

# Governo de Minas lança selo Farmácia Cidadã para valorizar atendimento humanizado no SUS

Seg 06 outubro

O [Governo de Minas Gerais](#), por meio da [Secretaria de Estado de Saúde \(SES-MG\)](#) e da [Ouvidoria-Geral do Estado \(OGE-MG\)](#), lançou no sábado (4/10), o selo Farmácia Cidadã, iniciativa que reconhece farmácias da rede pública do Sistema Único de Saúde (SUS) que oferecem atendimento qualificado, resolutivo e centrado no cidadão.

O anúncio ocorreu durante o 17º Congresso de Farmácia de Minas Gerais, realizado em Belo Horizonte, entre os dias 2 e 4/10, com o tema “Sustentabilidade 5.0: o caminho para transformar o futuro”.

Segundo o subsecretário de Acesso à Saúde da SES-MG, Renan Guimarães, o selo reforça o compromisso do Estado com a excelência. “O Farmácia Cidadã reconhecerá as unidades com selos ouro, prata e bronze, de acordo com metas de qualidade e desempenho. É uma forma de valorizar as equipes e incentivar melhorias contínuas”.

A certificação busca ampliar a confiança da população em serviços farmacêuticos éticos e humanizados, fortalecer a identidade do farmacêutico como pilar do SUS e consolidar a melhoria contínua da saúde pública em Minas Gerais.

“Queremos escutar o cidadão para aprimorar o atendimento. A participação fortalece as ações da SES-MG e nos inspira a avançar. Juntos, podemos construir farmácias cada vez mais qualificadas e um SUS mais forte”, destacou Guimarães.

As manifestações registradas nos canais do Fale Conosco e da Ouvidoria de Saúde da Ouvidoria-Geral do Estado em Minas Gerais serão utilizadas para orientar políticas públicas de assistência farmacêutica, tanto nas Farmácias de Minas gerenciadas pelo Estado quanto nas municipais.

A ouvidora-geral do Estado, Gabriela Siqueira, reforçou a centralidade do cidadão no processo de certificação. “A OGE-MG atua como ponte entre o cidadão e o Estado, promovendo a participação social, o controle público e a excelência nos serviços, valores que também passam a ser refletidos no dia a dia das farmácias certificadas”, ressaltou.

“Ao serem avaliadas com base em critérios como reclamações, elogios, solicitações e indicadores de desempenho técnico e educativo, as farmácias que recebem o certificado demonstram um esforço real em atender com qualidade, acolher com respeito e resolver com agilidade”, salientou a ouvidora.

## Como funciona a certificação

O selo Farmácia Cidadã será concedido a partir de três pilares:

- Indicadores de qualidade: monitorados pela OGE-MG, avaliam redução de reclamações, aumento de elogios e melhoria do atendimento;
- Educação em saúde: considera ações educativas lideradas por farmacêuticos, incentivando o uso racional de medicamentos;
- Reconhecimento por desempenho: unidades são classificadas em três níveis de excelência: Ouro, Prata e Bronze.

Podem receber o selo as Farmácias Regionais e Municipais que aderiram ao Programa de Descentralização do Cuidado Farmacêutico (PDCEAF). A avaliação é anual, podendo resultar na manutenção ou renovação da certificação.

### **Critérios de avaliação**

- Farmácias Regionais: serão analisados os registros de reclamações e elogios no Sistema Estadual de Ouvidorias de Saúde (Seos/MG) e a gestão das solicitações de medicamentos do Componente Especializado.
- Farmácias Municipais (PDCEAF): serão avaliados o percentual de processos do CEAF sem pendências e as ações de educação em saúde conduzidas por farmacêuticos.

“Queremos que cada cidadão se sinta seguro e acolhido ao buscar assistência farmacêutica no SUS, reconhecendo o trabalho dos profissionais e elevando a rede a padrões cada vez mais altos”, concluiu o subsecretário Renan Guimarães.

### **Canais de atendimento da Ouvidoria-Geral do Estado:**

- Bel, assistente virtual da OGE/MG - (31) 3915-2022 (Whatsapp)
- Site: [www.ouvidoriageral.mg.gov.br](http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br)
- Aplicativo MGApp, Ouvidoria na Palma da Mão (disponível para Android e IOS)
- Telefones: Disque-Saúde 136