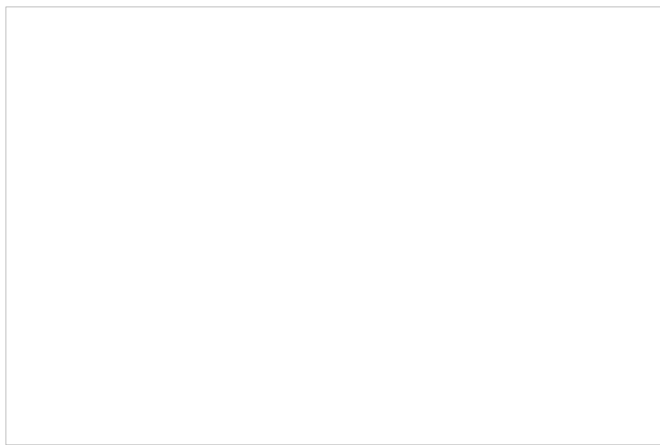


# Ampliação do Fale Conosco da Secretaria de Estado de Saúde otimiza o atendimento e reduz tempo de resposta

Seg 12 junho



SES-MG / Divulgação

A [Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais \(SES-MG\)](#) tem alcançado resultados significativos com a ampliação da plataforma Fale Conosco, que tem por objetivo simplificar o atendimento ao usuário e aperfeiçoar o fluxo de protocolos junto a outros canais de atendimento ao cidadão. A iniciativa, implantada em 2021, consolidou diversos canais eletrônicos de acesso à informação

na unidade de Serviço de Atendimento ao Cidadão da SES-MG.

“Anteriormente, os canais de atendimento eram tratados de forma descentralizada por diferentes servidores na secretaria. No entanto, a criação dessa unidade especializada permitiu agregar todos os canais eletrônicos, como o Fale Conosco, a Ouvidoria de Saúde e o e-SIC, que é o sistema de atendimento referente à Lei de Acesso à Informação, em um único ponto de contato para o cidadão”, explica Arla Duque, coordenadora da unidade.

Segundo a coordenadora, um dos grandes desafios enfrentados pela Secretaria de Estado de Saúde esteve configurado, especialmente, no contexto da pandemia de covid-19. “Com a necessidade de distanciamento social, a gestão da Secretaria e o Serviço de Atendimento ao Cidadão buscaram alternativas para viabilizar o atendimento ao usuário, principalmente no que diz respeito à prestação de informações sobre os serviços de saúde”, informa.

Nesse sentido, foi estruturado o Fale Conosco, permitindo que as 28 Unidades Regionais de Saúde também pudessem atender demandas relacionadas a medicamentos da Farmácia de Minas, no âmbito do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (Ceaf), uma das áreas que mais gera demandas de atendimentos na SES-MG. Um projeto piloto realizado com a Farmácia de Minas de Belo Horizonte obteve grande sucesso, o que motivou a ampliação desse serviço para todas as regionais.

“Os interlocutores responsáveis pelo atendimento aos usuários foram devidamente treinados pela Unidade de Serviço de Atendimento de Atendimento ao Cidadão, com apoio da Subsecretaria de Gestão Regional, dos dirigentes das Regionais e da Superintendência de Assistência. Dessa forma, os cidadãos podem obter orientações e esclarecer dúvidas por meio de canais tecnológicos,

otimizando o acesso e garantindo que suas demandas fossem analisadas e respondidas em até dois dias úteis”, ressalta Arla Duque.

A ampliação da plataforma Fale Conosco para as 28 Regionais de Saúde trouxe resultados ainda mais expressivos. Segundo Fernanda Barroso, também coordenadora da unidade, o relatório anual de 2022 apontou a realização de 10.741 atendimentos, abrangendo 47 assuntos distintos. “Um dos principais ganhos foi a agilidade no atendimento às demandas relacionadas ao Componente Especializado da Assistência Farmacêutica e ao acesso a medicamentos”, afirma.

Além dos benefícios diretos no atendimento ao cidadão, a utilização da plataforma Fale Conosco teve um impacto positivo em outras áreas, como a Ouvidoria de Saúde. “Quando um cidadão registra um protocolo na plataforma Fale Conosco para uma questão que não é tratada diretamente aqui na unidade, ele é redirecionado para a ouvidoria ou recebe tratamento pela própria plataforma, de acordo com o prazo estabelecido de dois dias úteis. Isso garante agilidade e celeridade no processamento das solicitações”, enfatiza Fernanda Barroso.

As servidoras ressaltam que os resultados obtidos ao longo desses dois anos foram possíveis graças ao engajamento e dedicação dos interlocutores, tanto no Nível Central da Secretaria quanto nas Regionais. “O trabalho conjunto e o comprometimento desses profissionais têm sido fundamentais para que os números expressivos e os benefícios alcançados sejam percebidos pela população”, comenta Arla Duque.

A ampliação da plataforma Fale Conosco da SES-MG representa um avanço significativo no atendimento ao usuário do serviço de saúde em Minas Gerais. A partir dessa iniciativa, a Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais fortalece o diálogo com a população, reforçando a importância da participação e engajamento cidadão.

Para entrar em contato e obter informações sobre os serviços de saúde, basta acessar o Fale Conosco por meio dos canais disponíveis no site oficial da SES-MG:

<https://www.saude.mg.gov.br/fale-conosco>.