

Ato - SEI Nº 136, de 04 de agosto de 2025

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	POP.DGP.040	
Atividades da Comissão de Mediação e Conciliação (CMC)	Emissão: data da assinatura	Versão: 02
	Próxima revisão: conforme necessidade	

1. OBJETIVO

1.1. Estabelecer as atividades das Comissões de Mediação e Conciliação (CMC) da Administração Central e dos Hospitais Universitários Federais (HUF) da Rede Ebserh.

2. SIGLAS

2.1. CMC: Comissões de Mediação e Conciliação.

2.2. HUF: Hospital Universitário Federal.

2.3. Seret: Serviço de Relações de Trabalho.

3. SISTEMAS

3.1. E-mail Institucional.

3.2. Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

3.3. *Microsoft Teams*.

3.4. Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

4. ANEXOS

4.1. Anexo I: Termo de Compromisso de Sigilo das Informações Tratadas pelas Comissões de Mediação e Conciliação

4.2. Anexo II: Declaração de Abertura.

4.3. Anexo III: Relatório de Mediação e Conciliação.

4.4. Anexo IV: Relatório Anual de Atividades.

5. CAMPOS DE APLICAÇÃO

5.1. O presente POP aplica-se aos membros da CMC e respectivas chefias imediatas, às Ouvidorias e ao Seret, no âmbito da Ebserh.

6. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

6.1. Atividade 01: Liberação dos membros das CMC

Responsável: Chefia imediata dos membros das CMC

Atividades:

6.2. Liberar o membro da CMC para realizar reuniões e atividades de mediação e conciliação, pelo período necessário.

Nota: abster-se de solicitar informações sobre os procedimentos da CMC que prejudiquem regras de sigilo.

6.3. **Atividade 02: Organização da CMC**

Responsável: Coordenador(a) ou Vice-coordenador(a) da CMC

Atividades:

6.3.1. Coordenar os trabalhos da CMC.

6.3.2. Convocar reuniões da CMC.

Nota: a primeira reunião da Comissão será para escolha do(a) Coordenador(a) e respectivo(a) Vice. Sempre que houver necessidade da troca de algum membro da comissão, se realizará reunião específica com registro em ata.

6.3.3. Solicitar e certificar que os novos membros tenham acesso às seguintes ferramentas:

- a) e-mail institucional da CMC;
- b) equipe no Teams;
- c) SEI.

6.3.4. Nos casos de substituição de membros, solicitar o cancelamento de acessos ao e-mail institucional da CMC, à equipe no Teams e ao SEI.

6.3.5. Nos casos de suspeição, o membro deve declarar-se como suspeito e enviar tal manifestação via e-mail para o(a) Coordenador(a) ou Vice-Coordenador(a).

6.3.5.1. Inserir o e-mail enviado pelo membro suspeito no processo SEI e interromper imediatamente o acesso do membro ao processo.

6.3.6. Nos casos de desligamento de membro da CMC, providenciar portaria de nomeação de substituição e encaminhar ao SERET/CDP/DGP e Ouvidoria do HUF ou Ouvidoria-Geral, no caso da Administração Central.

6.3.7. Coletar as assinaturas de todos os membros da CMC por meio do Termo de Compromisso de Sigilo das Informações Tratadas pelas Comissões de Mediação e Conciliação (Anexo I).

6.4. **Atividade 03: Recebimento de reclamações de alegações de assédio moral**

Responsável: Ouvidoria

Atividades:

6.4.1. Receber as reclamações de alegações de assédio moral enviadas pelo Fala.BR.

- 6.4.2. Analisar as reclamações de alegação de assédio moral, considerando:
- a) se não há elementos suficientes para tratamento como denúncia, será objeto de atuação da CMC;
 - b) se há elementos suficientes para tratamento como denúncia, **não** será objeto de atuação da CMC.

6.4.3. Para os casos de objeto de atuação da CMC, autuar processo SEI sigiloso com as reclamações de alegações de assédio moral e seguir com as atividades seguintes.

6.5. **Atividade 04: Consulta a parte reclamante**

Responsáveis: Ouvidoria

Atividade:

6.5.1. Consultar a parte reclamante sobre a possibilidade de mediação e conciliação.

6.5.1.1. Enviar e-mail institucional para a parte reclamante, conforme modelo a seguir:

MODELO DE E-MAIL	
Caro(a) Empregado(a)	SEI 23477.011401/2024-70 / pg. 2

1- Tendo em vista que:

- a) as Comissões de Mediação e Conciliação, conforme a [Norma - SEI nº 1/2025/DGP-EBSERH](#), têm a finalidade de apoiar os processos de tratamento das reclamações que envolvam alegações de assédio moral no âmbito da Ebserh;
- b) há necessidade de consulta prévia às partes sobre o interesse ou não de participação no procedimento de mediação e conciliação, conforme determina o artigo 15 da referida Norma;
- c) recebemos manifestação de sua autoria contendo alegações de assédio moral, registrada sob o protocolo **(número de registro do Fala.BR)**.

2 - Solicitamos que se **manifeste formalmente respondendo a este e-mail, no prazo máximo de 5 dias, a contar da data de envio desta mensagem, sobre o interesse ou não de participar de procedimento de mediação e conciliação**, que será conduzido pela Comissão de Mediação e Conciliação.

3 - Caso não se manifeste no prazo supracitado, sua manifestação será remetida à chefia imediata da área onde o suposto assédio teria acontecido, para dar continuidade aos procedimentos necessários.

Atenciosamente,

Ouvidoria
(SIGLA DO HUF)

6.5.2. Monitorar e verificar a resposta do(a) reclamante, via e-mail institucional.

6.5.3. Se a parte reclamante não se pronunciar ou manifestar que não deseja realizar a mediação e conciliação, concluir o processo SEI e seguir com o fluxo de reclamações.

6.5.4. Se a parte reclamante manifestar interesse de realizar a mediação e conciliação, elaborar despacho para a CMC informando os dados apenas do reclamado.

Nota: a CMC somente terá conhecimento dos dados da parte reclamada, quando houver manifestação da parte reclamante para participar de procedimento de mediação e conciliação.

MODELO DE DESPACHO

Caro(a) Senhor(a) membro da CMC,

1 - As Comissões de Mediação e Conciliação, conforme a [Norma - SEI nº 1/2025/DGP-EBSERH](#), têm a finalidade de apoiar os processos de tratamento das reclamações que envolvam alegações de assédio moral no âmbito da Ebserh.

2 - A parte reclamante manifestou interesse em participar do procedimento de mediação e conciliação.

4 - Desta forma, encaminhamos as informações contendo apenas os dados do(a) reclamado(a) para que procedam à consulta sobre o seu interesse em participar do procedimento de mediação e conciliação.

Atenciosamente,

Ouvidoria
(SIGLA DO HUF)

6.5.5. Verificar, antes do envio do processo para a CMC, se alguma das partes envolvidas é membro da comissão. Em caso positivo, não conceder credencial de acesso ao membro citado no processo.

6.5.5.1. Informar, via e-mail institucional, com a devida justificativa, ao(à) coordenador(a) da CMC, caso seja suspeito em atuar em algum processo.

6.5.6. Dar credencial do processo SEI aos membros da CMC.

6.6. **Atividade 05: Consulta à parte reclamada, caso o(a) reclamante tenha aceitado a mediação**

Responsável: Membros da CMC

Atividades:

6.6.1. Consultar a parte reclamada sobre a possibilidade de mediação e conciliação.

6.6.1.1. Enviar e-mail institucional para a parte reclamada, conforme modelo a seguir:

MODELO DE E-MAIL
Caro(a) Senhor(a) nome do(a) reclamado(a), 1 - Tendo em vista que: a) as Comissões de Mediação e Conciliação, conforme a Norma - SEI nº 1/2025/DGP-EBSERH, têm a finalidade de apoiar os processos de tratamento das reclamações que envolvam alegações de assédio moral no âmbito da Ebserh; b) há necessidade de consulta prévia à parte reclamada sobre o interesse ou não de participação no procedimento de mediação e conciliação, conforme determina os artigos 20 e 21 da referida norma; c) recebemos manifestação da ouvidoria contendo alegações de assédio moral, registrada sob o protocolo (número de registro do Fala.BR). 2 - Solicitamos que se manifeste formalmente, no prazo de 5 dias corridos, a contar da data de envio desta mensagem, sobre o interesse ou não de participar de procedimento de mediação e conciliação, que será conduzido pela Comissão de Mediação e Conciliação. 3 - Caso não se manifeste no prazo supracitado, a denúncia será remetida à Ouvidoria, para dar continuidade aos procedimentos previstos na Norma Operacional de Controle Disciplinar da Ebserh. Atenciosamente, Comissão de Mediação e Conciliação (SIGLA DO HUF)

6.6.2. Monitorar e verificar a resposta do reclamante, via e-mail.

6.6.3. Se a parte reclamada não se pronunciar em até 5 dias ou manifestar que não deseja realizar a mediação e conciliação, restituir o processo com o devido despacho para a Ouvidoria que e irá seguir o fluxo de tratamento de reclamações.

6.6.4. Se a parte reclamada manifestar interesse de realizar a mediação e conciliação, elaborar despacho para a Ouvidoria solicitando as informações da parte reclamante, para marcar a reunião com as duas partes.

MODELO DE DESPACHO
Caro(a) Senhor(a) nome do(a) Ouvidor(a), 1 - As Comissões de Mediação e Conciliação, conforme a Norma - SEI nº 1/2025/DGP-EBSERH, têm a finalidade de apoiar os processos de tratamento das reclamações que envolvam alegações de assédio moral no âmbito da Ebserh. 2 - A parte reclamada manifestou interesse em participar do procedimento de mediação e conciliação. 3 - Desta forma, solicitamos as informações da parte reclamante para seguirmos com o procedimento de mediação e conciliação. Atenciosamente, Comissão de Mediação e Conciliação (SIGLA DO HUF)

6.6.5. Tramitar o processo SEI para a Ouvidoria.

Nota¹: a Ouvidoria tem o prazo de até 2 (dois) dias úteis para o envio das informações.

Nota²: em nenhuma circunstância a CMC se comunicará ou receberá informações diretamente da Corregedoria ou da Superintendência.

Nota³: todas as informações processuais deverão ser encaminhadas exclusivamente por meio da Ouvidoria.

6.7. **Atividade 06: Reunião de mediação e conciliação**

Responsável: Membros da CMC

Atividades:

6.7.1. Nos casos em que ambas as partes aceitarem participar da mediação e conciliação, enviar e-mail institucional com agendamento de reunião informando dia, horário e local, conforme modelo a seguir:

Nota¹: enviar e-mail institucional separado para ambas as partes reclamante e reclamada.

Nota²: a reunião de mediação e conciliação deve ser presencial.

Nota³: em casos excepcionais, as reuniões de mediação e conciliação poderão ser realizadas por meio de videoconferência.

Nota⁴: em nenhuma hipótese as reuniões poderão ser gravadas.

Nota⁵: os membros da CMC poderão entrar em contato com as partes, por telefone, para informarem que a CMC enviou um e-mail institucional sobre o interesse em participar de uma reunião de mediação e conciliação.

Nota⁶: nos casos em que exista no processo mais de uma parte como denunciante ou denunciada, deverão ser marcadas reuniões de mediação e conciliação separadamente com cada parte envolvida no processo.

MODELO DE E-MAIL DE AGENDAMENTO REUNIÃO DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

Caro(a) Senhor(a) **nome do(a) reclamante / nome do(a) reclamado(a)**,

1 - Tendo em vista que Comissões de Mediação e Conciliação, conforme a [Norma - SEI nº 1/2025/DGP-EBSERH](#), têm a finalidade de apoiar os processos de tratamento das reclamações que envolvam alegações de assédio moral no âmbito da Ebserh, e

2 - Há concordância manifestada por ambas as partes para participarem do procedimento de mediação e conciliação.

3 - Informamos que a reunião de mediação e conciliação foi agendada para **(informar o dia)**, **(informar o horário)** e **(informar o local)**.

Atenciosamente,

Comissão de Mediação e Conciliação
(SIGLA DO HUF)

6.7.2. Realizar a reunião na data agendada e observar as seguintes recomendações:

- dar início à reunião informando as partes sobre o motivo da reunião e parabenizar as partes pela disposição de dialogar. Ressaltar que o diálogo é sinal de maturidade e sabedoria, que deve ser sempre pautado na compreensão recíproca e no respeito mútuo;
- alertar as partes que, em caso de quaisquer tipos de agressão, inclusive verbais, o procedimento será encerrado pela Comissão;
- ler na íntegra a Declaração de Abertura, conforme anexo II;
- atuar de forma proativa, responsável e imparcial, evitando qualquer tipo de julgamento ou juízo de valor, não cabendo a tomada de partido de quaisquer das partes, reservando seu papel à busca de consenso, de harmonização das relações e de promoção da autocomposição (modalidade de solução de controvérsias em que se insere a resolução consensual de conflitos);
- não forçar ou impor quaisquer soluções artificiais para o conflito, cabendo às partes a construção do consenso.

6.7.3. Após a reunião, preencher e assinar o Relatório de Mediação e Conciliação, conforme modelo anexo III ou fazer os devidos registros em ata da reunião.

6.7.4. Preencher o termo de compromisso de sigilo das informações das comissões de mediação e conciliação

6.7.5. Anexar ao processo SEI o Relatório de Mediação e Conciliação ou a ata da reunião.

Subatividade 6.1: Comparecimento na reunião com ou sem advogado ou defensor público

Responsável: Membro da CMC

Atividade:

6.7.6.1. Caso as duas partes compareçam à reunião acompanhadas de advogado(a) ou defensor(a) público(a), proceder à reunião normalmente.

6.7.6.2. Caso uma das partes compareça à reunião acompanhada de advogado(a) ou defensor(a) público(a), suspender a reunião por prazo não superior a 20 dias, até que todas as partes estejam devidamente assistidas.

6.7.6.2.1. Dentro do prazo estabelecido, caso ambas as partes apresentem advogado(a) ou defensor(a) público(a), reagendar nova reunião conforme **Atividade 06: Reunião de mediação e conciliação**.

Nota: ultrapassado o prazo, a parte que não constituiu advogado(a) ou defensor(a) público(a) poderá optar por prosseguir com a mediação e conciliação ou encerrar o procedimento.

6.8. **Atividade 07: Impossibilidade de realização do procedimento de mediação e conciliação**

Responsável: Membro da CMC

Atividades:

6.8.1. Caso uma das partes comunique que não poderá comparecer no dia da reunião, reagendar a reunião de mediação e conciliação.

Nota: as partes terão até 24 (vinte e quatro) horas antes do dia e horário da reunião para solicitação de reagendamento.

6.8.2. Em caso de ausência justificada de uma das partes, reagendar a reunião de mediação e conciliação.

Nota: as partes terão até 24 (vinte e quatro) horas após o dia e horário da reunião para envio da justificativa de ausência.

6.8.3. Em caso de desistência de uma das partes antes da reunião de mediação e conciliação, informar à Ouvidoria e ambas as partes sobre a impossibilidade de realização.

6.8.3.1. Elaborar despacho para a Ouvidoria informando sobre a impossibilidade de realização da mediação e conciliação.

6.8.3.2. Enviar via e-mail institucional para ambas as partes informando sobre a impossibilidade de realização da mediação e conciliação.

6.8.4. Em caso de desistência de uma das partes durante o procedimento, preencher o item conclusão do Relatório de Mediação e Conciliação, conforme modelo anexo III.

6.8.4.1. Anexar ao processo SEI o Relatório de Mediação e Conciliação .

6.8.4.2. Elaborar despacho para a Ouvidoria informando sobre impossibilidade de realização da mediação e conciliação.

6.8.5. Tramitar o processo SEI para a Ouvidoria.

6.8.6. Finalizar, concluir ou arquivar o processo SEI.

MODELO DE DESPACHO
Caro(a) Senhor(a) nome do Ouvidor(a), 1 - Tendo em vista que: 2 - As Comissões de Mediação e Conciliação, conforme a Norma - SEI nº 1/2025/DGP-EBSERH, têm a finalidade de apoiar os processos de tratamento das reclamações que envolvam alegações de assédio moral no âmbito da Ebserh. 2 - Não foi possível a realização do procedimento de mediação e conciliação devido à recusa da parte reclamante (informar o tipo de impossibilidade: ausência de manifestação da parte reclamante; recusa da parte reclamada; ausência de manifestação da parte reclamada; desistência da parte reclamante; desistência da parte reclamada). 3- Encaminhamos o presente processo, para as providências cabíveis. Atenciosamente, Comissão de Mediação e Conciliação (SIGLA DO HUF)

6.9. **Atividade 08: Relatórios**

Responsável: Membro da CMC

Atividades:

6.9.1. Após a mediação e conciliação, elaborar despacho para a Ouvidoria contendo informações sobre os fatos, a argumentação e a conclusão.

MODELO DE DESPACHO

Caro(a) Senhor(a) nome do Ouvidor(a),

1 - As Comissões de Mediação e Conciliação, conforme a [Norma - SEI nº 1/2025/DGP-EBSERH](#), têm a finalidade de apoiar os processos de tratamento das reclamações que envolvam alegações de assédio moral no âmbito da Ebserh.

2 - As tratativas foram realizadas por esta Comissão no âmbito do procedimento de mediação e conciliação.

3 - Desta forma, encaminhamos o presente processo, contendo o **Relatório de Mediação e Conciliação (informar nº documento SEI)**, para as providências cabíveis.

Atenciosamente,

Comissão de Mediação e Conciliação
(SIGLA DO HUF)

6.9.2. Após o envio do Relatório de Mediação e Conciliação para a Ouvidoria, a CMC deverá atualizar o Relatório Anual de Atividade e finalizar o processo no SEI.

Nota: todos os participantes da reunião de mediação e conciliação deverão assinar o Relatório de Mediação e Conciliação.

6.9.3. Elaborar e assinar o Relatório Anual de Atividades, conforme anexo IV, contendo:

- a) números dos processos SEI;

b) data de recebimento de cada processo;

c) informa se houve a mediação e conciliação;

d) informar se a mediação e conciliação teve êxito ou não;

e) no caso de não realização de reunião de mediação conciliação, uma das seguintes opções deverá ser informada :

e.1) recusa da parte reclamante;

e.2) ausência de manifestação da parte reclamante;

e.3) desistência da parte reclamante;

e.4) recusa da parte reclamada;

e.5) ausência de manifestação da parte reclamada;

e.6) desistência da parte reclamada.

6.9.4. Encaminhar o Relatório Anual de Atividades para o SERET/CDP/DGP, até o dia 15 de janeiro de cada ano.

Nota: todos os participantes da reunião de mediação e conciliação deverão assinar o Relatório de Mediação e Conciliação.

6.10. Atividade 09: Dados anuais

Responsável: Ouvidoria Geral

Atividades:

6.11. Encaminhar ao SERET/CDP/DGP, até 10 de fevereiro de cada ano, planilha contendo:

- a) as reclamações não anônimas, em que não foi possível realizar a mediação e conciliação;

b) os respectivos motivos.

6.12. Nos casos de procedimentos de mediação e conciliação com êxito, enviar o processo SEI à Gerência da área e promover a finalização conclusiva da reclamação.

6.13. Nos casos de procedimentos de mediação e conciliação que não obtiveram êxito, dar continuidade aos trâmites de tratamento de reclamações, com o encaminhamento à área competente.

7. **DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 7.1. Preservar as regras de sigilo.
- 7.2. Os procedimentos dispostos no presente POP são de observância obrigatória pelos membros das CMC.
- 7.3. Todas as portarias de nomeação e substituição de membros da CMC, publicadas pela Superintendência, deverão ser encaminhadas ao SERET/CDP/DGP e à Ouvidoria Local, no caso do HUF, e para Ouvidoria-Geral, no caso da Administração Central.
- 7.4. Nenhuma informação sobre o processo poderá ser passada as partes antes da reunião de mediação e conciliação.
- 7.5. Não é necessário elaboração de termo de confidencialidade para as partes visto que, no "Relatório de Mediação e Conciliação", constam informações sobre a responsabilidade das partes com relação ao sigilo.
- 7.6. A composição da CMC deverá observar, nos hospitais que tenham servidor(a) público(a) do vínculo de Regime Jurídico Único (RJU), a designação de ao menos um membro, titular ou suplente, do referido regime.

8. **REFERÊNCIAS**

- 8.1. Norma - SEI nº 1/2025/DGP-EBSERH.
- 8.2. Relatório Final de Auditoria CGU nº 1028774.

9. **HISTÓRICO DE REVISÃO**

Versão	Data	Descrição da alteração
01	03/2025	Elaboração do documento
02	08/2025	A alteração do item 4.1 e a inclusão do item 6.3.7, que trata da adoção do Termo de Compromisso de Sigilo.
		Inclusão do item 7.6, que estabelece a obrigatoriedade de, nos hospitais que possuam servidor(a) público(a) sob o Regime Jurídico Único (RJU), ser designado ao menos um(a) representante, titular ou suplente, vinculado(a) a esse regime para compor a CMC.

Elaboração PEDRO HENRIQUE DOS SANTOS GALENO Analista Administrativo - qualquer nível superior
Revisão LIZZIANE SANTOS LOBO Chefe do Serviço de Relações de Trabalho
Validação DIEGO HENRIQUE DE SOUZA REZENDE Ouvidor-Geral ELOÁ TODARELLI JUNQUEIRA Coordenadora de Desenvolvimento de Pessoas
Aprovação LUCIANA DE GOUVÊA VIANA Diretora de Gestão de Pessoas



Documento assinado eletronicamente por **Luciana de Gouvea Viana, Diretor(a)**, em 11/08/2025, às 18:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



[2015.](#)



Documento assinado eletronicamente por **Eloa Todarelli Junqueira, Coordenador(a)**, em 14/08/2025, às 11:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Diego Henrique de Souza Rezende, Ouvidor(a)-Geral**, em 14/08/2025, às 12:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Henrique dos Santos Galeno, Analista Administrativo**, em 14/08/2025, às 13:52, 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 **51939448** e o código CRC **F01FE44B**.

Referência: Processo nº 23477.011401/2024-70 SEI nº 51939448