



## Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Brejo Santo

AVENIDA PREFEITO JOÃO INÁCIO DE LUCENA, 1800 - MORRO DOURADO - CEP: 63260-000 - Brejo Santo\CE

CNPJ: 12.987.708/0001-67 - Tel: 88 98112-3236

# OUVIDORIA DO CONSÓRCIO PÚBLICO DE SAÚDE (CPSMBS)

OUVIDORIA DO CONSÓRCIO PÚBLICO DE SAÚDE (CPSMBS)

Informações atualizadas em: 15/12/2025 10:28:21

### Principais etapas do serviço

- OUVIDORIA DO CONSÓRCIO PÚBLICO DE SAÚDE (CPSMBS)
- OUVIDORIA DO CONSÓRCIO PÚBLICO DE SAÚDE (CPSMBS)

### Requisitos - Documentos necessários

- SOLICITAÇÃO
- OUVIDORIA DO CONSÓRCIO PÚBLICO DE SAÚDE (CPSMBS)

### Previsão de prazo para realização do serviço

SOB DEMANDA

### Horário de atendimento

HORÁRIO: SEGUNDA A SEXTA-FEIRA DAS 07H30 ÀS 17H

### Custo para o usuário

GRATUITO

### Formas de prestação de serviço

PRESENCIAL

### Tempo de atendimento prioritário

SOB DEMANDA

### Tempo de atendimento normal

SOB DEMANDA

### Mecanismo de comunicação do usuário

PRESENCIAL E CAIXINHA DE SUGESTÃO NO CEO E POLICLÍNICA

### Mecanismo de consulta da solicitação

PRESENCIAL E CAIXINHA DE SUGESTÃO NO CEO E POLICLÍNICA OU VIA SITE

### Requisitos - Documentos necessários

AVENIDA PREFEITO JOÃO INÁCIO DE LUCENA, 1800 - MORRO DOURADO - CEP: 63260-000 - Brejo Santo\CE

<https://cpsmbrejosanto.ce.gov.br/cartaservicos/49>

Emitido: 25/01/2026 16:53:19





## Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Brejo Santo

AVENIDA PREFEITO JOÃO INÁCIO DE LUCENA, 1800 - MORRO DOURADO - CEP: 63260-000 - Brejo Santo\CE

CNPJ: 12.987.708/0001-67 - Tel: 88 98112-3236

### ◦ OUVIDORIA

#### **Informações adicionais**

Sua Voz Constrói o SUS! A Importância da Ouvidoria do CPSMBS

A Ouvidoria do Consórcio Público de Saúde (CPSMBS) é o seu canal direto e seguro de comunicação. Ela não é um canal de agendamento, mas sim o elo fundamental entre você e a gestão dos nossos serviços (Policlínica, CEO, CER III e Transporte Sanitário).

Seu retorno é o motor da melhoria contínua!

Por Que Usar a Ouvidoria?

Utilizar a Ouvidoria é um ato de cidadania e transparência. Você nos ajuda a fiscalizar e aprimorar os serviços públicos de saúde.

Segurança no Relato: Reclame Sem Temor

É fundamental que o cidadão se sinta seguro e confortável ao registrar qualquer manifestação na Ouvidoria.

Não tenha receio de fazer uma reclamação. O sigilo é lei e é uma das maiores garantias da Ouvidoria:

- Identidade Protegida: Sua identidade será tratada com a máxima confidencialidade e não será repassada aos setores envolvidos na reclamação, evitando qualquer tipo de retaliação.
- Escolha do Usuário: Você tem total liberdade para escolher como registrar sua queixa:
- Manifestação Anônima: Se preferir, você não precisa informar seu nome e contato. A Ouvidoria receberá o relato, investigará o caso e atuará na correção do problema com base na informação fornecida.
- Manifestação Identificada: Caso opte por se identificar, a Ouvidoria poderá retornar o contato para pedir mais detalhes (se necessário) e, principalmente, para dar a você uma resposta conclusiva sobre as medidas tomadas.

Seja qual for sua escolha, o importante é que a informação chegue à gestão para que possamos aprimorar a qualidade e a segurança dos serviços do CPSMBS.

O Que Você Faz

Reclamações: Relatar falhas ou problemas (ex: atraso do transporte, dificuldade de acesso).

Sugestões: Propor novas ideias (ex: melhoria na comunicação, nova especialidade).

Elogios: Reconhecer um bom atendimento ou serviço (ex: motorista atencioso, profissional dedicado).

O Que Você Garante

Identificação e correção imediata dos gargalos na gestão.

Inovação e desenvolvimento de novos serviços baseados na necessidade real do usuário.

Valorização das equipes, incentivando a excelência e humanização do atendimento.

O Fluxo da Sua Manifestação: Como Acontece?

AVENIDA PREFEITO JOÃO INÁCIO DE LUCENA, 1800 - MORRO DOURADO - CEP: 63260-000 - Brejo Santo\CE

<https://cpsmbrejosanto.ce.gov.br/cartaservicos/49>

Emitido: 25/01/2026 16:53:19





## Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Brejo Santo

AVENIDA PREFEITO JOÃO INÁCIO DE LUCENA, 1800 - MORRO DOURADO - CEP: 63260-000 - Brejo Santo\CE

CNPJ: 12.987.708/0001-67 - Tel: 88 98112-3236

Ao registrar sua manifestação (reclamação, sugestão ou elogio), ela segue um processo transparente e estruturado:

1. Registro: Você procura o ponto de atendimento da Ouvidoria (localizado na Policlínica ou no CEO) e registra sua solicitação.
2. Análise: O Ouvidor classifica a manifestação e a encaminha para o setor responsável (ex: Setor de Transporte, Diretoria Clínica, Setor de RH).
3. Ação: O setor responsável tem um prazo definido para analisar a situação e tomar as medidas corretivas ou de melhoria.
4. Resposta: A Ouvidoria finaliza o processo, entrando em contato com você para dar uma resposta clara e conclusiva sobre as providências adotadas.

Seu Feedback Transforma o Serviço

A Ouvidoria não é um depósito de papéis; é uma ferramenta de gestão. As manifestações se transformam em dados que geram impacto real:

Área do Serviço e como a Ouvidoria Ajuda

Transporte Sanitário

Se há muitas reclamações sobre atraso, a gestão revisa a rota e a logística, reduzindo o absenteísmo.

Atendimento Especializado

Elogios a um médico ou sugestões sobre um fluxo de agendamento resultam em treinamento de equipes e otimização de processos.

Estrutura

Reclamações sobre a limpeza ou manutenção levam a uma ação imediata da manutenção, melhorando o seu conforto e segurança.

Nossa meta é a excelência! Não deixe de participar. Sua experiência é a melhor ferramenta para garantir que os recursos públicos resultem em um SUS cada vez mais eficiente para toda a nossa região, afinal, vocês merecem o melhor atendimento!

AVENIDA PREFEITO JOÃO INÁCIO DE LUCENA, 1800 - MORRO DOURADO - CEP: 63260-000 - Brejo Santo\CE

<https://cpsmbrejosanto.ce.gov.br/cartaservicos/49>

Emitido: 25/01/2026 16:53:19

