

FHEMIG[®]
FUNDAÇÃO HOSPITALAR DO
ESTADO DE MINAS GERAIS

Políticas Institucionais

Política de Canais de Comunicação



Plano Diretor
Planejamento
Estratégico



SUS  Sistema
Nacional
de Saúde

Expediente

Presidente da Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais Renata Ferreira Leles Dias

Vice Presidente Patricia Albergaria

Chefe de Gabinete Carolina Santos Lages

Diretora Assistencial Lucinéia Maria de Queiroz Carvalhais

Diretoria de Contratualização, Faturamento e Parcerias Júlia Mara Sousa Oliveira

Diretor de Planejamento, Gestão e Finanças Henrique Breguez Gonçalves Gomes Pinto Coelho

Diretor de Gestão de Pessoas Marina Emediato Lara Carvalho Mohl

Procurador Chefe João Viana da Costa

Auditora Seccional Michelle Alves Silva Muradas

Assessora Estratégica Priscila Gonzaga Biciati

Assessora de Comunicação Social Janaína de Oliveira

Código POL AEST 004

Controle histórico

Versão do documento:

00

Data da elaboração:

17/12/2025

Data da revisão:

NA

Elaborado por:

Cintia Vieira do Nascimento/ Cristiane de Oliveira Costa/ Juliana Soraia de Oliveira Cota

Revisado por:

Amanda Carolina Barreto Fagundes/ Izabella Bini Dutra de Moraes

Aprovado por:

Cristiane de Oliveira Costa/ Juliana Soraia de Oliveira Cota

Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais

Administração Central

Cidade Administrativa de Minas Gerais | Edifício Gerais – 13º andar

Rodovia Papa João Paulo II, 4.001 - Serra Verde.

Belo Horizonte - Minas Gerais - CEP 31.630-901

www.fhemig.mg.gov.br | acs.jornalismo@fhemig.mg.gov.br

twitter.com/redefhemig | facebook.com/comunicafhemig

1. INTRODUÇÃO

O Plano Mineiro de Promoção da Integridade (PMPI) tem como propósito contribuir para a disseminação e o fortalecimento da cultura de integridade no âmbito do Poder Executivo Estadual. Com isso, a Administração Pública de Minas Gerais ganhou impulso para consolidar práticas que assegurem a integridade pública em suas instituições.

A sociedade exige, cada vez mais, serviços públicos eficientes e de qualidade, baseados no respeito às leis e regulamentações, na transparência dos processos, na responsabilidade da gestão e na efetiva prestação de contas. Atender a essas expectativas é essencial para a credibilidade das instituições públicas.

No âmbito da Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais (Fhemig), o Plano de Integridade é estruturado em oito eixos temáticos, destacando-se o Código e Comissão de Ética, os Canais de Denúncias e a Transparência. Esses elementos são fundamentados nos princípios éticos e constitucionais que regem a Administração Pública e no direito de acesso à informação.

Nesse contexto, torna-se necessária uma Política que preconiza os Canais de Comunicação na Fhemig.

Política de Canais de Comunicação da Fhemig

A política de Canais de Comunicação da Fhemig visa assegurar uma comunicação institucional clara, acessível e segura entre os servidores, gestores, usuários e demais partes interessadas. Os canais oficiais de comunicação — internos e externos — são instrumentos fundamentais para a disseminação de informações, recebimento de denúncias, sugestões, reclamações e dúvidas, garantindo a escuta ativa e o tratamento adequado das demandas. A existência e o fortalecimento desses canais estão diretamente ligados ao compromisso com a transparência, à prevenção de irregularidades e à promoção de um ambiente ético e íntegro no âmbito da instituição.

O objetivo central é solidificar a confiança dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), dos agentes públicos e da sociedade em geral nos serviços prestados pela Fhemig. Por se tratar de uma iniciativa coletiva, que envolve o comprometimento da alta direção, gestores e servidores, torna-se fundamental o engajamento de todos os envolvidos para o alcance de resultados concretos e sustentáveis.

2- OBJETIVO

Compilar e apresentar, de forma clara e objetiva, as diretrizes e os acessos vigentes associados a cada Canal de Comunicação na Fhemig.

3- ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todos os setores e servidores da Instituição Fhemig.

4- DEFINIÇÕES

Um dos requisitos da Organização Nacional de Acreditação (ONA) é estabelecer o canal para comunicação de questões relacionadas à integridade, compliance e conduta ética. Ressaltando que, “compliance” é o dever de cumprir, de estar em conformidade e fazer cumprir regulamentos internos e externos impostos às atividades da organização.

A ONA orienta criar canais para que os profissionais e outras partes interessadas possam realizar a comunicação de práticas indevidas relacionadas a integridade da organização, compliance e conduta ética, garantindo o sigilo ao notificante e demais pessoas envolvidas, com fluxo definido para a interrupção de situações de risco e promoção de melhorias, conforme diretriz organizacional.

Compete à **Ouvidoria de Saúde** estabelecer um canal de comunicação efetivo entre o cidadão e a Instituição de Saúde. A Ouvidoria de Saúde é um canal de comunicação direta entre o cidadão e a Fhemig, sendo um instrumento de controle social que permite ao cidadão apresentar/registrar manifestação – reclamação, denúncia, sugestão, solicitação, informação e elogio – relacionadas aos serviços prestados, procedimentos adotados e condutas dos servidores da Fundação e de seus hospitais.

A Ouvidoria da Fhemig tem o objetivo de identificar eventuais falhas na prestação dos serviços de saúde, bem como apontar sugestões que contribuam para o aprimoramento da gestão pública. Sua atuação fortalece, além do controle social, a transparência, a participação social e a melhoria dos serviços oferecidos pela Fundação. Assim, a Ouvidoria tem a função principal de garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos.

A Lei nº 13.460, de 26/06/2017, estabelece normas básicas que garantem a participação, proteção e defesa dos direitos do cidadão aos serviços públicos.

A manifestação deve ser registrada sempre que o cidadão quiser relatar alguma ocorrência:

- ✓ Reclamação (relata uma insatisfação em relação às ações e aos serviços prestados)
- ✓ Denúncia (indica uma irregularidade ou um indício de irregularidade)
- ✓ Sugestão (propõe uma ação útil à melhoria do serviço de saúde)
- ✓ Solicitação (embora possa indicar uma insatisfação, contém um pedido de atendimento ou de acesso às ações e serviços de saúde)
- ✓ Informação (contém um questionamento a respeito do sistema de saúde ou sobre a assistência à saúde)
- ✓ Elogio (relata uma satisfação ou agradecimento em relação ao serviço recebido).

O **Fale Conosco** consiste em ser um canal de atendimento eletrônico voltado para os usuários do SUS, com foco na solução e encaminhamento de dúvidas relativas aos serviços prestados pelas unidades assistenciais da Fhemig, visando atender ao cidadão acolhendo suas dúvidas, sugestões e/ou reclamações no prazo máximo de 2 dias úteis. Além disso, o fale conosco também atende a demandas de dúvidas, reclamações/sugestões de outras stakeholders da Fhemig, sendo eles: empresas interessadas em se tornar fornecedoras da Fhemig; interessados em ingressar na Fhemig; familiares de usuários do SUS e, empresas privadas interessadas em confirmar autenticidade de documentos.

O **Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)** é o sistema utilizado para solicitar informações públicas sobre o funcionamento, localização e contatos da Fhemig. Em Minas Gerais, todos os pedidos de acesso à informação devem ser realizados por meio do e-SIC, que permite ao cidadão registrar, acompanhar e recorrer de solicitações de forma eletrônica, garantindo transparência e acesso à informação. Nesse sistema, é ainda possível acessar os relatórios consolidados das solicitações de acesso à informação.

A **Lei Federal de Acesso à Informação nº 12.527/2011**, de 18 de novembro de 2011, estabelece que órgãos públicos devem divulgar, de forma proativa, dados de interesse coletivo ou geral. Na Fhemig, essas informações estão disponíveis no menu "Transparência", com o objetivo de facilitar o acesso à informação pública. São disponibilizados dados sobre ações e programas, receitas e despesas, contratos, convênios, repasses, quadro de pessoal, dados abertos, entre outros, atendendo às exigências legais e promovendo a transparência na gestão pública.

5- RESPONSABILIDADES

Ouvidoria: Constituir-se como um canal institucional de comunicação entre o cidadão e a organização de saúde, responsável por receber, analisar, encaminhar, acompanhar e responder às manifestações registradas. Seu propósito é identificar possíveis falhas nos processos de trabalho e propor ações corretivas e de melhoria, assegurando o acesso do cidadão aos seus direitos e contribuindo para o aprimoramento da gestão. Além disso, a Ouvidoria coordena e presta apoio técnico às unidades de Ouvidoria de toda a rede Fhemig.

Comunicação Social: Realizar a gestão das demandas provenientes do Fale Conosco e do e-SIC, assegurando tratamento em tempo hábil, com comunicação clara e consistente. Esse processo inclui o encaminhamento do conteúdo recebido pelos portais à área técnica responsável e o posterior retorno ao usuário, garantindo que a resposta seja disponibilizada dentro dos prazos estabelecidos pela legislação vigente.

6- O PAPEL DO PACIENTE

O paciente é o principal usuário externo que utiliza os canais de comunicação para:

- Tirar dúvidas sobre tratamentos, procedimentos e serviços;
- Fazer reclamações, sugestões ou elogios;
- Sinalizar não conformidades percebidas (ex.: atrasos, falta de informações).

✓ **Parte interessada:** O paciente é considerado uma parte interessada que deve ter suas necessidades e expectativas mapeadas e atendidas.

✓ **Avaliador da qualidade:** Ao se comunicar com a organização, o paciente ajuda a identificar oportunidades de melhoria, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços.

✓ **Participante ativo:** Alguns canais, como pesquisas de satisfação ou ouvidoria, podem convidar o paciente a participar ativamente na construção de soluções, propondo melhorias.

7- METAS E INDICADORES

NA

8- SIGLAS

- e-SIC: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
- NA: Não se aplica
- ONA: Organização Nacional de Acreditação
- OUV: Ouvidoria
- PMPI: Plano Mineiro de Promoção da Integridade
- SUS: Sistema Único de Saúde

9- REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BANCO de respostas Fale Conosco. Pasta compartilhada – acsrpublicas. [Documento institucional interno].

BRASIL. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Institui a Política de Governança da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 06 set. 2018.

BRASIL. Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018. Dispõe sobre os procedimentos para atendimento ao cidadão no âmbito da administração pública federal. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 19 jun. 2018.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 27 jun. 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Manual de Uso – OuvidorSUS. Versão de julho de 2021. Brasília: Ministério da Saúde, 2021.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (SEPLAG). Resolução nº 29, de 6 de julho de 2016. Estabelece diretrizes para atendimento ao cidadão no âmbito da administração pública estadual. Diário do Executivo: Belo Horizonte, MG, 07 jul. 2016.

10- ANEXOS

Contatos de Canais de Atendimento na Fhemig:

Site Fhemig:

<https://ouvidor.saude.gov.br/public/form-web/registrar>

Site OGE:

www.ouvidoriageral.mg.gov.br

Disque-Saúde: 136 / Disque-Ouvidoria: 162

Aplicativo MGApp, Ouvidoria na palma da mão (disponível para Android e IOS)

Site Fale Conosco:

<https://faleconosco.mg.gov.br>

Para acessar os [relatórios gerenciais da lei de acesso à informação](#): Lei Federal nº 12.527/2011.

Portal da Transparência:

<https://www.fhemig.mg.gov.br/transparencia>

Telefone 155 (ligação gratuita);



Qualidade
FHEMIG

Planejamento
Estratégico



SUS

Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais

FHEMIG | Cidade Administrativa de Minas Gerais

Edifício Gerais - 13º andar

Rodovia Papa João Paulo II, 4.001 - Serra Verde.

Belo Horizonte - Minas Gerais - CEP 31.630-901

Telefone (31) 3915-9500

 www.fhemig.mg.gov.br
 [@redefhemig](https://www.instagram.com/redefhemig)
 [facebook.com/comunicafhemig](https://www.facebook.com/comunicafhemig)
 twitter.com/redefhemig