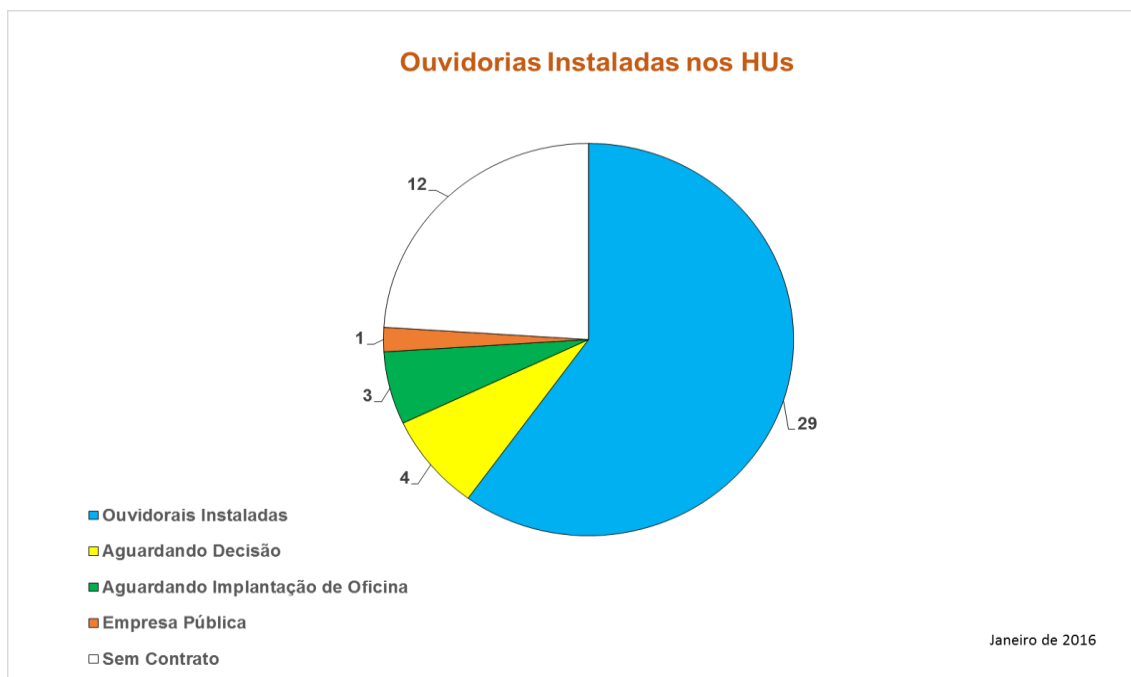


RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

RELATÓRIO ANUAL - 2015

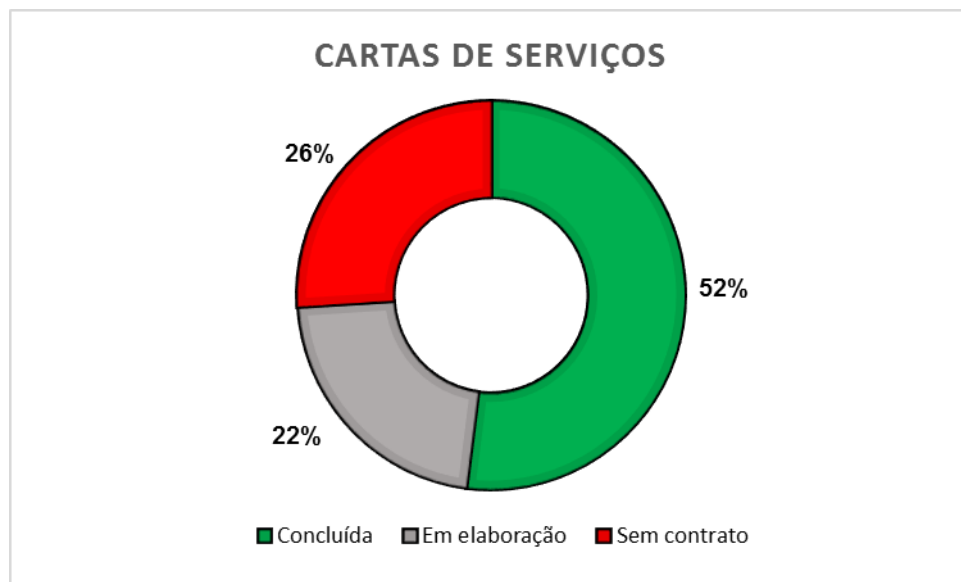
A Ouvidoria é um canal de comunicação com o cidadão e instrumento de participação e exercício de cidadania, é também, uma importante ferramenta qualificadora da gestão pública. Os usuários que desejem comunicar-se com a Ouvidoria Geral, deverão manifestar-se por meio do site, e-mail; postal e presencial, o horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Devemos sempre ter em mente que prestamos um serviço público voltado ao cidadão. A atenção àquilo que nosso 'cliente' diz e percebe a nosso respeito é de fundamental importância para o amadurecimento e fortalecimento institucional que queremos.



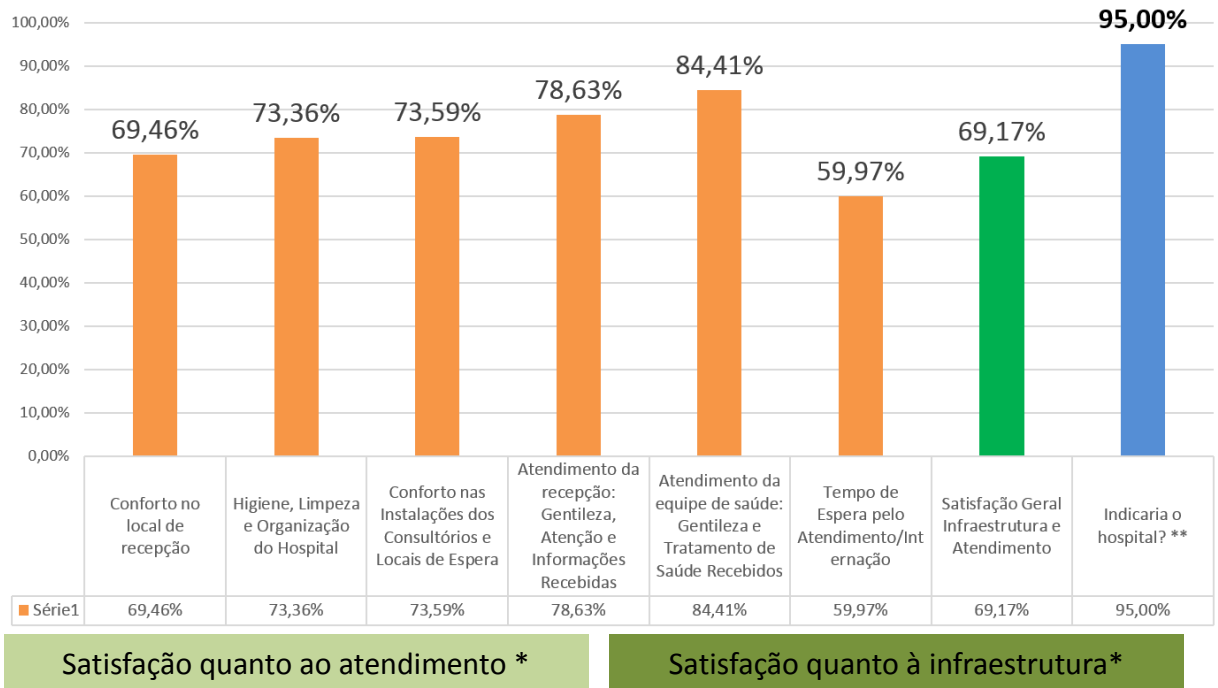
CARTA DE SERVIÇOS AOS CIDADÃOS

As Cartas de Serviços ao Cidadão dos Hospitais Universitários Federais (HU) foram concluídas em 26 HUs, 11 estão em elaboração dos 37 HUs com contrato assinado, e 13 estão sem contrato assinado, são divulgadas através de impressos e no site dos HUs.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS 2015

28 hospitais – Cerca de 43mil participações



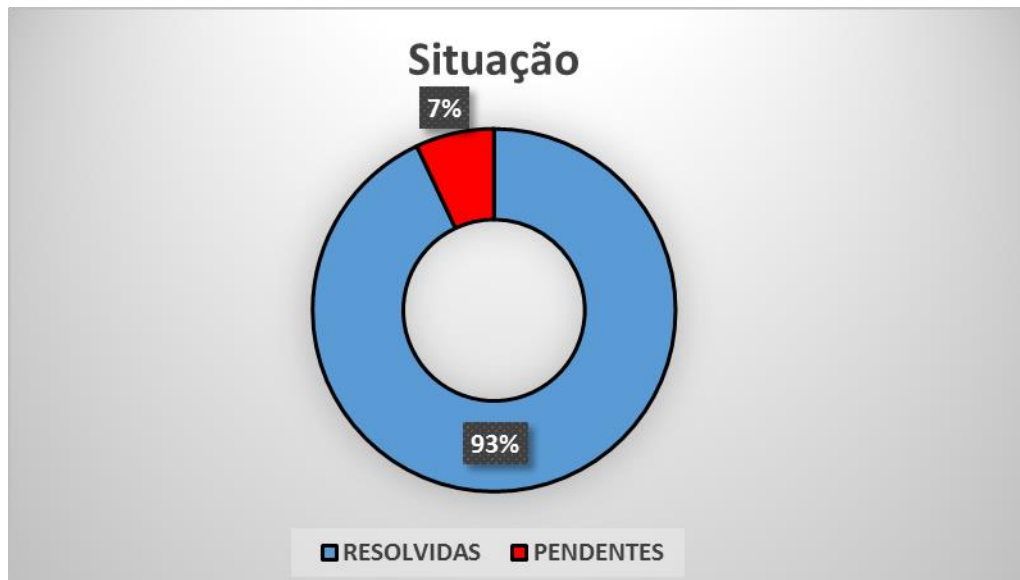
Foi realizada durante o ano de 2015, 3 ciclos da Pesquisa de Satisfação aos Cidadãos, aplicada nos 28 Hospitais cuja gestão passou à responsabilidade da Ebserh, a saber:

1. UFAL -Hospital Universitário Alberto Antunes da Universidade Federal de Alagoas;
2. UFAM -Hospital Universitário Getúlio Vargas da Universidade Federal do Amazonas;
3. UFBA -Hospital Universitário Professor Edgard Santos da Universidade Federal da Bahia;
4. UFBA -Maternidade Escola Climério de Oliveira da Universidade Federal da Bahia;
5. UFC -Hospital Universitário Walter Cantídio da Universidade Federal do Ceará;
6. UFC -Maternidade Escola Assis Chateaubriand da Universidade Federal do Ceará;
7. UFG -Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás;
8. UFGD -Hospital Universitário da Universidade Federal de Grande Dourados;
9. UFJF -Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora;
10. UFMA -Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão;

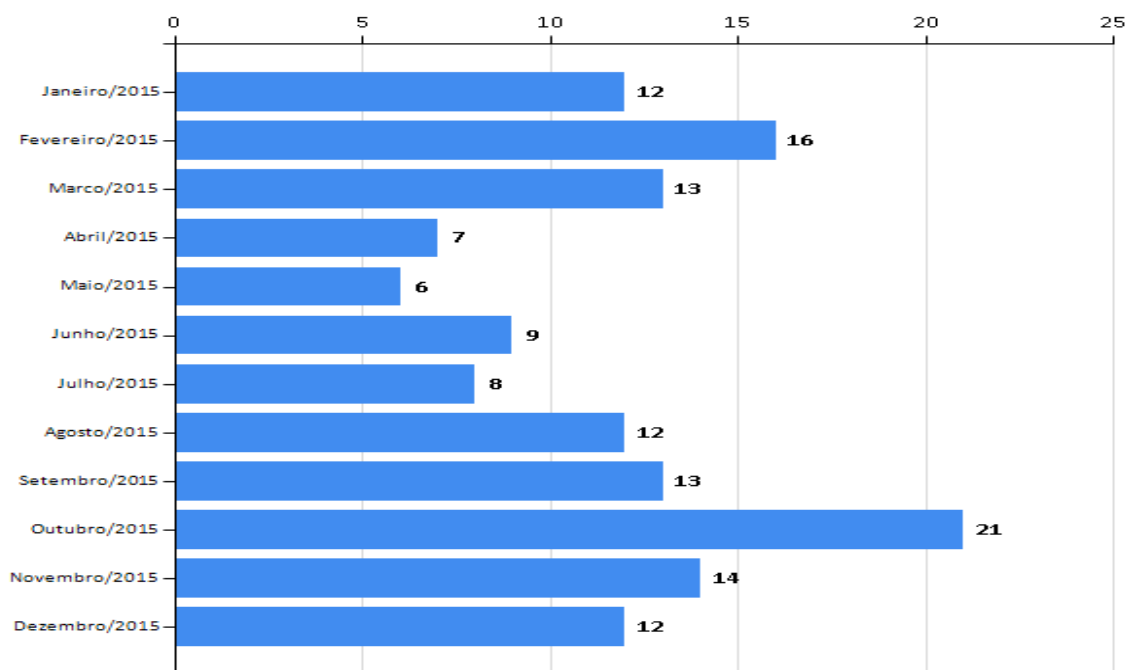
11. UFMG -Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais;
12. UFMS -Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul;
13. UFMT -Hospital Universitário Júlio Muller da Universidade Federal de Mato Grosso;
14. UFPB -Hospital Universitário Lauro Wanderley da Universidade Federal da Paraíba;
15. UFPE- Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco;
16. UFPEl - Hospital Universitário da Universidade Federal de Pelotas;
17. UFPI -Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí;
18. UFPR- Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná;
19. UFRN -Hospital Universitário Onofre Lopes da Universidade Federal do Rio Grande do Norte;
20. UFRN- Maternidade Escola Januário de Cicco da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.
21. UFRN-Hospital Universitário Ana Bezerra da Universidade Federal do Rio Grande do Norte;
22. UFS - Hospital Universitário Cassiano Antônio de Moraes da Universidade Federal do Espírito Santo;
23. UFS -Hospital Universitário da Universidade Federal de Sergipe;
24. UFSCar -Hospital Universitário da Universidade Federal de São Carlos;
25. UFMS -Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Maria;
26. UFTM -Hospital Escola da Universidade Federal do Triângulo Mineiro;
27. UnB -Hospital Universitário de Brasília da Universidade de Brasília;
28. UNIVASF -Hospital Universitário da Universidade Federal do Vale São Francisco;

RESULTADO DE DESEMPENHO

A Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/CGU) contabilizaram, em 2015, **2456** atendimentos, sendo 2313 pelo sistema próprio da Ouvidoria (SIG/Ebserh) e 143 pelo sistema eletrônico criado e administrado pela Controladoria Geral da União (E-SIC/CGU), da Presidência da República.



Quantidade de pedidos registrados por mês



Situação dos pedidos de acesso à informação

