a indicação daquele servidor ou empregado público que tenha sido:

I - condenado em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;

II - condenado pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de infração penal; ou

III - condenado pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

Art. 6º Compete à Ouvidoria-Geral da União - OGU a avaliação acerca do cumprimento dos requisitos previstos nesta Portaria para a nomeação, designação e recondução do titular da unidade de ouvidoria do órgão ou entidade do SisOuv.

§ 1º A avaliação referida no caput deverá ocorrer no prazo de vinte dias, contado do recebimento de expediente do dirigente máximo do órgão ou entidade, acompanhado dos documentos referidos no art. 3º e demais informações pertinentes à análise.

§ 2º No decorrer da análise, a OGU poderá requerer informações adicionais ao indicado, ao órgão ou à entidade.

§ 3º Em caso de necessidade de complementação de informações o prazo de avaliação será prorrogado.

§ 4º A falta de qualquer dos documentos mencionados no art. 3º, ou de informações adicionais solicitadas pela OGU, constituirá fato impeditivo para a nomeação, designação ou recondução.

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:

I - relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e

II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.

§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos nesta Portaria, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 3º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.

§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por

mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

Art. 8º O titular da unidade setorial de ouvidoria deverá manter as condições previstas nesta Portaria durante o período que exercer o cargo ou função.

§ 1º A superveniência de fato impeditivo à manutenção das condições a que se refere o caput ensejará o envio de consulta à CGU em até trinta dias, contados da ciência do fato, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade.

§ 2º Na ocorrência da hipótese prevista no § 1º, a CGU poderá recomendar ao dirigente máximo do órgão ou entidade a dispensa ou exoneração do titular da unidade setorial de ouvidoria, bem como nas seguintes situações, independente de consulta:

I - conflito de interesses;

II - nepotismo;

III - incidência em uma ou mais hipóteses do art. 5º;

IV - omissão ou recusa injustificada quanto ao atendimento de solicitações do órgão central, incluindo a utilização indevida ou uso deficiente de sistemas informatizados de responsabilidade e gestão da CGU, em que lhe forem concedidos acessos de uso;

V - avaliação insatisfatória, pelo órgão central, do desempenho da unidade setorial de ouvidoria em face da qualidade dos trabalhos, atingimento de metas e tempestividade, considerando os recursos à disposição e o porte do órgão ou entidade;

VI - comportamento inapropriado ou incompatível com o cargo ou função exercido; e

VII - descumprimento da condicionante prevista no inciso III do art. 4º, quando couber.

§ 3º A avaliação prevista no inciso V do § 2º levará em conta, ainda, as avaliações realizadas por meio do Conselho de Usuários dos Serviços de Ouvidoria do SisOuv, vinculado à OGU, dentre outras formas estabelecidas pelo órgão central do SisOuv.

§ 4º A inobservância dolosa ao disposto neste artigo sujeitará o infrator à responsabilização disciplinar, a ser conduzida pela CGU.

§ 5º Admite-se a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta pela CGU nos casos de infração disciplinar de menor potencial ofensivo, nos termos da Instrução Normativa CGU nº 17, de 20 de dezembro de 2019.

Art. 9º O órgão ou entidade deverá comunicar à CGU a exoneração ou dispensa imediata que decorrer de pedido do titular, falecimento ou do encerramento do vínculo funcional do titular da unidade setorial de ouvidoria com o Serviço Público Federal, sem prejuízo da adoção de providências para a indicação de novo titular, no prazo previsto no § 2º do art. 2º.

§ 1º Excetuadas as hipóteses de desligamento automático previstas no caput, as propostas de exoneração ou dispensa serão encaminhadas à avaliação da CGU.

§ 2º São nulas as exonerações ou dispensas de titulares de unidades setoriais do SisOuv com fundamentos diversos dos previstos no caput, sem a prévia aprovação da CGU.

Art. 10. A proposta de dispensa ou exoneração do titular da unidade setorial de ouvidoria do SisOuv pelo dirigente máximo do órgão ou entidade deverá ser motivada, e a justificativa encaminhada previamente à aprovação da CGU, que a analisará em até vinte dias, contados do recebimento.

Parágrafo único. No caso de a CGU manifestar-se contrariamente à exoneração ou dispensa proposta, a comunicação, devidamente motivada, dar-se-á por meio da emissão de expediente dirigido ao dirigente máximo do órgão ou entidade.

Art. 11. Cabe ao dirigente máximo do órgão ou entidade efetuar a exoneração ou dispensa, e aprovar a permanência do titular da unidade setorial de ouvidoria do SisOuv, independente de consulta à CGU, desde que não incidente impedimento previsto no parágrafo único do art. 5º e de acordo com os seguintes critérios de transição:

I - se o titular estiver no cargo há até 3 três anos, o período de exercício anterior à edição desta Portaria será computado para fins de apuração do prazo máximo a que se refere o caput do art. 7º, sem prejuízo da possibilidade de recondução nele prevista;

II - se o titular estiver no cargo há mais de três anos e menos de seis anos, poderá continuar exercendo as atribuições do cargo até completar o período de seis anos, vedada a recondução e aplicando-se, no que couber, o disposto no § 4º do art. 7º;

III - se o titular estiver no cargo há seis anos ou mais, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá indicar novo titular à CGU, no prazo de um ano, contado a partir da vigência desta Portaria, podendo manter o titular durante este período.

Art. 12. Os órgãos e entidades do SisOuv terão o prazo de cento e oitenta dias para adequar seus normativos, no que couber, de modo a cumprir integralmente o teor da presente Portaria.

Art. 13. No caso em que ocorrer reestruturação administrativa, inexistindo previsão legal em contrário, os mandatos dos titulares das unidades setoriais de ouvidoria do SisOuv submeter-se-ão às seguintes disposições:

I - nos Ministérios em que não houver alteração da estrutura básica, ou que, havendo, foi relativamente pouco significativa, não desfigurando a pasta como originalmente já existia, os mandatos em curso deverão ser preservados, entendimento extensível às entidades da administração pública federal indireta, referidas no Decreto nº 9.660, de 1º de janeiro de 2019; e

II - nos Ministérios que, em decorrência da transformação, foram praticamente extintos ou fundidos com outros nas novas estruturas ministeriais, os mandatos oriundos das estruturas absorvidas pela pasta principal serão extintos.

Art. 14. Os casos omissos serão resolvidos pelo Ouvidor-Geral da União.

Art. 15. Fica revogada a Instrução Normativa CGU nº 17, de 3 de dezembro de 2018.

Art. 16. Esta Portaria entra em vigor sete dias após a data de sua publicação.

**WAGNER DE
CAMPOS
ROSARIO**

ANEXO ÚNICO

**DECLARAÇÃO DO INDICADO PARA TITULAR DA UNIDADE
SETORIAL DE OUVIDORIA**

Nome:

CPF nº:

Ocupação atual:

Órgão ou entidade da ouvidoria para a qual está sendo indicado:

* Órgão de Classe:

Locais de residência nos últimos 8 (oito) anos:

Mandato(s) eletivo(s) exercido(s) nos últimos 8 (oito) anos:

☐ Não se aplica

☐ Governador ou Vice-governador

☐ Prefeito ou Vice-Prefeito

☐ Senador

☐ Deputado Federal

☐ Deputado Estadual

☐ Deputado Distrital

☐ Vereador Municipal

Cargos, empregos ou funções ocupadas nos últimos 8 (oito) anos:

Locais de exercício do cargo, emprego ou função nos últimos 8 (oito) anos:

DECLARO cumprir os requisitos previstos na legislação para a ocupação do cargo/função de titular de unidade setorial de ouvidoria do SisOuv.

DECLARO não ter sido punido em procedimento correccional ou ético, nos últimos 3 (três) anos.

DECLARO não ter sido responsabilizado por ato julgado irregular pelo Tribunal de Contas da União, Tribunais de Contas dos Estados e do Distrito Federal, ou Tribunais de Contas dos Municípios, nos últimos 4 (quatro) anos.

DECLARO não ter sido responsabilizado por contas certificadas como irregulares pela CGU ou pelos órgãos setoriais do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal, nos últimos 4 (quatro) anos.

DECLARO não ter sido condenado pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de infração penal.

DECLARO que não pratiquei ato tipificado como causa de inelegibilidade prevista na legislação eleitoral.

FIRMO o compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias a contar do ato de nomeação ou designação ao cargo, como condicionante da aprovação da indicação: () SIM () NÃO SE APLICA

ASSUMO, ainda, o compromisso de comunicar à autoridade que me nomeou/designou eventual impedimento superveniente à data desta declaração.

ASSEGURO que todas as informações aqui prestadas são verdadeiras, pelas quais assumo integral responsabilidade.

Local e data

Assinatura do Indicado

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.

ANEXO

DECLARAÇÃO DO CANDIDATO PARA TITULAR DE OUVIDORIA

Nome:

CPF:

Ocupação atual:

Hospital da Ouvidoria para a qual está sendo indicado:

DECLARO cumprir os requisitos previstos na legislação para a ocupação do cargo/função de titular de unidade setorial de ouvidoria do SisOuv.

DECLARO não ter sido punido em procedimento correcional ou ético nos últimos 3 (três)anos.

DECLARO não ter sido condenado pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de infração penal dolosa.

DECLARO que não pratiquei ato tipificado como causa de inelegibilidade prevista na legislação eleitoral.

FIRMO o compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias a contar do ato de nomeação ou designação ao cargo, como condicionante da aprovação da indicação:

() SIM

() NÃO SE APLICA

ASSUMO, ainda, o compromisso de comunicar à autoridade que me nomeou/designou eventual impedimento superveniente à data desta declaração.

ASSEGURO que todas as informações aqui prestadas são verdadeiras, pelas quais assumo integral responsabilidade.

Local e data:

Assinatura do

Indicado: