Carolina Duarte Pedrosa, Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais (Fhemig)
Milena Kiara Ferreira Fidelis, Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais (Fhemig)
Isabella Manetta de Morais, Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais (Fhemig)
Vanusa Garcia de Barros Silva, Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais (Fhemig)
Fernanda Bitarães Aguiar, Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais (FHEMIG)
Flávio Souza de Lima, Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais (FHEMIG)
Leandro Tiago Bastos Costa, Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais (FHEMIG)

USO DO *ENGAGE* PARA FORTALECIMENTO DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL SOBRE SEGURANÇA ASSISTENCIAL EM UMA REDE HOSPITALAR PÚBLICA: RELATO DE EXPERIÊNCIA

RESUMO

Relatar a experiência da utilização da plataforma Microsoft Viva Engage para divulgação de conteúdos relacionados à segurança do paciente, vigilância hospitalar e controle de infecções em uma importante rede hospitalar pública do estado de Minas Gerais. Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, desenvolvido pela equipe de segurança assistencial. A iniciativa ocorreu no período de abril a junho de 2026, na comunidade corporativa utilizada pela instituição na plataforma, composta por aproximadamente seis mil participantes. Foram realizadas dez publicações voltadas à qualidade da assistência prestada ao paciente, abordando campanhas educativas, vigilância em saúde, prevenção de infecções e qualidade do cuidado. Para avaliação da experiência, foram utilizados os indicadores de visualizações, reações e comentários disponibilizados pela própria plataforma. As publicações totalizaram mais de 6.200 visualizações e 161 interações, evidenciando ampla receptividade e interesse dos profissionais pelos conteúdos divulgados. Destacaram-se relatos de compartilhamento das informações nas unidades assistenciais, manifestações de reconhecimento à iniciativa e discussões relacionadas às temáticas abordadas. As ações favoreceram a ampliação da comunicação institucional, o fortalecimento da educação permanente em saúde e o estímulo à cultura de segurança do paciente. Apesar do alcance expressivo da comunidade virtual, destaca-se como limitação o fato de a ferramenta estar atualmente vinculada ao *e-mail* institucional, o que pode restringir a participação de parte dos profissionais assistenciais. Conclui-se que a utilização da plataforma apresenta importante potencial para fortalecer e qualificar a comunicação institucional, a educação permanente e a cultura de segurança em redes hospitalares públicas.

Palavras-chave: Segurança do paciente. Comunicação em saúde. Educação em saúde. Tecnologia da Informação.

ABSTRACT

To report the experience of using the Microsoft Viva Engage platform to disseminate content related to patient safety, hospital surveillance, and infection control within a major public hospital network in the state of Minas Gerais, Brazil. This is a descriptive study, in the form of an experience report, developed by the patient safety team. The initiative took place from April to June 2026 in the institution's corporate community on the platform, which comprises approximately

six thousand participants. Ten posts were published addressing the quality of patient care, including educational campaigns, health surveillance, infection prevention, and quality of care. To evaluate the experience, indicators of views, reactions, and comments provided by the platform were used. The posts totaled more than 6,200 views and 161 interactions, demonstrating broad receptiveness and interest from professionals in the shared content. Highlights included reports of information being shared within care units, expressions of recognition of the initiative, and discussions related to the addressed themes. The actions contributed to expanding institutional communication, strengthening continuing health education, and fostering a patient safety culture. Despite the significant reach of the virtual community, a limitation is that the tool is currently linked to institutional email access, which may restrict participation of some healthcare professionals. It is concluded that the use of the platform has important potential to strengthen and improve institutional communication, continuing education, and safety culture in public hospital networks.

Keywords: Patient Safety. Health Communication. Health Education. Information Technology.

1. Introdução

A promoção da segurança do paciente constitui um dos pilares fundamentais da qualidade assistencial nos serviços de saúde. Neste contexto, a Portaria nº 11.527, de 2026, instituiu a Política Nacional de Qualidade e Segurança do Paciente (PNQSP), a qual evidencia a necessidade de desenvolver estratégias e ações voltadas aos gestores, profissionais e usuários dos serviços de saúde, com o objetivo de reduzir riscos de danos evitáveis e qualificar o cuidado prestado no Brasil (BRASIL, 2026). Entre os objetivos da política, destaca-se a produção e disseminação de informações para subsidiar a tomada de decisão, incluindo o fortalecimento da comunicação efetiva (BRASIL, 2026).

Além da prevenção e redução dos Eventos Adversos (EA), torna-se fundamental a implementação de ações voltadas ao controle de infecções, bem como o fortalecimento da vigilância em saúde no ambiente hospitalar. Essas estratégias visam identificar, precocemente, riscos, à notificação oportuna, à adoção de respostas rápidas, capazes de prevenir a disseminação de doenças e minimizar danos (Brasil, 2021). Nesse sentido, tais políticas fortalecem a qualidade assistencial e promovem um cuidado seguro e centrado no paciente (BRASIL, 2026; BRASIL, 2021).

Entretanto, apesar da implementação dessas políticas e estratégias voltadas à qualificação do cuidado e à segurança do paciente, a Organização Mundial da Saúde (OMS) estima que cerca de 1 em cada 10 pacientes hospitalizados sofrem danos relacionados à assistência à saúde (WHO, 2021). Estudos apontam que essa grande ocorrência de incidentes está correlacionada a comunicação inadequada, destacando a necessidade de fortalecer mecanismos que fortaleçam a circulação efetiva e oportuna de informações entre os profissionais de saúde (CIRNE, 2023). Em consonância com isso, a Educação Permanente em Saúde (EPS) exerce função primordial na qualificação dos trabalhadores, promovendo a atualização contínua técnico-científica e a consolidação da cultura de segurança nos serviços de saúde (OLIVEIRA, 2024).

A Instituição estudada constitui uma das maiores redes hospitalares integradas ao Sistema Único de Saúde (SUS) no país, sendo composta por diferentes níveis de atenção à saúde. A rede hospitalar conta com mais de treze mil profissionais e dispõe de quinze unidades assistenciais distribuídas em Belo Horizonte, região metropolitana e no interior do estado. Essa ampla estrutura organizacional e territorial demanda estratégias eficazes de comunicação institucional, capazes de assegurar a disseminação padronizada de informações, a qualificação das práticas assistenciais e o fortalecimento da cultura de segurança do paciente em toda a rede (OLIVEIRA, 2024).

Nesse contexto, as ferramentas digitais e as plataformas de comunicação corporativa têm sido utilizadas para promoção da EPS e da comunicação institucional, favorecendo maior alcance, agilidade e capilaridade na disseminação das informações (CIRNE, 2023). O uso dessas tecnologias pode contribuir para a atualização dos profissionais quanto às ações relacionadas à segurança do paciente, vigilância em saúde e prevenção de infecções (CIRNE, 2023).

Entre as ferramentas utilizadas pela instituição, destaca-se o Microsoft Viva Engage**,** uma plataforma corporativa desenvolvida para promover o engajamento e a comunicação entre colaboradores, fortalecendo a integração entre equipes (Microsoft, 2026). Como forma de ampliação do acesso a informações, a instituição encontra-se conectada pela comunidade *All company*, que reúne aproximadamente seis mil participantes. Nesse cenário, a segurança assistencial, responsável por promover ações relacionadas à segurança do paciente, vigilância hospitalar e prevenção e controle de infecções na instituição, ado-

tou a plataforma como canal de comunicação para divulgação de ações educativas, ampliando a alcance das informações, por ser uma ferramenta coorporativa e pela facilitada de acesso, além de já ser utilizada por outros setores da instituição.

Embora as plataformas digitais estejam cada vez mais presentes nas organizações de saúde, ainda são escassos os relatos na literatura que descrevam a utilização dessas ferramentas para a disseminação de informações relacionadas à segurança do paciente em grandes redes hospitalares públicas. Diante dessa lacuna e da necessidade de fortalecer a cultura de segurança, o presente estudo tem como objetivo relatar a experiência da utilização da plataforma Viva Engage como ferramenta de disseminação de informações relacionadas à promoção da segurança do paciente no âmbito de uma instituição pública.

2. Objetivos

Geral:

Relatar a experiência de utilização da plataforma Microsoft Viva Engage para divulgação de conteúdos relacionados à segurança do paciente, à vigilância hospitalar e ao controle de infecções, visando fortalecer a comunicação institucional e a cultura de segurança em uma rede hospitalar pública.

Específicos:

- Descrever a implementação e a utilização da plataforma Microsoft Viva Engage pela rede hospitalar pública como estratégia de comunicação institucional;
- Apresentar as ações desenvolvidas na plataforma para divulgação de conteúdos relacionados à segurança do paciente, vigilância hospitalar e controle de infecções hospitalares;
- Verificar os resultados obtidos na divulgação de informações sobre segurança assistencial entre servidores públicos;
- Refletir sobre a potencialidade, contribuição e desafios do uso de plataformas digitais para disseminação de informações em uma rede hospitalar pública.

3. Metodologia

Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, desenvolvido a partir da vivência da equipe da segurança assistencial, de uma rede hospitalar pública na elaboração e divulgação

de conteúdos relacionados à segurança do paciente, vigilância hospitalar e prevenção e controle de infecções.

Segundo Casarin e Porto (2021), o relato de experiência consiste na descrição sistematizada de uma prática, possibilitando a reflexão crítica sobre determinada situação vivenciada, e fornece subsídios e inspirações de aplicabilidade na prática em outros contextos. Neste estudo, o relato contempla tanto o processo de implementação da estratégia de comunicação digital quanto a receptividade e o engajamento dos profissionais.

O cenário do estudo foi a plataforma Viva Engage, especificamente uma comunidade corporativa, já anteriormente utilizada por um setor da rede, que está conectada aos *e-mails* institucionais e emite notificações nas caixas de entrada cadastradas com o conteúdo das publicações. A experiência foi desenvolvida no período de abril a junho de 2026. A equipe executora da ação foi composta por três enfermeiras, um médico, um profissional administrativo e uma acadêmica de enfermagem, todos vinculados à mesma coordenação e gerência. O público-alvo da iniciativa compreendeu os profissionais integrantes da comunidade institucional dentro da plataforma, que contava com seis mil e trinta participantes no período estudado, incluindo servidores e colaboradores de todas as unidades assistenciais e administrativas da rede. Buscou-se, adicionalmente, ampliar o alcance das informações por meio do compartilhamento dos conteúdos pelos gestores participantes junto às suas equipes.

A proposta surgiu ao final de 2025, a partir da necessidade identificada pelo grupo de ampliar a disseminação de informações relacionadas à segurança do paciente e fomentar discussões sobre a temática nas unidades assistenciais da rede. Observou-se que os meios tradicionalmente utilizados para comunicação institucional, como intranet, cartazes e palestras, apresentavam limitações relacionadas ao alcance, à agilidade e à interação com os profissionais. Diante desse contexto, foi discutida, junto ao setor da qualidade, a utilização da plataforma Microsoft Viva Engage como estratégia de comunicação digital.

O planejamento das ações ocorreu por meio de cronograma anual, com previsão de publicações inicialmente semanal e posteriormente a cada duas semanas, preferencialmente às terças-feiras, visando evitar sobreposição com conteúdo de outros setores. Os temas foram definidos de acordo com as áreas de atuação dos colaboradores, campanhas de conscientização em saúde e demandas epidemio-

lógicas e assistenciais identificadas como prioritárias.

As publicações foram fundamentadas em protocolos e diretrizes do Ministério da Saúde, documentos institucionais da instituição e literatura científica. Os materiais divulgados incluíram campanhas educativas, alertas epidemiológicos e orientações assistenciais. A elaboração das artes visuais foi realizada pela própria equipe, com o auxílio de ferramentas de *design* gráfico, como o Canva, e de Inteligência Artificial (IA), sendo todo o material submetido a revisão coletiva pelos membros da equipe antes da publicação.

Para avaliação da experiência, foram utilizados os indicadores disponibilizados pela própria plataforma, incluindo número de visualizações, reações e interações dos participantes. Os dados foram analisados de forma descritiva, com o objetivo de monitorar o alcance das publicações e identificar o engajamento dos profissionais com os conteúdos divulgados.

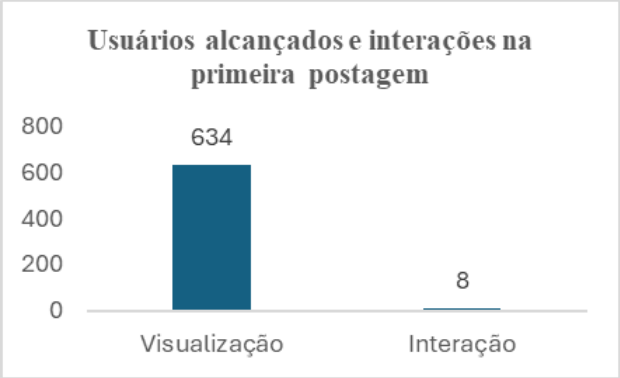
Como limitações do estudo, destaca-se a impossibilidade de mensurar o impacto na prática assistencial, restringindo-se a avaliação aos indicadores de alcance e interação disponibilizados pela plataforma.

Descrição da experiência

O mês de abril foi o marco de início das publicações, conhecido nacionalmente como "Abril pela Segurança", pelo Ministério da Saúde, período de mobilização nacional pela segurança do paciente, e destinado à implementação da iniciativa. Neste momento, foram realizadas publicações semanais voltadas à sensibilização dos profissionais sobre a segurança do paciente. Nos meses subsequentes, os conteúdos foram elaborados em consonância com as campanhas de conscientização do respectivo mês e com temas relevantes relacionados ao setor de segurança assistencial e que foram selecionados e discutidos pela equipe.

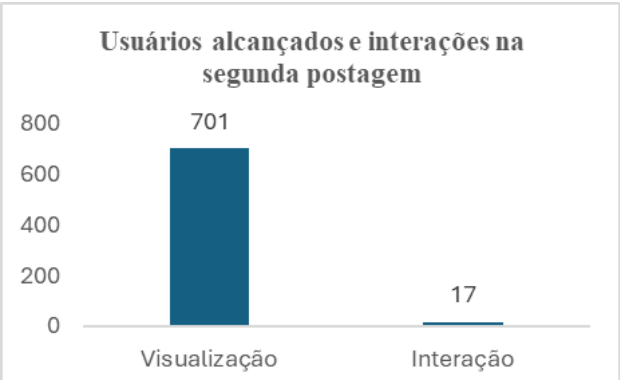
A implementação do projeto ocorreu em 06 de abril de 2026, por meio da primeira postagem alusiva ao Abril pela Segurança do Paciente, trazendo o tema da campanha definida pelo Ministério da Saúde para o ano de 2026, "Qualidade, segurança e vidas protegidas: um compromisso permanente do SUS", que abordou conceitos relacionados à temática e inaugurou a campanha educativa na plataforma, alcançando 634 usuários e oito interações, conforme Gráfico 1.

Gráfico 1 – Usuários alcançados e interações na primeira postagem



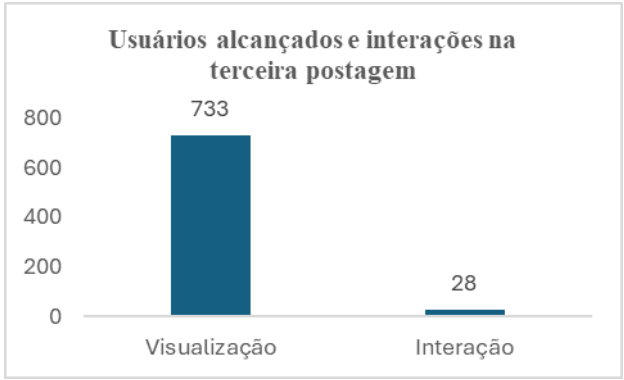
A segunda ação, realizada durante a campanha de abril, abordou o papel estratégico dos gestores na promoção da cultura de segurança assistencial, enfatizando a comunicação efetiva, o monitoramento de indicadores e riscos e o incentivo ao engajamento das equipes. O material registrou 701 visualizações e recebeu 17 reações, destacando-se o questionamento de um participante sobre a realização de treinamentos relacionados ao tema.

Gráfico 2 – Usuários alcançados e interações na segunda postagem



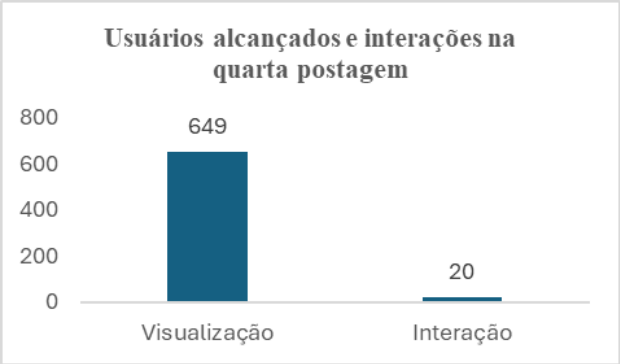
Na sequência, foi divulgada uma experiência exitosa da rede assistencial relacionada à notificação de incidentes, apresentando o projeto vencedor do primeiro lugar do "Oscar da Segurança do Paciente 2025". Por meio de vídeo institucional desenvolvido por um dos hospitais da rede assistencial, a publicação alcançou 733 visualizações, recebeu 28 reações e um comentário relatando o compartilhamento do material em unidade assistencial.

Gráfico 3 – Usuários alcançados e interações na terceira postagem



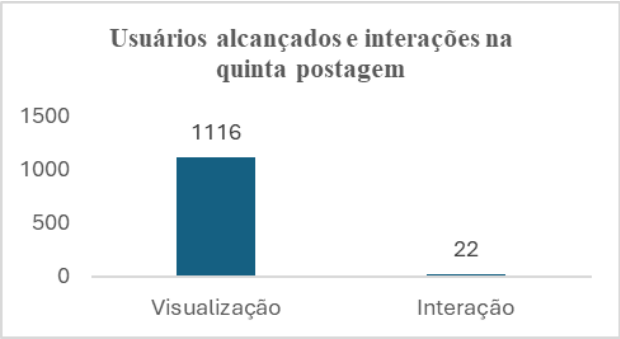
Encerrando as atividades de abril, foi abordada a segurança na administração de medicamentos, reforçando a conferência dos "11 certos" e medidas de prevenção de erros, como a higienização das mãos, a identificação correta do paciente e a comunicação efetiva. O conteúdo contou com 649 visualizações, 20 interações e um registro como favorito. Também foi relatada a divulgação do material em uma unidade da rede.

Gráfico 4 – Usuários alcançados e interações na quarta postagem



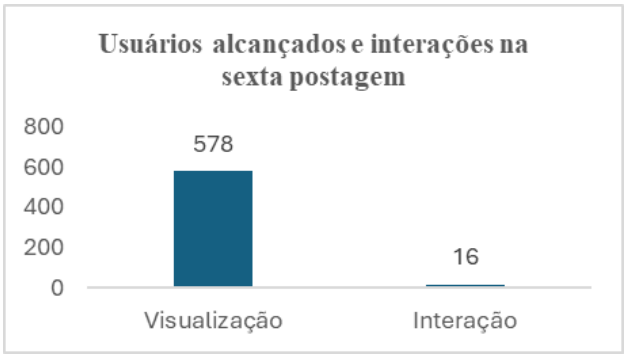
Em alusão ao Dia Mundial da Higienização das Mãos, celebrado em 05 de maio, foi divulgada a ação educativa reforçando a importância da higienização das mãos na prevenção das Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS) e os cinco momentos preconizados para tal realização. O informativo abrangeu 1.116 visualizações e 22 reações, apresentando o maior alcance entre as ações analisadas.

Gráfico 5 – Usuários alcançados e interações na quinta postagem



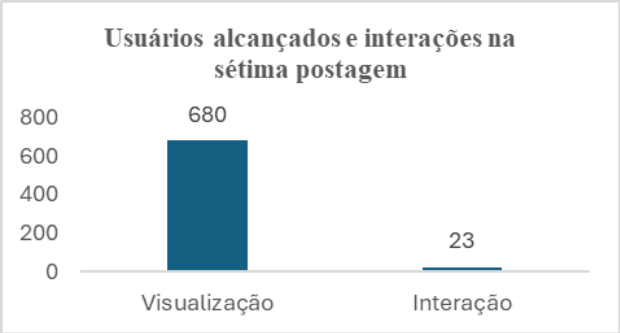
No dia 15 de maio, celebrado o Dia Nacional do Controle das Infecções Hospitalares, foi realizada uma publicação voltada à prevenção das IRAS, destacando medidas essenciais para o controle de infecções e a promoção da segurança do paciente. O material marcou 578 visualizações e 16 reações. Entre as interações observadas, nota-se o comentário de uma unidade informando a realização de ações locais de sensibilização e incentivo à higienização das mãos.

Gráfico 6 –Usuários alcançados e interações na sexta postagem



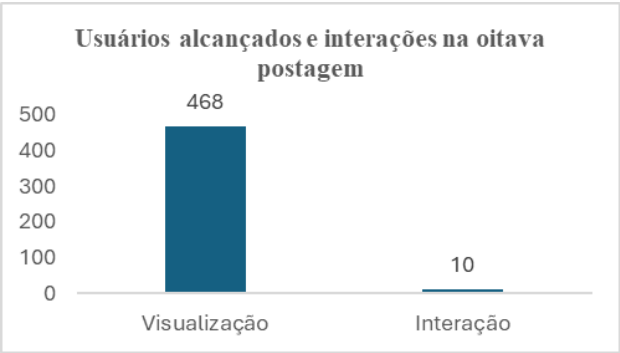
Ao final de maio, a postagem intitulada “Detetive da Saúde” buscou sensibilizar os profissionais sobre a importância da notificação compulsória como instrumento fundamental para a vigilância epidemiológica, alcançando 680 profissionais e 23 reações, além de comentários positivos sobre a relevância das orientações.

Gráfico 7 – Usuários alcançados e interações na sétima postagem



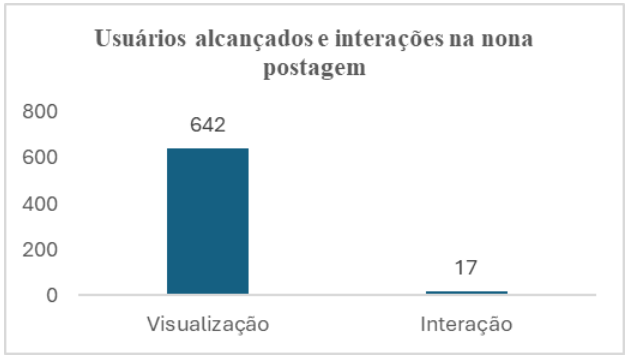
As ações de junho tiveram início com uma abordagem sobre a sazonalidade da Síndrome Respiratória Aguda Grave (SRAG), objetivando o reconhecimento de sinais precoce, a notificação oportuna e a adoção de medidas preventivas; registrou 468 visualizações e 10 interações.

Gráfico 8 – Usuários alcançados e interações na oitava postagem



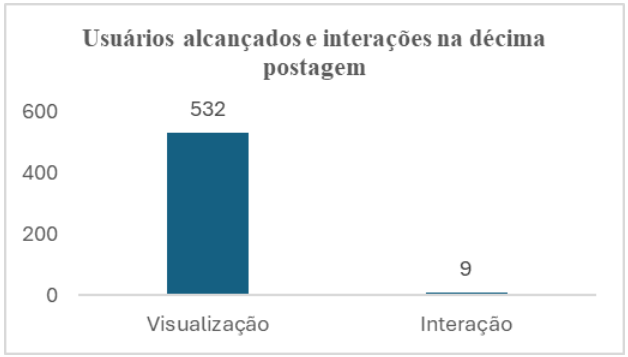
Outra ação abordou a Política Nacional de Qualidade e Segurança do Paciente, apresentando as principais mudanças e os objetivos estabelecidos pela nova portaria. Obteve 642 visualizações com 17 reações e 3 comentários de reconhecimento à iniciativa.

Gráfico 9 – Usuários alcançados e interações na nona postagem



Por fim, ao final do primeiro trimestre de implementação da estratégia, em alusão ao "Junho Vermelho", foi divulgado o papel da hemovigilância para a segurança transfusional e o monitoramento de eventos relacionados ao processo.

Gráfico 10 – Usuários alcançados e interações na décima postagem



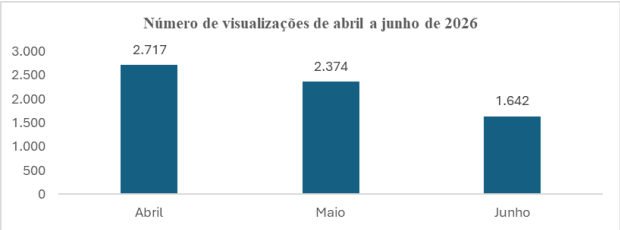
4. Resultados e discussões

As ações desenvolvidas na plataforma Microsoft Viva Engage permitiram ao setor ampliar a disseminação de informações relacionados às suas três áreas de atuação, contribuindo para maior alcance

e agilidade da comunicação institucional. Além disso, a estratégia favoreceu a otimização de tempo e recursos financeiros, favoreceu o fortalecimento da EPS e da cultura de segurança do paciente.

No período analisado, as publicações realizadas totalizaram, no mínimo, 6.733 visualizações e 170 interações, incluindo reações e comentários na plataforma, demonstrando a receptividade dos profissionais aos conteúdos divulgados. O mês de abril concentrou o número de visualizações, alcançando 2.717 usuários, seguido de maio, com 2.374, e junho, com 1.642 visualizações até o momento da análise. Tais dados evidenciam a capacidade de alcance das publicações.

Gráfico 11 – Números de visualização totais de abril a junho de 2026



As interações evidenciaram interesse dos servidores pelos temas abordados, especialmente aqueles relacionados à segurança do paciente, prevenção de infecções e vigilância em saúde. As devolutivas realizadas pelos profissionais foram positivas, tanto por meio das interações na rede Engage e *e-mail*, quanto de manifestações verbais. Destacaram-se relatos de compartilhamento dos materiais nas unidades assistenciais, questionamentos sobre capacitações e manifestações de reconhecimento às ações desenvolvidas, sugerindo a incorporação das informações à prática assistencial e o fortalecimento da cultura de segurança.

Apesar do alcance expressivo da comunidade virtual, destaca-se como limitação o fato de a ferramenta estar atualmente vinculada ao *e-mail* institucional, o que restringe seu uso principalmente aos profissionais da área administrativa. Considerando que parte dos colaboradores assistenciais não acessa regularmente esse canal de comunicação, o potencial de disseminação dos conteúdos e de interação entre os participantes pode ser reduzido. Diante desse contexto, destaca-se a necessidade de adoção de estratégias complementares para ampliar o alcance da iniciativa, como a divulgação sistemática dos conteúdos nas reuniões de colegiado, o envolvimento das lideranças e o incentivo ao compartilhamento das informações junto às equipes assistenciais através de quadros de gestão a vista, reuniões rápidas e *rounds* multidisciplinares.

Os resultados reforçam o potencial da ferramenta digital como recursos estratégicos para a comunicação e a

EPS na rede Hospital da instituição pública, favorecendo a disseminação do conhecimento, qualificação da prática e o fortalecimento da qualidade do cuidado. Nesse contexto, a continuidade e a ampliação da iniciativa, com a inclusão de novas temáticas relacionadas à segurança do paciente, à vigilância em saúde e ao controle de infecção, apresentam-se como perspectivas relevantes para o aprimoramento das ações desenvolvidas.

5. Considerações finais

A experiência relatada, centrada na realização de ações educativos em plataforma digital corporativa, reafirma que a modernização das estratégias de comunicação promove maior agilidade e facilidade ao acesso às informações em uma rede hospitalar pública de Minas Gerais. O processo amplia a disseminação de conteúdo, aprimora a acessibilidade e testa formatos comunicativos mais próximos dos profissionais da assistência.

A abordagem e a construção da iniciativa permitiram reconhecer os desafios, os temas que demandam maior aprofundamento entre os servidores, o *feedback* dos usuários e os pontos passíveis de melhoria, bem como evidenciar a relevância da ação.

Nesse sentido, a equipe não apenas inicia uma nova forma de uso das redes digitais para disseminação de conteúdos de saúde na instituição, mas também reforça a importância da educação permanente nos serviços de saúde, para garantir o acesso rápido às informações, disponíveis na palma das mãos dos profissionais, e fortalece a comunicação institucional e a cultura de segurança do paciente.

Além disso, a continuidade das ações e a ampliação das temáticas abordadas mostram-se fundamentais para o fortalecimento das práticas assistenciais. A experiência apresenta potencial de replicação em outras instituições e serviços de saúde, contribuindo para a disseminação do conhecimento, a qualificação dos profissionais e o aprimoramento da qualidade do cuidado.

6. Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. *Portaria GM/MS nº 1.693, de 23 de julho de 2021*. Institui a Vigilância Epidemiológica Hospitalar (VEH). Diário Oficial da União, Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. *Portaria GM/MS nº 11.527, de 9 de junho de 2026*. Institui a Política Nacional de Qualidade e Segurança do Paciente. Diário Oficial da União, Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2026.

CASARIN, S. T.; PORTO, A. R. Relato de Experiência e Estudo de Caso: algumas considerações. Pelotas: *Journal of Nursing and Heath*, v. 11, n. 4, 2021. Disponível em: https://doi.org/10.15210/jonah.v11i4.21998. Acesso em: 29 maio 2026.

CIRNE M.R. *et al*. Tecnologia de informação e comunicação na saúde: revisão integrativa. São Paulo: *Revista Recien*. 2023; 13(41):890-904. Doi: https://doi.org/10.24276/rrecien2023.13.41.890-99.

MICROSOFT. *Microsoft Viva Engage*. Disponível em: https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-viva/engage. Acesso em: 28 maio 2026.

OLIVEIRA, N. M. S. *et al*. Educação permanente ou continuada? Concepções de enfermeiros no cotidiano da atenção primária. *Enfermagem em Foco*, Brasília, v. 15, e-202487, 2024. DOI: https://dx.doi.org/10.21675/2357-707X.2024.v15.e-202487.

WORLD HEALTH ORGANIZATION - WHO. *Global patient safety action plan 2021–2030*. Towards eliminating avoidable harm in health. Geneva: World Health Organization, 2021. Disponível em: https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/a28c34c0-089c-4f5d-a0b-1-5d9c35a3cd67/content. Acesso em: 29 maio 2026.