

**DEMANDA DE
OUVIDORIA
REFERENTE À
DENÚNCIA DE
ASSÉDIO MORAL**

POP.OUV.001

V.1

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO/ROTINA	POP.OUV.001 – Página 2/4	
Título do Documento	DEMANDA DE OUVIDORIA REFERENTE À DENÚNCIA DE ASSÉDIO MORAL	Emissão: 28/07/2023	Próxima revisão: 28/07/2025
		Versão: 1	

1. OBJETIVOS

Padronizar o atendimento inerente à denúncias de assédio moral cometido dentro do HUIB e recebido pela Ouvidoria, visando prestar o acolhimento das referidas demandas e encaminhá-las aos órgãos apurativos em conformidade com a Norma Operacional Disciplinar da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH). Diante desse contexto, O Ouvidor(a) é responsável por atender os usuários ou tratar das demandas inerentes às denúncia de assédio moral cometidas dentro do HUIB, e dar as devidas tratativas às que chegam através da plataforma Fala,Br. Nesse contexto, às denúncias sobre assédio moral trazem consigo a prerrogativa de serem anônimas ou não. Diante das demandas de assédio moral, a Ouvidoria deve agir dentro dos princípios da administração pública (legalidade, impessoalidade, publicidade, moralidade e eficiência), visto que, quando a referida Unidade desempenha seu papel com acerto e imparcialidade, a credibilidade na instituição se solidifica atuando sempre como mediador em busca de solução de conflitos. Nessa perspectiva, a Ouvidoria não se confunde com órgão apurador e nem punitivo, mas de acordo com a Matriz de Admissibilidade e a Norma Operacional Disciplinar da EBSERH, encaminha ao órgão competente.

2. MATERIAL

- Norma Operacional Disciplinar da Ebserh;
- Matriz de Admissibilidade;
- Guia Prático de Tratamento de Manifestações do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal;
- Computador
- Plataforma Fala. BR;
- Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

Passo 1: Acolher a demanda do usuário (Fala.Br /Caixas de Ouvidoria/Pessoalmente);

Passo 2: Tratar a demanda identificando indícios mínimos de materialidade;

Passo 3: Cadastrar demanda na pataforma Fala.Br em casos de manifestação por intermédio das Caixas de Ouvidoria, ou em casos que a denúncia for realizada de forma presencial pelo denunciante;

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO/ROTINA	POP.OUV.001 – Página 3/4	
Título do Documento	DEMANDA DE OUVIDORIA REFERENTE À DENÚNCIA DE ASSÉDIO MORAL	Emissão: 28/07/2023	Próxima revisão: 28/07/2025
		Versão: 1	

Passo 4: Iniciar processo no SEI (acesso: Sigiloso), utilizando o mesmo número de protocolo do Fala.br;

Passo 5: Encaminhar à Superintendência as denúncias anônimas para análise de admissibilidade;

Passo 6: Encaminhar demanda à Comissão de Mediação e Conciliação, caso a denúncia não seja anônima;

Passo 7: Aguardar o relatório da Comissão de Mediação e Conciliação sobre o desfecho do caso;

Passo 8: Encaminhar à Chefia imedita do referido Setor em caso da Comissão de Mediação obter êxito referente à conciliação;

Passo 9: Enviar o processo à Superintendência caso não haja conciliação, para os trâmites previstos na Norma Operacional de Controle Disciplinar;

Passo 10: Encerrar o processo na Unidade da Ouvidoria.

4. REFERÊNCIAS

EBSERH. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. **Norma Operacional de Controle Disciplinar**. Dispõe sobre o procedimento apuratório para aplicação da penalidade disciplinar, no âmbito da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares-EBSERH. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/acesso-a-informacao/agentes-publicos/legislacao-e-normas-de-gestao-de-pessoas/norma-operacional-de-controle-disciplinar.pdf/view>. Acesso em: 06 de jul. de 2023.

Guia Prático de Tratamento de Manifestações no E-Ouv. Dispõe sobre o tratamento dado às manifestações de Ouvidoria. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/orientacoes/guia-pratico-de-tratamento-de-manifestacoes-no-e-ouv.pdf/view> Acesso em: 07 de jul. de 2023.

EBSERH. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. **Normal Operacional. Norma Sei Nº 1.2021 - Dgp- Ebserh**. Dispõe sobre a instituição da Comissão de Mediação e Conciliação. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/acesso-a-informacao/agentes-publicos/legislacao-e-normas-de-gestao-de-pessoas/norma-sei-no-1-2021-dgp-ebserh-comissoes-de-mediacao-e-conciliacao.pdf/view>. Acesso em: 07 de jul. de 2023.

5. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
--------	------	------------------------

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO/ROTINA	POP.OUV.001 – Página 4/4	
Título do Documento	DEMANDA DE OUVIDORIA REFERENTE À DENÚNCIA DE ASSÉDIO MORAL	Emissão: 28/07/2023	Próxima revisão: 28/07/2025
		Versão: 1	

01	24/07/2023	Versão Inicial
----	------------	----------------

Elaboração Idelane da Silva – Ouvidora Eugenia Maria de L. Carrhá Diniz – Assistente de Ouvidoria	Data: 29/06/2023
Validação Camila Custódio do Nascimento Pereira – Assistente Administrativa – Setor de Gestão da Qualidade	Data: 24/07/2023 Conforme Processo SEI n°: 23771.001588/2021-26
Aprovação Ana Paula Oliveira da Silva - Superintendente	Data: 25/07/2023 Conforme Processo SEI n°: 23771.001588/2021-26