

Governança 360°: comunicação estratégica e segurança jurídica em hospital público de emergência



Autor principal:

Simone Ribeiro de Oliveira

Cirurgiã-dentista formada pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), possui especializações em Saúde Coletiva, Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana pela FIOCRUZ. Atualmente é mestranda em Telessaúde e Saúde Digital pela UERJ. Possui trajetória de 24 anos como servidora pública na Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro, atua também no Viva Rio desde 2021, exercendo a função de assessora técnica em saúde no projeto HMAS/CER Realengo. Sua experiência profissional abrange áreas estratégicas como vigilância em saúde, regulação de acesso aos serviços de saúde, gestão hospitalar e atuação no terceiro setor.

Instituição:

HMAS/ Viva Rio

Coautores:

Kamila Conde

E-mail para contato:

vreduca@vivario.org.br

Resumo:

A gestão de um hospital de emergência de grande porte opera em cenário de alta complexidade e constante escrutínio por diversos órgãos de controle. A forma como nos relacionamos com essas entidades, se não for proativa e estratégica, pode gerar incertezas jurídicas e comprometer a operação. Este trabalho apresenta a implementação do modelo de Governança 360°, com foco na comunicação institucional e na eficiência das respostas às demandas externas, evidenciando seu papel como base para a segurança jurídica da gestão e para a melhoria contínua da unidade. O modelo foi implementado com os seguintes propósitos: 1. Estabelecer canais transparentes e eficazes com órgãos de controle; 2. Reduzir a complexidade das demandas externas por meio de respostas qualificadas e preventivas; 3. Mitigar riscos jurídicos e assegurar a conformidade; 4. Transformar manifestações externas em oportunidades de melhoria; e 5. Reforçar a imagem institucional do hospital como parceiro da fiscalização e da sociedade. A Governança 360° se estruturou em três eixos: 1. Centralização e Padronização: Criamos um núcleo de apoio à gestão de demandas externas, com uso do Sistema de Protocolo de Ofícios (SIPO) para registro, rastreabilidade e padronização das respostas. 2. Comunicação Proativa: Promovemos visitas técnicas, participação em reuniões e elaboramos relatórios de transparência ativa, estreitando o diálogo com as instituições. 3. Melhoria Contínua: Cada demanda recebida foi analisada de forma crítica e transformada em plano de ação, com envolvimento de equipes assistenciais e administrativas. Com a centralização das respostas, mais de 95% das solicitações foram atendidas dentro do prazo. A abordagem estratégica melhorou o relacionamento com os órgãos, que passaram a perceber o hospital como colaborador. Internamente, as demandas catalisaram revisões de protocolos e fluxos assistenciais, impactando positivamente a segurança do paciente. A estratégia da Governança 360° consolidou-se como ferramenta essencial para a segurança jurídica, a eficiência institucional e o fortalecimento da cultura de transparência em ambientes hospitalares complexos.