



# Sua Voz Constrói o SUS!

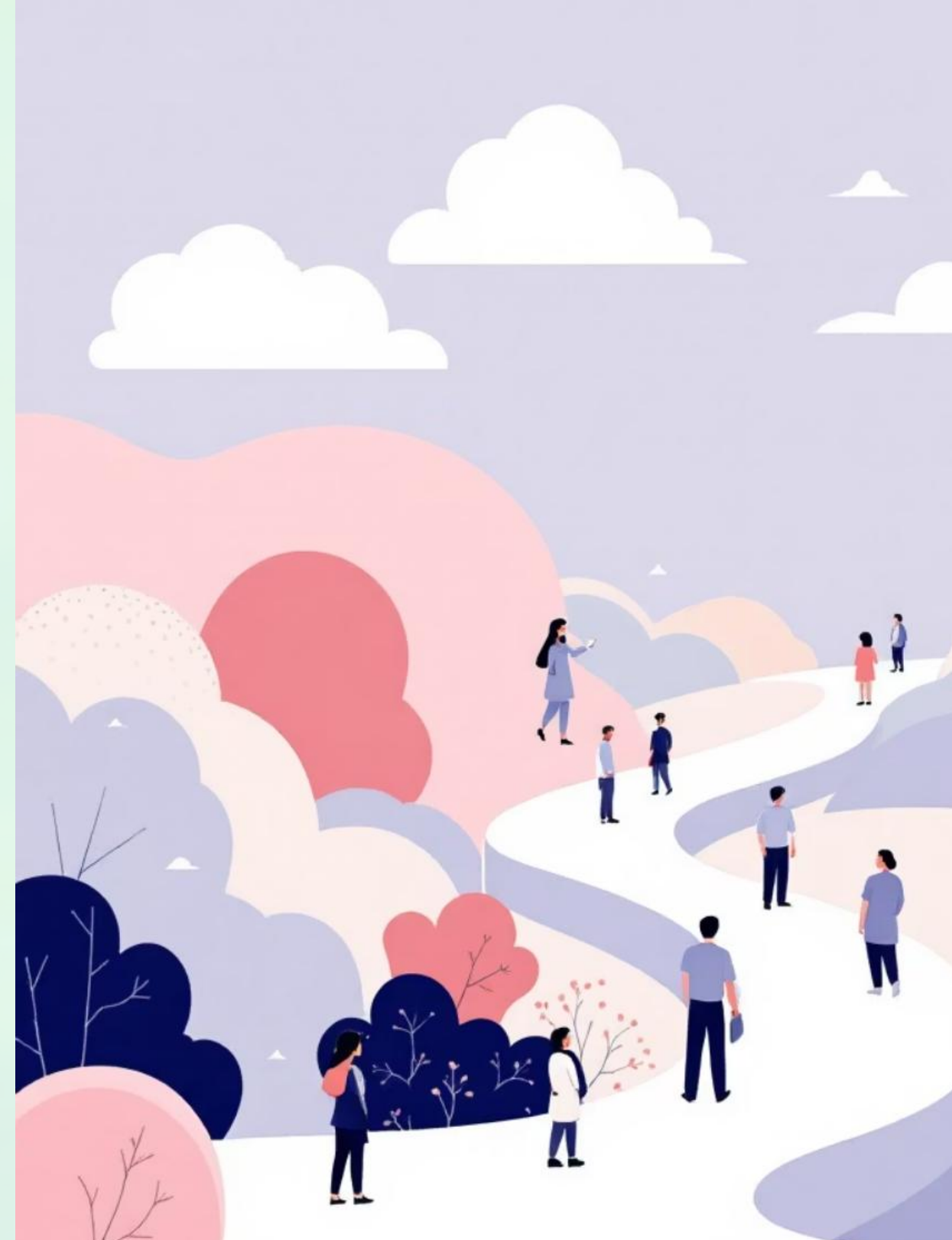
A Ouvidoria do CPSMBS é seu canal direto de comunicação com a gestão dos serviços de saúde.

# O Que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria do Consórcio Público de Saúde (CPSMBS) é o elo fundamental entre você e a gestão dos serviços: Policlínica, CEO, CER III e Transporte Sanitário.

**Importante:** Não é um canal de agendamento, mas sim de comunicação para melhorias.

**Seu retorno é o motor da melhoria contínua!**





# Por Que Usar a Ouvidoria?



## Cidadania Ativa

Exercer seu direito de participação na gestão pública.



## Transparência

Contribuir para um SUS mais transparente e eficiente.



## Aprimoramento

Ajudar a fiscalizar e melhorar os serviços de saúde.





# Segurança no Relato

## Reclame Sem Temor

### **Identidade Protegida**

Sua identidade é tratada com máxima confidencialidade e não será repassada aos setores envolvidos, evitando qualquer retaliação.

### **Sigilo Garantido por Lei**

O sigilo é uma das maiores garantias da Ouvidoria. Você pode confiar totalmente no processo.

# Escolha Como Registrar

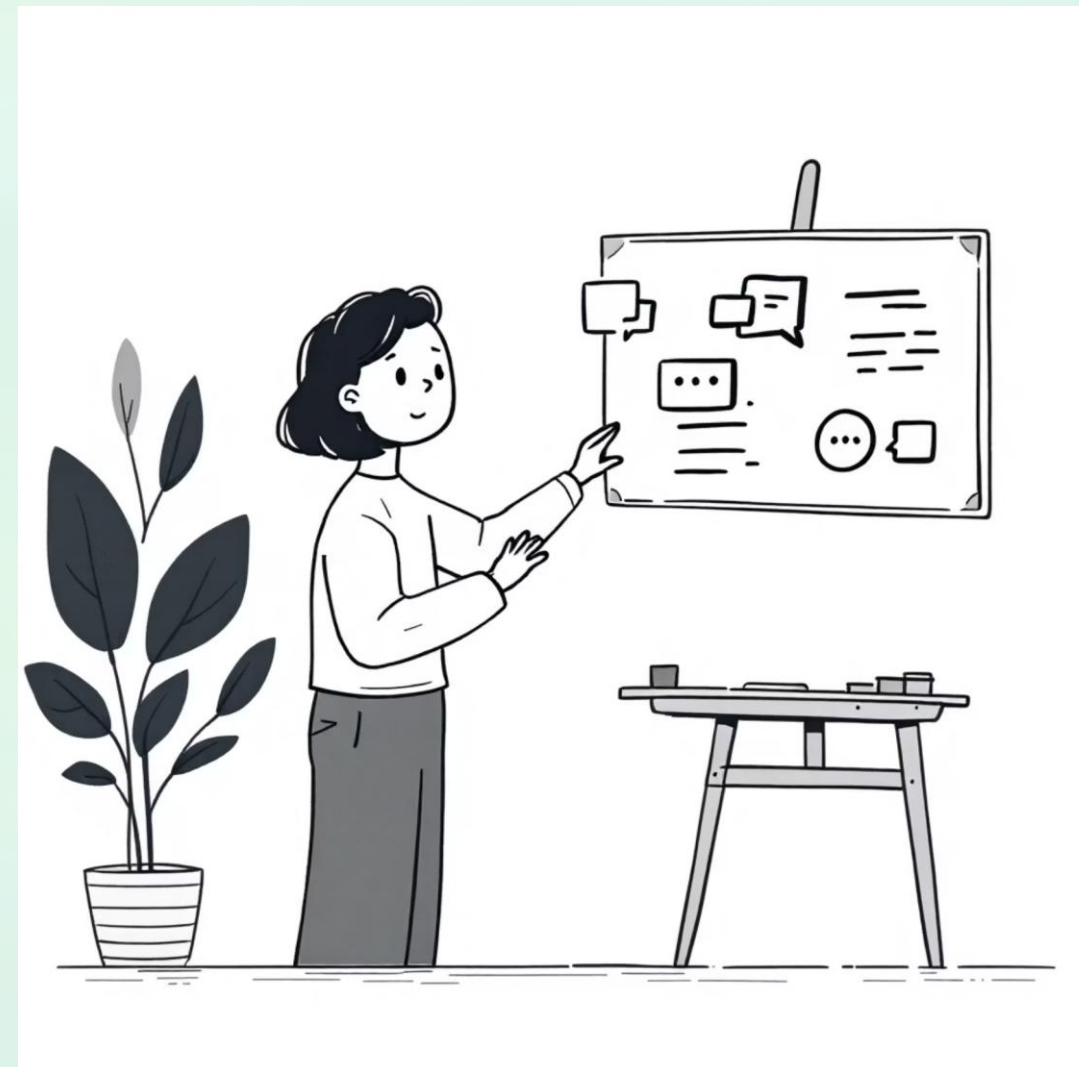
## Manifestação Anônima

Não precisa informar nome e contato.  
A Ouvidoria investigará e atuará na correção do problema.

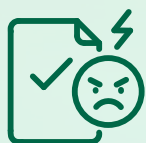


## Manifestação Identificada

Opte por se identificar para receber retorno detalhado sobre as medidas tomadas.



# O Que Você Pode Fazer



## Reclamações

Relatar falhas ou problemas como atraso do transporte ou dificuldade de acesso.

**Garante:** Identificação e correção imediata dos gargalos na gestão.



## Sugestões

Propor novas ideias como melhoria na comunicação ou nova especialidade.

**Garante:** Inovação e desenvolvimento baseados na necessidade real do usuário.



## Elogios

Reconhecer bom atendimento ou serviço, como motorista atencioso ou profissional dedicado.

**Garante:** Valorização das equipes e incentivo à excelência no atendimento.



# O Fluxo da Sua Manifestação

## Como Acontece?



### 1. Registro

Procure a Ouvidoria na Policlínica ou CEO e registre sua solicitação.



### 2. Análise

O Ouvidor classifica e encaminha para o setor responsável.



### 3. Ação

O setor analisa e toma medidas corretivas dentro do prazo.



### 4. Resposta

A Ouvidoria retorna com resposta clara sobre as providências.



# Seu Feedback Transforma o Serviço

A Ouvidoria é uma ferramenta de gestão. As manifestações geram impacto real:

Área do Serviço	Como a Ouvidoria Ajuda
Transporte Sanitário	Reclamações sobre atraso levam à revisão de rotas e logística, reduzindo o absenteísmo.
Atendimento Especializado	Elogios e sugestões resultam em treinamento de equipes e otimização de processos.
Estrutura	Reclamações sobre limpeza ou manutenção geram ação imediata, melhorando conforto e segurança.



# Nossa Meta é a Excelência!

## Participe

Não deixe de usar a Ouvidoria para compartilhar sua experiência.

## Transforme

Sua voz é a melhor ferramenta para garantir recursos públicos bem utilizados.

## Melhore

Juntos construímos um SUS cada vez mais eficiente para toda a região.



# Você Merece o Melhor Atendimento!



## Sua Experiência Importa

A Ouvidoria do CPSMBS está aqui para ouvir você e transformar o SUS da nossa região.

Procure a Ouvidoria na Policlínica ou no CEO e faça sua voz ser ouvida!

Juntos, construímos um sistema de saúde melhor para todos.