



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO  
HOSPITAL DE CLÍNICAS**

Av. Getúlio Guaritá, 130 Uberaba - MG  
Telefone (034) 3318-5200  
E-mail: [superintendencia@he.ufm.edu.br](mailto:superintendencia@he.ufm.edu.br)

**Norma Operacional n.º 3, de 19 de janeiro de 2015**

O Superintendente do Hospital de Clínicas/UFTM/Filial Ebserh, no uso de suas atribuições que lhe confere a Portaria n.º 125, de 11 de dezembro de 2012, e tendo em vista o disposto na Lei n.º 12.550, de 15 de dezembro de 2011, bem como o art. 3.º, §1.º, da Norma Operacional n.º 1, de 8 de agosto de 2013 – Ebserh Sede, resolve:

Art. 1.º Editar a presente Norma Operacional, que regulamenta o processo de mediação/conciliação pela Ouvidoria do Hospital de Clínicas/UFTM/Filial Ebserh.

Art. 2.º Mediação é a técnica privada de solução de conflitos, que tem uma grande eficiência nos conflitos interpessoais, e a Conciliação tem como finalidade facilitar o acordo entre as partes, nos conflitos ocorridos no âmbito do HC/UFTM/Filial Ebserh.

Art. 3.º Compete à Ouvidoria do Hospital de Clínicas/UFTM/Filial Ebserh a mediação e a conciliação, respeitado os princípios da Administração Pública, que são: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade, Eficiência, Economia, priorizando o devido processo legal.

§ 1.º A Ouvidoria está devidamente instalada e em pleno funcionamento, assim a Superintendência do Hospital de Clínicas/UFTM/Filial Ebserh designa a Ouvidoria do HC/UFTM, para orientar ao demandante sobre a Mediação e Conciliação *dos conflitos internos e externos*.

Art. 4.º A Conciliação será realizada, sempre que necessário. Cabe a Ouvidoria, esclarecer as partes que a Mediação/Conciliação é ato voluntário.

§ 1.º Como é ato voluntário as partes envolvidas se responsabilizarão pelas decisões tomadas no curso do procedimento, inclusive revogar o consentimento em participar do referido procedimento.

Art. 5.º Serão convocados pela Ouvidoria do HC/UFTM/Filial Ebserh, para compor a mediação/Conciliação, profissionais do:

- I. Serviço Social do Hospital de Clínicas/UFTM/Filial Ebserh;
- II. Psicologia do Hospital de Clínicas/UFTM/Filial Ebserh;
- III. Divisão de Enfermagem do Hospital de Clínicas/UFTM/Filial Ebserh.
- IV. Secretária.

Art. 6.º Os atos resolvidos entre as partes, através da Mediação e Conciliação, terão força administrativa, sem necessidade de homologação judicial, tendo as partes capacidade para sua celebração.

Art. 7.º A Ouvidoria, ao receber a demanda, com o consentimento do cidadão, para a Mediação/Conciliação, abrirá o devido processo e convocará os profissionais para atuação, com dia e hora para reunião.

Art. 8.º A Ouvidoria e equipe tratarão as partes de forma equitativa, nos percurso dos atos procedimentais da mediação, competindo ao Ouvidor gerir o andamento do conflito, de forma equitativa, e, deverá agir de forma imparcial, respeitando a vontade das partes.

Art. 9.º A Convenção da Conciliação uma vez estabelecida, constará no âmbito do processo que houve consenso das partes de forma escrita e devidamente qualificada.

Art. 10 Alterações no formato da referida norma serão definidas pela Superintendência do Hospital de Clínicas/UFTM/Filial Ebserh; ou pela Ouvidoria do Hospital de Clínicas do HC/UFTM/Filial Ebserh.

Art. 11 Esta Norma Operacional entra em vigor na data da sua publicação.

Luiz Antônio Pertili Rodrigues de Resende

*Publicada no Boletim de Serviço HC-UFTM/Filial Ebserh n.º 35, de 19 de janeiro de 2015, p. 10-11*