

OUVIDORIA

A Ouvidoria do Hospital Central da Aeronáutica (HCA) é um serviço de atendimento à comunidade aeronáutica com atribuições de ouvir, encaminhar e acompanhar críticas e sugestões. Está disponível para aferir o grau de satisfação dos usuários sobre os serviços prestados, com a garantia de sigilo e privacidade sobre os assuntos tratados. A sua finalidade é receber manifestações, informar, fortalecer e contribuir para a qualidade dos serviços.

É instância de controle e participação social, com vistas ao aprimoramento da Gestão. É importante saber, ainda, que a Ouvidoria é um espaço adequado para a prática da resolução de conflitos envolvendo o público interno e o público externo.

É a “porta de entrada” das dificuldades e propostas trazidas pelo cidadão-usuário. Logo, é, por excelência, um ambiente em que o conflito é compreendido, analisado e onde são encontradas soluções. Ao mediar o acesso a serviços, a Ouvidoria se legitima como importante instrumento de gestão para a Administração do Hospital, que tem a oportunidade de aperfeiçoar suas perspectivas e ações.

PARA FALAR CONOSCO

Presencial:	Dirija-se à recepção do Prédio da UPI (Unidade de Pacientes Internos) e solicite atendimento na seção de Ouvidoria.
Por telefone:	(21) 3501-3444
Por e-mail:	ouvidoria.hca@fab.mil.br
Caixas de “Fale com o Diretor”	Disponíveis em locais de fácil acesso do Hospital Central da Aeronáutica.