

Ato - SEI Nº 149, de 16 de setembro de 2025

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	POP.DGP.078	
Atividades das Comissões de Mediação e Conciliação na Ebserh	Emissão: data da assinatura	Versão: 01
	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. PDF: Formato de Documento Portátil.

2.4. Seret: Serviço de Relações de Trabalho.

3. SISTEMAS

3.1. E-mail institucional.

3.2. Microsoft Teams.

3.3. Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

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/grupo no Teams;
- c) SEI;
- d) Acesso ao Módulo de Tratamento do Fala.Br.

Nota: solicitar o acesso ao Módulo de Tratamento do Fala.Br à Ouvidoria Local, no caso do HUF, e para Ouvidoria-Geral, no caso da Administração Central.

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

6.3.5. Nos casos de suspeição:

- a) O membro deve declarar-se como suspeito e enviar tal manifestação via e-mail para o(a) Coordenador(a) ou Vice-Coordenador(a);
- b) Coordenador(a) ou Vice-Coordenador(a) deverá inserir no processo SEI o e-mail em formato de PDF enviado pelo membro suspeito informando a suspeição;
- c) Se a parte for membro da CMC, o(a) coordenador(a) deverá gerar processo SEI sigiloso sem concessão de credencial de acesso ao membro suspeito.

6.3.6. Nos casos de desligamento de membro da CMC, providenciar portaria de nomeação de substituição, conforme modelo utilizado pela gestão local, e encaminhar ao SERET/CDP/DGP e Ouvidoria Local, no caso 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 Sigilo das Informações da 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 o que segue:

- a) se não houver elementos suficientes para tratamento como denúncia, poderá ser objeto de atuação da CMC;
- b) se houver elementos suficientes para tratamento como denúncia, **não** será objeto de atuação da CMC;
- c) caso a reclamação seja objeto de atuação da CMC, verificar se alguma das partes compõe a CMC.

Nota: para os casos de objeto de atuação da CMC, adotar o Módulo de Tratamento do Fala.Br nas reclamações de

alegações de assédio moral para seguir com as atividades seguintes.

6.5. Atividade 04: Consulta à 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 de e-mail nº 1 a seguir:

MODELO DE E-MAIL nº 1
Caro(a) Trabalhador(a), 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). Solicitamos que <u>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</u>, que será conduzido pela Comissão de Mediação e Conciliação. Caso não se manifeste no prazo supracitado, sua manifestação será remetida à chefia imediata da área onde o suposto assédio teria acontecido, ou chefia imediatamente superior, caso a primeira esteja envolvida na manifestação, para dar continuidade aos procedimentos necessários. Informamos que está disponível o acolhimento psicológico, por meio do Projeto Acolhe Ebserh, caso sinta necessidade de apoio emocional ou de escuta qualificada durante esse processo. Ressaltamos que o referido acolhimento é confidencial. Atenciosamente, Ouvidoria (SIGLA DO HUF)

6.5.2. Concomitante à consulta de interesse de participação do reclamante via e-mail, elaborar e enviar resposta conclusiva prévia ao reclamante, via plataforma Fala.br, informando dos trâmites da CMC, previsto na Norma-SEI nº1/2025/DGP- Ebserh, conforme modelo de resposta nº 1 a seguir:

MODELO DE RESPOSTA nº 1
Caro(a) Trabalhador(a), Em atenção à manifestação registrada nesta ouvidoria, informamos que, após análise preliminar, esta foi considerada apta para prosseguimento. Tendo em vista que: a) As Comissões de Mediação e Conciliação, conforme a Norma - SEI nº1/2025/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 Ato - SEI 149 (53374282) SEI 23477.011401/2024-70 / pg. 3

interesse ou não de participação no procedimento de mediação e conciliação, conforme determina o artigo 15 da referida Norma;

A referida comissão será responsável por realizar diligências preliminares, observando os princípios da imparcialidade, confidencialidade e busca por consenso, conforme previsto na norma mencionada. Ressaltamos que esta etapa tem como objetivo promover o diálogo entre as partes e buscar soluções consensuais, sempre que possível.

Registramos que a Ouvidoria enviou um e-mail solicitando que se manifeste formalmente, no prazo de 5 dias corridos, a contar do envio da mensagem, sobre o interesse ou não de participar de procedimento de mediação e conciliação.

Caso não se manifeste no prazo supracitado, sua manifestação será remetida à chefia imediata da área onde o suposto assédio teria acontecido, ou chefia imediatamente superior, caso a primeira esteja envolvida na manifestação, para dar continuidade aos procedimentos necessários.

Informamos que está disponível o acolhimento psicológico, por meio do Projeto Acolhe Ebserh, caso sinta necessidade de apoio emocional ou de escuta qualificada durante esse processo. Ressaltamos que o referido acolhimento é confidencial.

Atenciosamente,

Ouvidoria
(SIGLA DO HUF)

Nota: o envio da resposta conclusiva ao reclamante não exime a Ouvidoria do monitoramento e acompanhamento dos prazos e desfecho dos trabalhos da CMC para elaboração de nova resposta conclusiva ao reclamante.

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

- a) Se a parte reclamante não se pronunciar ou manifestar que não deseja realizar a mediação e conciliação, seguir com o fluxo de reclamação pelo Módulo Tratamento do Fala.Br.
- b) Se a parte reclamante manifestar interesse de realizar a mediação e conciliação, elaborar contribuição no campo de Tratamento do Fala.Br, conforme modelo de contribuição nº 1, informando apenas os dados do(a) reclamado(a) e tramitar a demanda à CMC como colaborador(a)², anexando o e-mail de aceite do manifestante, com seus dados devidamente pseudonimizados.

MODELO DE CONTRIBUIÇÃO nº 1

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

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.

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

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)

6.5.4. Verificar, antes do envio do processo para a CMC, se coordenador e vice-coordenador da CMC são partes envolvidas.

- a) Em caso positivo, a reclamação deve ser tramitada via Módulo de Tratamento do Fala.Br, sendo dirigida ao membro da coordenação não referenciado na manifestação e não deverá ser enviada para a unidade CMC cadastrada no Fala.Br.
- b) Em caso negativo, seguir o fluxo regular de tramitação para CMC como colaborador.

Nota¹: a CMC somente terá acesso aos dados da parte reclamada após a manifestação positiva da parte reclamante quanto à sua participação no procedimento de mediação e conciliação.

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 de e-mail nº 2 a seguir:

MODELO DE E-MAIL nº 2
Caro(a) Senhor(a) nome do(a) reclamado(a), 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). Solicitamos que se <u>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</u>, que será conduzido pela Comissão de Mediação e Conciliação. Caso não se manifeste no prazo supracitado, a reclamação 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.

a) Se a parte reclamada não se pronunciar no prazo de 5 (cinco) dias ou manifestar que não deseja realizar a mediação e conciliação, a CMC deverá registrar essa informação diretamente no Módulo de Tratamento do Fala.Br, finalizar tratamento da sua contribuição como colaborador(a) e tramitar à manifestação à Ouvidoria, que seguirá o fluxo de tratamento de reclamações.

b) Se a parte reclamada manifestar interesse de realizar a mediação e conciliação, a CMC deverá elaborar contribuição para a Ouvidoria no Módulo de Tratamento do Fala.Br, conforme modelo de contribuição nº 2, anexar e-mail de resposta positiva da parte reclamada e solicitar, dentro do campo de tratamento, as informações da parte reclamante para agendamento da reunião.

MODELO DE CONTRIBUIÇÃO nº 2
Caro(a) Senhor(a) nome do(a) Ouvidor(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. A parte reclamada manifestou interesse em participar do procedimento de mediação e conciliação. Desta forma, solicitamos as informações da parte reclamante para seguirmos com o procedimento de mediação e conciliação. Atenciosamente, Ato - SEI 149 (53374282) SEI 23477.011401/2024-70 / pg. 5

Comissão de Mediação e Conciliação
(SIGLA DO HUF)

6.6.3. A Ouvidoria Local, no caso do HUF, e a Ouvidoria-Geral, no caso da Administração Central, deverá formalizar - via registro no campo de tratamento do Fala.Br utilizando o modelo de contribuição nº 3 - a liberação do acesso aos dados de identificação da parte reclamante para o integrante da CMC responsável pela análise da reclamação. Para inserir a informação os seguintes passos precisam ser seguidos:

- Clicar na opção "tramitar";
- Selecionar o usuário;
- Adicionar o usuário;
- Clicar na opção "ver manifestante";
- Inserir a informação no campo "mensagem".

MODELO DE CONTRIBUIÇÃO nº 3

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

Mediante manifestação de interesse da parte reclamada em participar do procedimento de mediação e conciliação e em atenção à solicitação referente a identificação do reclamante, concedemos o acesso à referida informação, nos termos das normativas vigentes. Para viabilizar a identificação, inserir justificativa no campo Usuário do Módulo Tratamento do Fala.BR.

Atenciosamente,

Ouvidoria
(SIGLA DO HUF)

Nota¹: a Ouvidoria Local, no caso do HUF, e para Ouvidoria-Geral, no caso da Administração Central, tem o prazo de até 2 (dois) dias úteis para o envio das informações solicitadas.

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

Nota³: o acesso liberado é válido apenas durante a sessão ativa de login, caso seja necessário novo acesso aos dados do(a) reclamante em sessão posterior, a solicitação deverá ser refeita pelo integrante da CMC com nova justificativa.

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 de e-mail nº 3, com atenção às seguintes condições específicas:

- Enviar e-mail institucional separado para ambas as partes reclamante e reclamada;
- A reunião de mediação e conciliação deve ser presencial. Em casos excepcionais, poderão ser realizadas por meio de videoconferência;
- Sob nenhuma hipótese as reuniões poderão ser gravadas;
- Os membros da CMC poderão entrar em contato com as partes, por telefone ou *Teams*, para informarem que a CMC enviou um e-mail institucional sobre o interesse em participar de uma reunião de mediação e conciliação;
- Nos casos em que exista no processo mais de um parte como denunciante ou denunciada, deverão ser marcadas reuniões de mediação e conciliação separadamente com cada parte envolvida no processo.

MODELO DE E-MAIL nº 3

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

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 há concordância manifestada por ambas as partes para participarem do procedimento de mediação e conciliação.

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:

- a) 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;
- b) Alertar as partes que, em caso de quaisquer tipos de agressão, inclusive verbais, o procedimento será encerrado pela Comissão;
- c) Ler na íntegra a Declaração de Abertura, conforme anexo II;
- d) 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, reservar 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);
- e) 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, caso uma das partes não compareça.

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.

6.7.6. Do comparecimento na reunião com ou sem advogado ou defensor público, observar o que se segue:

- a) Caso as duas partes compareçam à reunião acompanhadas de advogado(a) ou defensor(a) público(a), proceder à reunião normalmente.
- b) 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.
- c) 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 ou ausência injustificada de uma das partes antes da reunião de mediação e conciliação, registrar contribuição no Módulo de Tratamento do Fala.Br, informando a impossibilidade de realização da mediação e conciliação.

6.8.4. Elaborar contribuição diretamente no Módulo de Tratamento do Fala.Br, no campo de tratamento,

informando a impossibilidade de realização da mediação e conciliação, conforme modelo de contribuição nº 4.

MODELO DE CONTRIBUIÇÃO nº 4
Caro(a) Senhor(a) nome do Ouvidor(a), Tendo em vista que: 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. Não foi possível a realização do procedimento de mediação e conciliação devido à (informar o tipo de impossibilidade: recusa da parte reclamada; ausência de manifestação da parte reclamada; desistência da parte reclamada; desistência da parte reclamante). Encaminhamos o presente processo, para as providências cabíveis. Atenciosamente, Comissão de Mediação e Conciliação (SIGLA DO HUF)

6.8.5. Em caso de desistência ou ausência injustificada de uma das partes antes da reunião de mediação e conciliação, enviar via e-mail institucional, conforme modelo de e-mail nº 4, para ambas as partes, informando sobre a impossibilidade de realização da mediação e conciliação.

MODELO DE E-MAIL nº 4
Caro(a) Trabalhador(a) nome do(a) reclamante / nome do(a) reclamado(a), Tendo em vista que: 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. Não foi possível a realização do procedimento de mediação e conciliação devido à (desistência da parte reclamada; desistência da parte reclamante; ausência injustificada da parte reclamada; ausência injustificada da parte reclamante). Nesse caso, a reclamação 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)

6.8.6. Em caso de desistência antes do procedimento, inserir contribuição contribuição no campo de tratamento no Módulo de Tratamento do Fala.Br, conforme modelo de contribuição nº 5.

MODELO DE CONTRIBUIÇÃO nº 5
Caro(a) Senhor(a) nome do Ouvidor(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. Não foi possível a realização do procedimento de mediação e conciliação devido à (desistência da parte reclamada; desistência da parte reclamante; ausência injustificada da parte reclamada; ausência injustificada da parte reclamante). Encaminhamos o presente processo, para as providências cabíveis. Atenciosamente, Comissão de Mediação e Conciliação (SIGLA DO HUF)

- 6.8.7. 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, e adicionar o arquivo gerado no campo "Tratamento" dentro do Módulo Tratamento do Fala.BR informando sobre a impossibilidade de realização da mediação e conciliação.
- 6.8.8. Encerrar o fluxo pelo Módulo de Tratamento do Fala.Br como colaborador pela CMC, após contribuições, e finalizar o tratamento da manifestação.
- 6.8.9. Registrar o número do processo SEI no Relatório Anual e o número único de protocolo - NUP.
- 6.8.10. Finalizar, concluir ou arquivar o processo SEI.

6.9. **Atividade 08: Relatórios**

Responsável: Membro da CMC

Atividades:

6.9.1. Após a mediação e conciliação, a CMC deverá inserir contribuição no campo de tratamento no Módulo de Tratamento do Fala.Br, conforme modelo de contribuição nº 6, e anexar o arquivo do relatório de mediação devidamente assinado.

MODELO DE CONTRIBUIÇÃO nº 6

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

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

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. Finalizar tratamento da sua contribuição como colaborador(a) e tramitar à manifestação à Ouvidoria.
- 6.9.3. 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.

- 6.9.4. Elaborar e assinar o Relatório Anual de Atividades, conforme anexo IV, contendo:
- a) Números dos processos SEI;
 - b) Número único de protocolo - NUP;
 - c) Data de recebimento de cada processo;
 - d) Indicação da ocorrência ou não de mediação e conciliação;
 - e) Informação sobre o êxito ou não da mediação e conciliação;
 - f) No caso de não realização de reunião de mediação conciliação, uma das seguintes opções deverá ser informada:
 - f.1) Recusa da parte reclamante;
 - f.2) Ausência de manifestação da parte reclamante;
 - f.3) Desistência da parte reclamante;
 - f.4) Recusa da parte reclamada;
 - f.5) Ausência de manifestação da parte reclamada;
 - f.6) Desistência da parte reclamada.

6.9.5. 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 e Ouvidoria Local, no caso dos HUF, e para Ouvidoria-Geral, no caso da Administração Central.
- 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.
- 7.7. A Ouvidoria Local, no caso do HUF, e para Ouvidoria-Geral, no caso da Administração Central ficará responsável por realizar treinamento, sempre que necessário, dos os membros da CMC sobre o manejo da plataforma do Fala.Br.
- 7.8. Todas as informações processuais entre CMC e a Ouvidoria deverão ser encaminhadas, exclusivamente, pelo Módulo de Tratamento do Fala.Br.
- 7.9. Todas as informações que não versam sobre o teor da reclamação podem ser inseridas no processo SEI aberto pela CMC para registro do trâmites.
- 7.10. Por padrão, as manifestações são exibidas de forma pseudonimizada, não revelando automaticamente os dados do(a) cidadão(ã), em conformidade com o Decreto nº 10.153/2019. Para viabilizar a identificação, o integrante da CMC deverá inserir justificativa no campo "Usuário" do Módulo Tratamento do Fala.BR, permanecendo esta registrada no histórico do Fala.BR.
- 7.11. O membro suspeito deverá enviar e-mail para Coordenador(a) ou Vice-Coordenador(a) informando a suspeição.

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	01/2026	Elaboração do documento.

Elaboração ELIANE ABREU Psicóloga Organizacional e do Trabalho ANDERSON SOUZA DA GAMA Ouvidor - CH-UFRJ
Revisão LIZZIANE SANTOS LOBO Chefe do Serviço de Relações de Trabalho GABRIELA BARRETO ALBERTON Analista Administrativo - Gestão em Saúde
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 16/01/2026, às 17:41, 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 **Lizziane Santos Lobo, Chefe de Serviço**, em 19/01/2026, às 09:03, 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 19/01/2026, às 09:32, 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 **Eliane Abreu, Psicólogo(a)**, em 20/01/2026, às 10:42, 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 **Eloa Todarelli Junqueira, Coordenador(a)**, em 20/01/2026, às 19:08, 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 **ANDERSON SOUZA DA GAMA, Ouvidor(a)**, em 22/01/2026, às 07:59, 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 **Gabriela Barreto Alberton, Analista Administrativo**, em 22/01/2026, às 11:42, 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 **53374282** e o código CRC **BD844D08**.

Referência: Processo nº 23477.011401/2024-70 SEI nº 53374282



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>

Termo de Sigilo das Informações - CMC

Processo nº 23477.011401/2024-70

TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO DAS INFORMAÇÕES TRATADAS PELAS COMISSÕES DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

Eu, [NOME COMPLETO], matrícula nº [MATRÍCULA], lotado(a) na [UNIDADE/SETOR], tendo sido designado(a) para atuar como [membro titular/suplente] da Comissão de Mediação e Conciliação (CMC) no âmbito da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - Ebserh, DECLARO, para os devidos fins, que:

1. **Comprometo-me** a manter o mais absoluto sigilo sobre todas as informações, documentos, relatos, comunicações, manifestações, propostas e quaisquer outros dados a que tiver acesso em razão de minha participação em procedimentos de mediação e conciliação, sejam eles orais ou escritos, nos termos do art. 30 e seguintes da Lei nº 13.140/2015;
2. **Reconheço** que o dever de sigilo se estende a todas as etapas do procedimento, desde sua instauração até sua conclusão, independentemente do resultado (incluindo registros em atas, relatórios e documentos eventualmente produzidos e informações às quais teve acesso);
3. **Abstenho-me** de utilizar, divulgar ou compartilhar quaisquer informações obtidas no âmbito da mediação e conciliação para benefício próprio ou de terceiros, bem como para fins diversos dos procedimentos da Comissão, sob pena de responsabilidade administrativa, civil e penal;
4. **Tenho ciência** de que a violação do dever de sigilo poderá implicar minha exclusão da Comissão, bem como a responsabilização nas esferas cabíveis, conforme disposto na legislação vigente;
5. **Declaro**, por fim, que li integralmente a **Lei nº 13.140/2015**, especialmente os artigos que tratam do sigilo, e que compreendo a natureza confidencial da função que assumo como membro da CMC.

Brasília, (data da assinatura eletrônica).

(Assinado eletronicamente)



Documento assinado eletronicamente por **Lizziane Santos Lobo, Chefe de Serviço**, em 22/01/2026, às 16:02, 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 **56393280** e o código CRC **F5E19DC2**.

Referência: Processo nº 23477.011401/2024-70 SEI nº 56393280

Declaração de Abertura
Comissões de Mediação e Conciliação

Bom dia, tudo bem? Meu nome é (**nome de todos os mediadores/conciliadores presentes**), nós somos membros da Comissão de Mediação e Conciliação do (**nome do HUF**), e nessa qualidade iremos conduzir esse procedimento de mediação e conciliação.

O Senhor(a) se chama (**nome da parte reclamante**) e o Senhor(a) (**nome da parte reclamada**), estou certo? Gostariam de ser chamados(as) de outra maneira? (*deixar que se apresentem ou informem como querem ser chamados*).

Primeiramente, nós gostaríamos de agradecer a presença de vocês e parabenizá-los pela disposição de dialogar. O diálogo é sinal de maturidade e sabedoria e deve ser pautado na compreensão recíproca e no respeito mútuo.

Nós trabalharemos para ajudá-los a resolver a situação que os trouxe até aqui. Cada um de vocês terá a oportunidade de expor suas preocupações para nós e para a outra parte.

Queremos ajudá-los a tomar decisões eficientes considerando suas situações particulares e também oferecer a oportunidade para compreenderem o ponto de vista da outra parte.

O procedimento de mediação e conciliação é uma forma de trabalharmos juntos para solução dos eventuais conflitos, ouvindo cada um de vocês, buscando esclarecimentos, auxiliando na busca de soluções e propostas para a situação apresentada.

Gostaríamos de esclarecer que não somos juízes, não estamos aqui para fazer juízo de valor sobre a situação apresentada, nem para decidir por vocês ou pressioná-los a chegar a algum acordo. Não podemos impor uma solução e não podemos ser chamados como testemunhas em futuros desdobramentos desse caso.

Permaneceremos imparciais ao longo de todo o processo. Atuaremos sob os princípios da neutralidade quanto às questões que serão tratadas, não se colocando nem contra nem a favor de nenhuma das partes. Nosso trabalho não é decidir qual está certo ou errado, mas sim entender suas preocupações e auxiliá-los a desenvolver soluções que atendam adequadamente seus interesses.

Um acordo formal é apenas um dos desfechos possíveis desse procedimento de mediação e conciliação. Os resultados desse procedimento dependem de vocês.

É importante esclarecer que havendo acordo, será elaborado um Relatório, que deverá ser assinado por todos nós e encaminhado para a Ouvidoria.

Não havendo acordo, será elaborado um Relatório constando a impossibilidade de realização do acordo, que será encaminhado para a Ouvidoria, que dará continuidade aos procedimentos previstos na Norma Operacional de Controle Disciplinar.

A nossa experiência tem mostrado que a forma mais produtiva de estruturar nosso trabalho é, primeiramente, ouvir cada um de vocês sobre a situação que os trouxe até aqui. Faremos perguntas para que possamos melhor compreender suas preocupações.

Declaração de Abertura
Comissões de Mediação e Conciliação

A partir de então, iremos sugerir que vocês se concentrem no futuro para resolver a situação pendente e para estabelecermos maneiras pelas quais vocês irão interagir futuramente.

Durante a mediação, cada um de vocês terá oportunidade para falar. Acreditamos ser útil que cada parte ouça atentamente a outra, de modo que cada parte possa falar tudo que tem a dizer sem ser interrompida.

Vocês concordam em evitar interromper a outra parte enquanto ela estiver falando?
(*aguardar que se manifestem*)

Vocês podem realizar anotações enquanto ouvem a outra parte. Em regra, pedimos às partes que anotem especialmente dois tipos de dados – os fatos novos que tenham tido conhecimento somente aqui nessa reunião e os fatos que vocês acreditam que a outra parte ainda não compreendeu ou que foram objeto de uma falha de comunicação.

Informo também que aqui mantemos a confidencialidade. Garantimos que não comentaremos com qualquer pessoa de fora do procedimento de mediação sobre o que for dito durante a mediação. Portanto, sintam-se à vontade para falar abertamente acerca de suas preocupações.

Durante o processo, caso seja necessário, poderemos solicitar o contato com vocês individualmente – chamamos isso de reunião privada ou reunião individual – e se desejarem falar conosco em particular, também estaremos à disposição. Caso nos reunamos com vocês individualmente, qualquer coisa que vocês nos contem e não queira que seja compartilhado, será mantido em sigilo.

Vocês estão de acordo com o modo de condução desse procedimento de mediação e conciliação? Podemos dar início as falas e ouvir o que vocês têm a expor? (*aguardar que se manifestem*)

Informamos, ainda, que geralmente a mediação é iniciada pela parte reclamante e após é dada a oportunidade para a outra parte expor sua situação.

RELATÓRIO DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

Protocolo Fala.BR nº:

Nome da parte (reclamante):

CPF:

Telefone:

Lotação:

E-mail:

Nome da parte (reclamado):

CPF:

Telefone:

Lotação:

E-mail:

Mediador(es) / Conciliador(es):

1)

2)

3)

Fatos:**Argumentação:**

IMPORTANTE: As partes reclamante e reclamada são corresponsáveis pelo resguardo do sigilo das informações contidas neste Relatório de Mediação e Conciliação, nos termos da Lei nº 13.140 de 2015.

Conclusão:

Data: ____ / ____ / ____.

Assinatura da parte (reclamante)

Assinatura da parte (reclamado)

Mediador / Conciliador

Mediador / Conciliador

Mediador / Conciliador

IMPORTANTE: As partes reclamante e reclamada são corresponsáveis pelo resguardo do sigilo das informações contidas neste Relatório de Mediação e Conciliação, nos termos da Lei nº 13.140 de 2015.

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES - EXERCÍCIO 20XX
COMISSÃO DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO - HU-UFXX

Nº	Processo nº	Data de recebimento do processo	Foi possível realizar o procedimento de mediação e conciliação? (sim ou não)	O procedimento de mediação e conciliação obteve êxito? (sim ou não)	Caso não tenha sido possível realizar as reuniões de mediação, informe de forma sucinta o motivo: (recusa da parte reclamante/ ausência de manifestação da parte reclamante / desistência da parte reclamante / recusa da parte reclamada / ausência de manifestação da parte reclamada / desistência da parte reclamada / outros etc.
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					