



**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 Ebsrh 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 *login* 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.