



RELATÓRIO FINAL
RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS COMPLEXOS

SECRETARIAS MUNICIPAL DE SAÚDE E EDUCAÇÃO
**O USO DE RECURSOS IMAGÉTICOS COMO
ESTRATÉGIA DE MARKETING DIGITAL PARA
REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NO SISREG**

Daniella Mudesto
Michelle Engelhardt
Monique Pagels
Patrícia Braz
Tássia Boldrini
Vívian Facundes

Projeto Final e Plano de Ação desenvolvidos no âmbito do
programa Líderes Cariocas 2023

**Rio de Janeiro
Junho 2023**



SUMÁRIO

PARTE 1 – SUMÁRIO EXECUTIVO	3
PARTE 2 – RELATÓRIO	4
2.1 Análise do problema	4
2.2 Método	4
2.3 Solução proposta.....	5
2.4 Benefícios esperados.....	6
2.5 Plano de Ação.....	6
2.5.1 Matriz de <i>Stakeholders</i>	8
2.5.2 Ferramenta 5W2H.....	9
2.6 Conclusão.....	9
Próximos passos.....	10
Proposituras futuras.....	11
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	12
ANEXOS	14
ANEXO 01: Miro - Pergunta inicial.....	14
ANEXO 02: Miro - Detalhamento da Persona.....	15
ANEXO 03: Miro - Reenquadramento do problema.....	17
ANEXO 04: Miro - Canvas de Desenvolvimento da Ideia.....	18
ANEXO 05: Miro - Matriz de ideação.....	19
ANEXO 06 : Protótipo do e-book.....	20



PARTE 1 – SUMÁRIO EXECUTIVO

O absenteísmo é o termo utilizado para descrever a ausência do usuário em consultas e/ou exames, sem aviso prévio. De acordo com o Ministério da Saúde (2022), "A falta às consultas é um dos fatores que contribuem para o crescimento das filas de espera do atendimento, uma vez que há retroalimentação da fila pelos usuários faltosos, com consequente diminuição do aproveitamento da oferta assistencial." (p. 1). Os Seminários de Gestão Accountability de 2022 das unidades de saúde do Município do Rio de Janeiro (MRJ), apontaram que o índice de absenteísmo nas consultas/ procedimentos agendados no SISREG é maior que 44%.

A Prefeitura do Rio de Janeiro tem investido sobejamente na integralidade do cuidado, promovendo a equidade do acesso à assistência em saúde. A exemplo disso foram as inaugurações, no final do ano de 2022, dos Centros Cariocas: de Especialidades, de Diagnóstico e Tratamento por Imagem e do Olho. Somado a estes esforços, destacamos as metas inseridas no Plano Estratégico do MRJ para o cumprimento em 2024: (ML1) Ampliar a cobertura de Saúde da Família, (ML6) Reduzir o tempo de espera para realização de consultas e exames no SISREG e (ML8) implantar/ reestruturar 21 centros de especialidades na Cidade.

De forma a gerar valor e com o foco no nosso cliente, o cidadão carioca, este Plano propõe, através de representações imagéticas como estratégia de marketing digital, sensibilizar o usuário, colocando-o como corresponsável no processo de movimento da “fila” do Sistema de Regulação Ambulatorial (SISREG), ressaltando a importância do seu comparecimento às consultas e aos procedimentos marcados, enfatizando que o aviso prévio é imprescindível, em caso de impossibilidade de comparecimento do mesmo ao agendamento. Nossa proposta é que essa semiose, refinada na elaboração de um e-book, seja estrategicamente disponibilizada e compartilhada nas Unidades de Atenção Primária à Saúde.

Tendo em vista a conjuntura apresentada, apostamos na redução significativa do absenteísmo no SISREG do Município do Rio de Janeiro, visto que muitos fatores são passíveis de notificação antecipada por parte do usuário. O benefício esperado será uma contração na “fila” otimizando os serviços ofertados em saúde.



PARTE 2 – RELATÓRIO

2.1 Análise do Problema

Este Plano de Ação busca reduzir o absenteísmo nas consultas e nos procedimentos ambulatoriais agendados no Município do Rio de Janeiro, em consonância com a meta ML6 do Plano Estratégico 2021 - 2024, que visa reduzir em 30% o tempo de espera para consultas e procedimentos no Sistema de Regulação Ambulatorial.

O absenteísmo em saúde tem se tornado um problema mundial, afetando o setor público e privado. No que se refere ao Sistema Único de Saúde (SUS), este assunto é de grande relevância, pois os altos índices de ausência tornam a assistência à saúde morosa e, em muitos casos, ineficiente (BELTRAME, 2020).

Com o avanço das plataformas digitais, o Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde (DATASUS), têm desenvolvido meios para a regulação cuja finalidade é a viabilização do acesso de forma equânime, logo o SISREG tornou-se um eficaz instrumento de normalização dos serviços prestados em saúde (BRASIL, 2008). Todavia, as taxas de absenteísmo ainda são significativamente crescentes, acarretando prejuízos aos cofres públicos e, sobretudo, causando danos à saúde do usuário que pode ter seu quadro de saúde agravado.

2.2 Método

Já é sabido que o absenteísmo é um crônico problema que impacta diretamente na eficiência da assistência à saúde. A questão é como reduzi-lo de forma eficaz, contribuindo com o trabalho desenvolvido pela Prefeitura e promovendo melhorias para a saúde do cidadão carioca. Nesta perspectiva, aceitamos o desafio de responder, através de uma propositura inovadora e potencialmente replicável, a seguinte indagação: “Como reduzir a fila do SISREG melhorando a experiência do usuário?”

Muitos estudos (CASTELAN, 2018; BITTAR et al., 2016) apontam os motivos para o absenteísmo e, dentre eles, destacamos: (I) esquecimento do usuário, (II) desistência, (III) possibilidade de mais de um compromisso na mesma data, (IV) falta de recursos financeiros,



(V) desconhecimento do local da consulta e/ou exame, (VI) cadastro desatualizado, entre outros. Para validar as hipóteses apresentadas na grande maioria dos estudos, coletar e analisar dados, realizamos uma pesquisa de campo, de natureza qualitativa nas Unidades: Clínica da Família Assis Valente (Ilha do Governador), Clínica da Família São Sebastião (Cajú), Centro Municipal de Saúde Hamilton Land (Cidade de Deus), Unidade Integrada de Saúde Manoel Arthur Villaboim (Paquetá) e Central de Regulação do Município do Rio de Janeiro (Centro), adotando a metodologia do Design Thinking - uso da plataforma de design gráfico Canva; imersão no campo (entrevistas com cidadãos, Agentes Comunitários de Saúde, coordenador e médicos reguladores do Município do Rio de Janeiro); criação de uma persona; prototipagem.

Com o objetivo de sensibilizar o usuário através do uso de recursos imagéticos, elaboramos um produto no qual o cidadão pode se identificar, pois esta pesquisa foi desenvolvida a partir de imagens e vídeos no qual o usuário se vê, um verdadeiro espelhamento (rapport) deste cidadão.

2.3 Solução proposta

Após imersão ao campo, através de entrevistas e diálogos com cidadãos e funcionários das unidades de saúde visitadas, chegamos à reflexão da necessidade de ações práticas para sensibilizar os usuários, de forma consciente e responsável, quanto à mudança de atitudes/comportamentos. Saúde, educação e comunicação precisam, mais do que nunca, caminhar de mãos dadas!

No desenrolar desta rede de conexões e interconexões, anunciamos a comunicação de marketing em meios digitais enquanto uma significativa e potente ferramenta de engajamento, conhecimento e transformação. Dentre os principais benefícios em investir na comunicação digital, ressaltamos: aproximação, estreitamento das relações e compreensão do público; maior alcance das comunicações criadas; maior visibilidade; educação e maior feedback do público alvo; economicidade; mensuração e otimização dos resultados, (re)avaliação das estratégias utilizadas. Nesta perspectiva, criamos um protótipo de um e-book que tem por objetivo compartilhar ao público interessado estratégias de comunicação em marketing digital, propiciando a sensibilização para mudança de comportamento dos usuários das



Unidades de Atenção Primária à Saúde e reduzindo, desta forma, o índice de absenteísmo no SISREG na Cidade do Rio de Janeiro.

Lá você encontrará um guia de sugestões de recursos digitais que oferecem possibilidades para fortalecer a comunicação por meio de materiais ancorados nas representações imagéticas e produzidos por Líderes Cariocas da Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro, especializadas nas áreas de Saúde e Educação.

Este material, apesar de ainda encontrar-se em seu estágio de produção inicial, foi pensado e desenvolvido para servir de aporte a todos os stakeholders, direta ou indiretamente envolvidos neste propósito. É consideravelmente inovador pois segue as perspectivas de um potencial criativo, replicável além do seu baixo custo. É um convite para experimentação do que há de melhor em Saúde, Educação, Comunicação e Marketing Digital!

2.4 Benefícios esperados

Espera-se que, com a implantação da solução proposta neste Plano de Ação, haja uma redução significativa do índice de absenteísmo visto que, segundo Porto (2020), quase metade dos fatores associados ao absenteísmo em saúde são relacionados aos usuários e considerados passíveis de aviso prévio. Dessarte, objetivamos contribuir para o alcance da Meta do Plano Estratégico diminuindo o tempo de espera nas consultas, exames e procedimentos.

2.5 Plano de Ação

Este Plano de Ação vislumbra fornecer às autoridades e lideranças da saúde carioca um produto construído e articulado por servidores da saúde e da educação, um guia introdutório de produtos digitais compilados em um e-book¹, cuja identidade será a divulgação da importância do usuário não faltar ao agendamento feito através do SISREG ou se o mesmo não puder comparecer por algum motivo, avisar com certa antecedência.

¹ O *e-book* — *electronic book*, ou livro digital — é um conteúdo em forma de texto e imagens como fotos e gráficos, apresentado no formato de um livro. Foi criado para permitir que esse arquivo possa ser lido em diversos dispositivos, e suporta algumas alterações como formato e tamanho da fonte para que o texto se adapte ao leitor.



Neste material digital, estão elencadas orientações acerca da produção de cada conteúdo e cujos modelos poderão ser acessados através de link ou QRCode. A proposta é que o usuário seja sensibilizado a avisar previamente para que seja realizado o cancelamento de sua marcação no sistema e a inserção de outro paciente em seu lugar, promovendo um dinamismo desta “fila” e prosseguindo com o fluxo.

Os produtos integrantes no e-book e que poderão ser compartilhados junto às Clínicas da Família são:

I- Banners: Sugere-se que sua colocação seja feita em locais estrategicamente pensados para melhor visualização e leitura atenciosa;

II- Storytellings: Vídeos cujo assunto abordado será transmitido na televisão da recepção enquanto o cidadão aguarda a sua consulta. Sua finalidade é agregar valor, de maneira que o usuário se veja, como em um espelhamento (técnica de rapport) e perceba os demais usuários participantes de uma mesma máquina (SUS), e que um movimento feito por ele interfere diretamente no movimento feito para o outro;

III- Camisa personalizada: Sugere-se que sejam utilizadas pelos profissionais da Clínica da Família, em especial os Agentes Comunitários de Saúde;

IV- Design Motion: Vídeos com grande impacto visual que poderão ser utilizados nas Redes Sociais, Instagram e Youtube. Será produzido pela OTICS-RIO²;

V- Figuras de Whatsapp: Sugere-se que seu encaminhamento seja feito pelos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) para o usuário, lembrando o mesmo do agendamento realizado e enfatizando a importância do comparecimento à consulta ou aviso prévio em caso de impossibilidade;

VI- Memes de Instagram: Servirão como reforço da proposta e poderão ser encaminhados pelos responsáveis por alimentar as mídias digitais da Clínica da Família;

VII- Folder A4: Disponibilizados nos quadros informativos da Clínica da Família;

VIII- TikToks: Vídeos feitos pelos profissionais de saúde, composto da mesma temática que além de informar, promoverá o engajamento da equipe.

² O Observatório de Tecnologias de Informação e Comunicação em Sistemas e Serviços de Saúde (OTICS) da cidade do Rio de Janeiro é um projeto de extensão comunitária financiado pela SMS-Rio, que tem como objetivo desenvolver e implementar um conjunto de soluções tecnológicas para qualificar a rede de trabalhadores do SUS, através de educação permanente e continuada, monitoramento, avaliação de indicadores de saúde e desenvolvimento de estratégias de comunicação que facilitam o acesso e a troca de informações entre profissionais de saúde e a sociedade civil. [Descrição tirada de oticsrio.com.br/institucional]



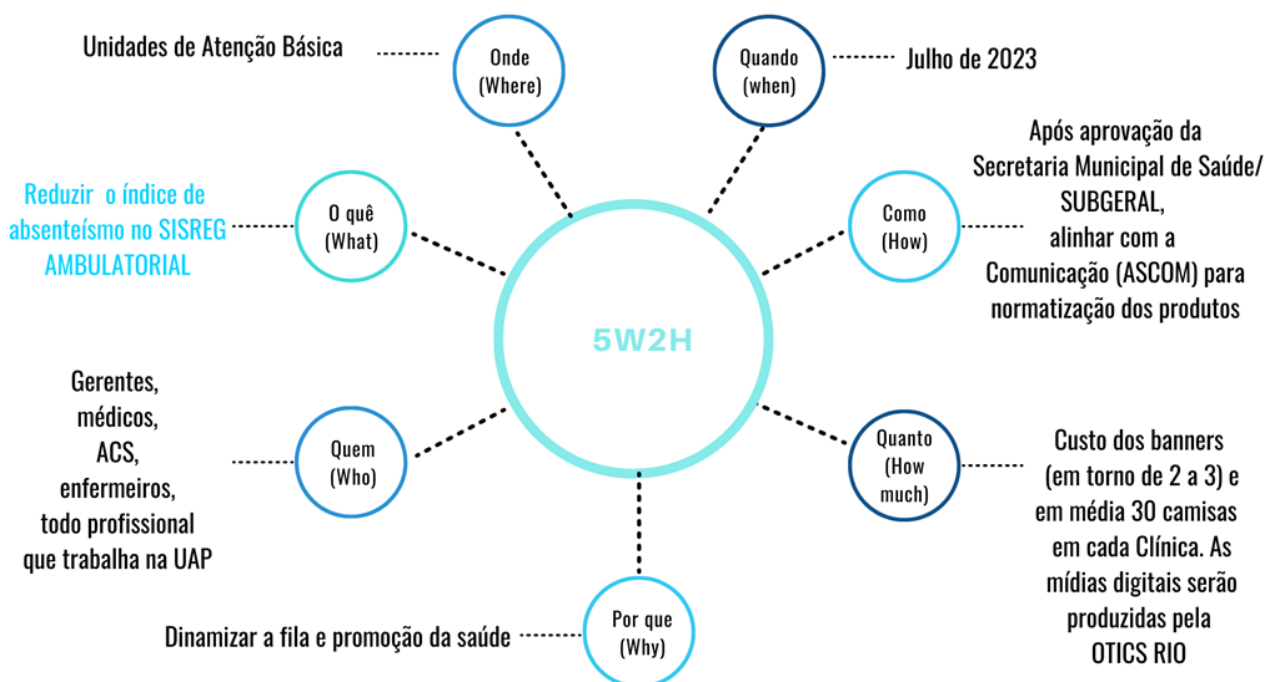
IX-MinhaSaúde.Rio: Divulgação do aplicativo e do site: minhasaude.rio (<https://web2.smsrio.org/portalPaciente/>) para uma comunicação clara e transparente da população carioca sobre sua saúde.

Sugerimos que, para a implementação prática do Plano de Ação, fosse utilizada uma Unidade Básica de Saúde (UBS), funcionando como Projeto Piloto e dando início ao trabalho como um todo. Realizamos um primeiro contato com a Gerente do Centro Municipal de Saúde Hamilton Land, Sra. Caroline Castro, juntamente com a Diretora, Sra. Ana Paula Oliveira. A referida unidade encontra-se localizada na Rua Edgard Werner, 1601, Cidade de Deus. A proposta foi muito bem aceita por parte do corpo técnico que se mostrou muito interessada em colaborar, colocando-se como modelo para o início das atividades.

2.5.1 Matriz de Stakeholders

Manter Satisfeito Prefeito da Cidade do Rio de Janeiro	Administrar de perto Secretário de Saúde Subsecretaria SUBPAV Coordenação de Área Programática Conselho Distrital de Saúde Conselho Municipal de Saúde Central de Regulação Médicos Reguladores
Monitorar Cidadãos em Geral Família usuário SUS Núcleo de Apoio Saúde da Família (NASF) Executantes	Manter informado Associação de Moradores Usuários SUS ACS Médico/ Cirurgião Dentista ESF Enfermeiro ESF Gerente/ Diretor (a) ESF Médico Especialista (Executante) Executante (Procedimentos)

2.5.2 Ferramenta 5W2H



2.6 Conclusão

O absenteísmo em saúde é um problema multifatorial pois, como vimos, existem vários motivos para a sua existência. Com o intuito de ser mais uma ferramenta na busca pela redução deste índice, propomos a utilização de recursos imagéticos como estratégia de marketing digital cujo foco é a sensibilização do usuário do SISREG, de maneira a aproximá-lo e integrá-lo como co-responsável. O usuário deve se sentir parte de uma engrenagem onde todo o sistema é beneficiado com sua participação ativa: presença às consultas e aos procedimentos agendados para efetiva continuação de seu tratamento de saúde ou, em caso de impossibilidade de seu comparecimento, que seja feito um aviso prévio, para que se tenha a possibilidade de inserção de outro paciente na vaga que ficaria ociosa, caso não fosse utilizada.



Próximos passos...

A IMPLANTAÇÃO DO PROJETO PILOTO NO CMS HAMILTON LAND

O Projeto Piloto será realizado no CMS Hamilton Land, na Cidade de Deus, local em que vive Fátima, a persona criada por nós utilizando a ferramenta do Design Thinking, cujas características (mulher, 55 anos): faixa etária média e sexo são predominantes do usuário SISREG (SMSRio - Censo Hospitalar Público, n.d.). A escolha desta Unidade Primária de Saúde se deu por estar situada em um área de conflito, afastada do centro da cidade e pela grande aceitação que tivemos junto à equipe na elaboração do vídeo no *TikTok*. Acreditamos que o Projeto Piloto é essencial para acompanharmos todos os aspectos da implantação e mensurarmos o impacto que a solução proposta apresenta dentro de um período determinado.

O Projeto Piloto tem como principal ação a produção de material em conjunto com a Unidade Primária de Saúde (APS), através de oficinas de colaboração criativa, podendo ainda envolver além das Equipes de Saúde da Família e demais profissionais interessados, outros grupos representativos do território a fim de garantir maior alcance e efetividade da linguagem utilizada. Para o desenvolvimento final dos materiais de comunicação digital, será necessário alinhamento com a Assessoria de Comunicação (ASCOM) para observação dos formatos e linguagens adequadas ao uso do material produzido como propaganda oficial da Prefeitura e divulgação em suas redes sociais, atentando para o uso correto das logomarcas e cores definidas em documento oficial.

Para a divulgação dos materiais aos usuários, será necessário definir os principais meios de comunicação, como whatsapp e redes sociais que sejam mais impactantes e sensibilizem o usuário. Além da escolha dos meios, será interessante definir, junto com a Equipe do CMS Hamilton Land, a frequência de divulgação e os responsáveis por essa comunicação, sejam os ACS através do whatsapp da equipe, seja através das redes sociais da própria unidade, sejam grupos de transmissão ou até mesmo outros grupos organizados do território. O alinhamento e acompanhamento destas atividades poderão acontecer no Colegiado Gestor³.

³ Os espaços de Colegiado Gestor devem constituir-se com a participação de usuários, lideranças comunitárias, gestores e trabalhadores e, quando pertinente, outros atores locais implicados com a produção do cuidado no território. Carteira de Serviços APS, 2021, p.36



Proposituras futuras

I- Automatizar os atendimentos com chatbots (robôs de atendimento) integrados a plataforma de mensagens *Whatsapp*, cujo objetivo é lembrar aos pacientes das consultas, exames e procedimentos, solicitando confirmação;

II- Inserção de mais um produto técnico no e-book: o **Autocadastro Digital**, feito através de QRCode impressos em fôlderes A4, situados nos quadros informativos na recepção das Clínicas de Saúde da Família; este item foi idealizado e sugerido por **David Tebaldi Marques**, Coordenador do Complexo Regulador da Secretaria Municipal de Saúde.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BELTRAME, Sonia Maria et al. Absenteísmo de usuários como fator de desperdício: desafio para sustentabilidade em sistema universal de saúde. *Saúde em Debate*, v. 43, p. 1015-1030, 2020.

BENDER, Anemarie da Silveira; MOLINA, Leandro Ribeiro; DE MELLO, Ana Lúcia Schaefer Ferreira. Absenteísmo na atenção secundária e suas implicações na atenção básica. *Espaço para Saúde*, v. 11, n. 2, p. 56-65, 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.559, de 1º de agosto de 2008. Institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde - SUS. Portaria de Consolidação nº 2, de 27 de setembro de 2017.

Carteira de serviços da atenção primária: abrangência do cuidado / Secretaria Municipal de Saúde. Subsecretaria de Promoção, Atenção Primária e Vigilância em Saúde ; [organização] Superintendência de Atenção Primária. -- 3. ed. rev. atual. e aum. -- Rio de Janeiro, RJ : Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro, 2021.

CATELAN, Daniele. Absenteísmo no serviço ambulatorial do SUS: estratégias e perspectivas das equipes de saúde na rede pública no Departamento Regional de Saúde II-Araçatuba-SP 2011-2017. 2018. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

Ministério da Saúde. (2022). Absenteísmo no Sistema Único de Saúde (SUS). Disponível em: [https://wiki.saude.gov.br/regulacao/index.php/Absente%C3%ADsmo_no_Sistema_%C3%9Anico_de_Sa%C3%BAde_\(SUS\)](https://wiki.saude.gov.br/regulacao/index.php/Absente%C3%ADsmo_no_Sistema_%C3%9Anico_de_Sa%C3%BAde_(SUS)). Acesso em 20 de junho de 2023.

O que é e-book? Disponível em <https://tecnoblog.net/responde/o-que-e-e-book/>. Acesso em 3 de Julho de 2023.



OTICS Rio. Disponível em: oticsrio.com.br/institucional. Acesso em: 18 de junho de 2023.

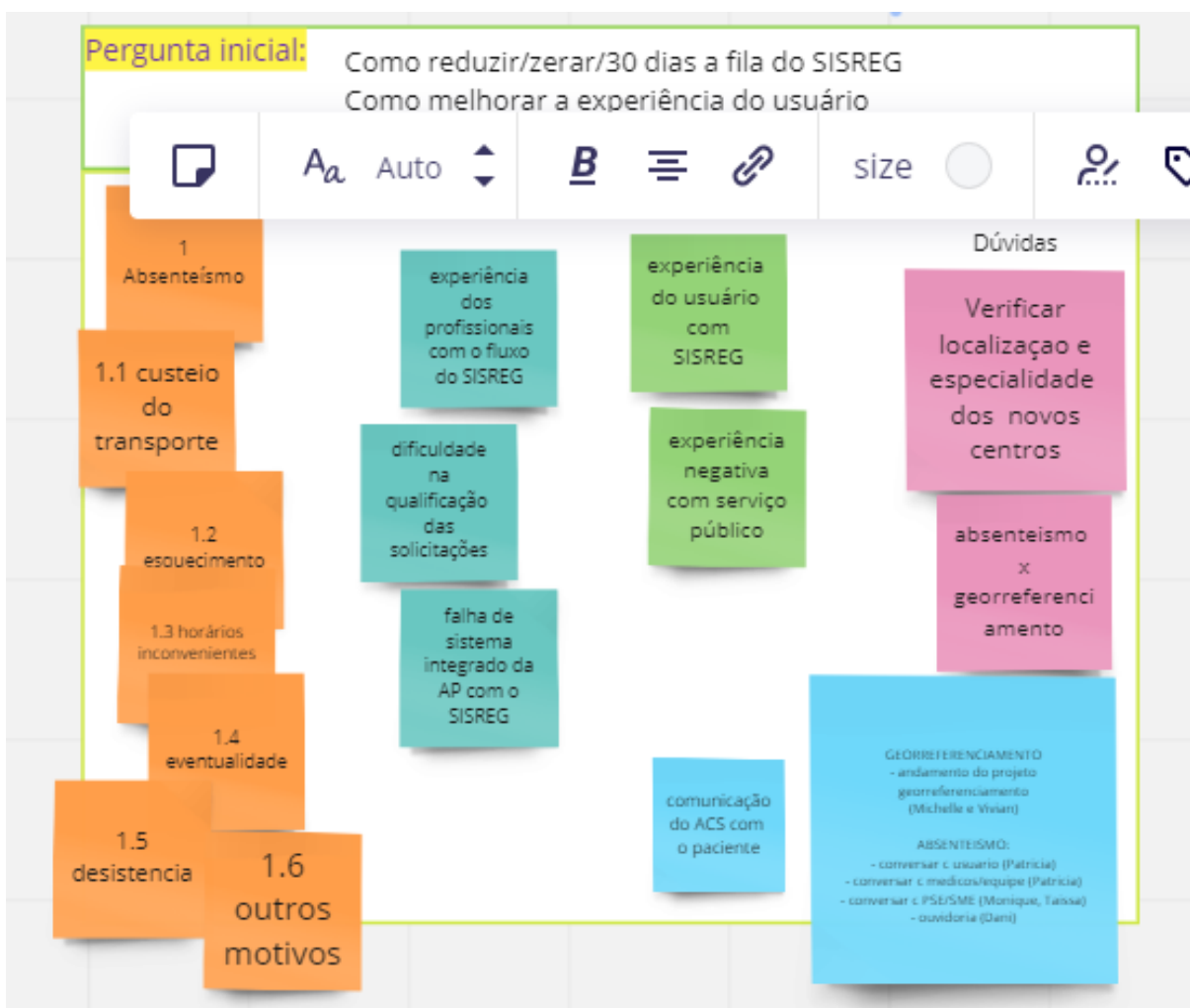
PORTO, Vívian Maria Gonçalves Facundes. O uso de estratégias direcionadas à conscientização do paciente como forma de auxiliar na redução do absenteísmo ambulatorial do SISREG no Município do Rio de Janeiro. 2020. Monografia (Aperfeiçoamento/Especialização em Gestão Pública Municipal) Universidade Federal Fluminense.

Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro (SMS-Rio). (s.d). Portal do Paciente. SMS-Rio. Disponível em <https://web2.smsrio.org/portalPaciente/>. Acesso em: 04 de julho de 2023.

SMSRio - Censo Hospitalar Público. Minha Saúde Rio. Disponível em: <https://web2.smsrio.org/minhasaudeRio/#/>. Acesso em 18 de junho 2023.

ANEXOS

ANEXO 01: Miro - Pergunta inicial



ANEXO 02: Miro - Detalhamento da Persona

Persona



NOME: Fátima

IDADE: 50

BIO: Mulher negra, avó cuidadora de 3 netos, gosta de samba, mora de aluguel com a filha e os netos na Cidade de Deus, ensino fundamental incompleto, faz quentinha para vender, a filha é caixa de supermercado.

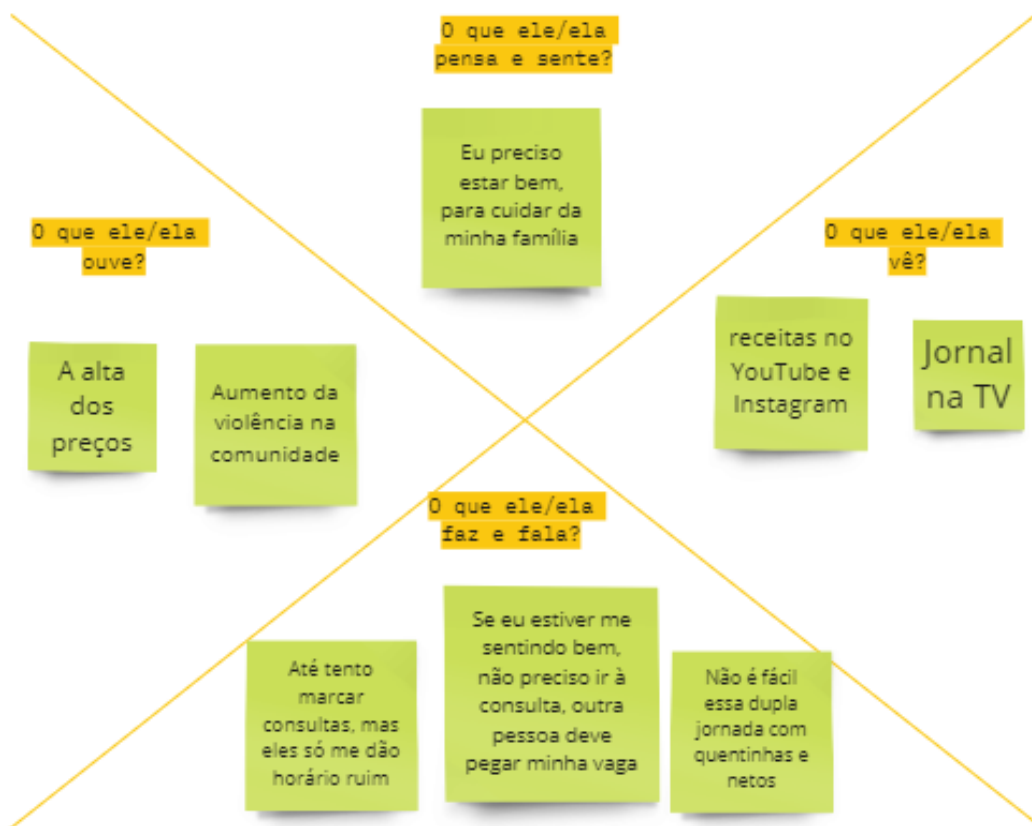
OBJETIVOS, SONHOS E FRUSTRAÇÕES: sonho da casa própria, que os netos estudem, pois ela não completou os estudos

FRASE MARCANTE DA PRÓPRIA PERSONA QUE A DEFINE:

"Viver e não ter a vergonha de ser feliz"

O QUE VALORIZA:
Bem-estar com a família

OUTROS PONTOS IMPORTANTES:
É hipertensa, diabética e tabagista



ANEXO 03: Miro - Reenquadramento do Problema

Reenquadramento do problema:

Como reduzir o índice de absenteísmo no SISREG na cidade do RJ

Fátima precisa comparecer às consultas para cuidar de sua saúde e possui fatores de risco

Brainstorming - Ideação:

avisar usuário
horário da
consulta com
antecedência
adequada

melhorar
informação
sobre acesso
ao local de
atendimento

agendar
horário e local
combinados
com o
paciente

tornar mais
amigável o
layout da
autorização do
agendamento

sensibilizar
usuário sobre
importância do
comparecimento

sensibilizar
usuário para
desmarcar com
antecedência, em
caso de
impossibilidade

melhorar
atualização
cadastral
do paciente

reforçar
orientação sobre
documentos
necessários à
consulta

melhorar o
acolhimento
do usuário no
executante

ANEXO 04: Miro - Canvas de Desenvolvimento da ideia

Canvas de desenvolvimento da ideia

1) O que é? A quem se destina?

Uma campanha para sensibilização da mudança de comportamento do usuário do SISREG, como forma de reduzir o índice de absenteísmo.

2) Que problema resolve, ou que necessidade atende?

Redução do índice de absenteísmo nas consultas.

3) Como funciona?

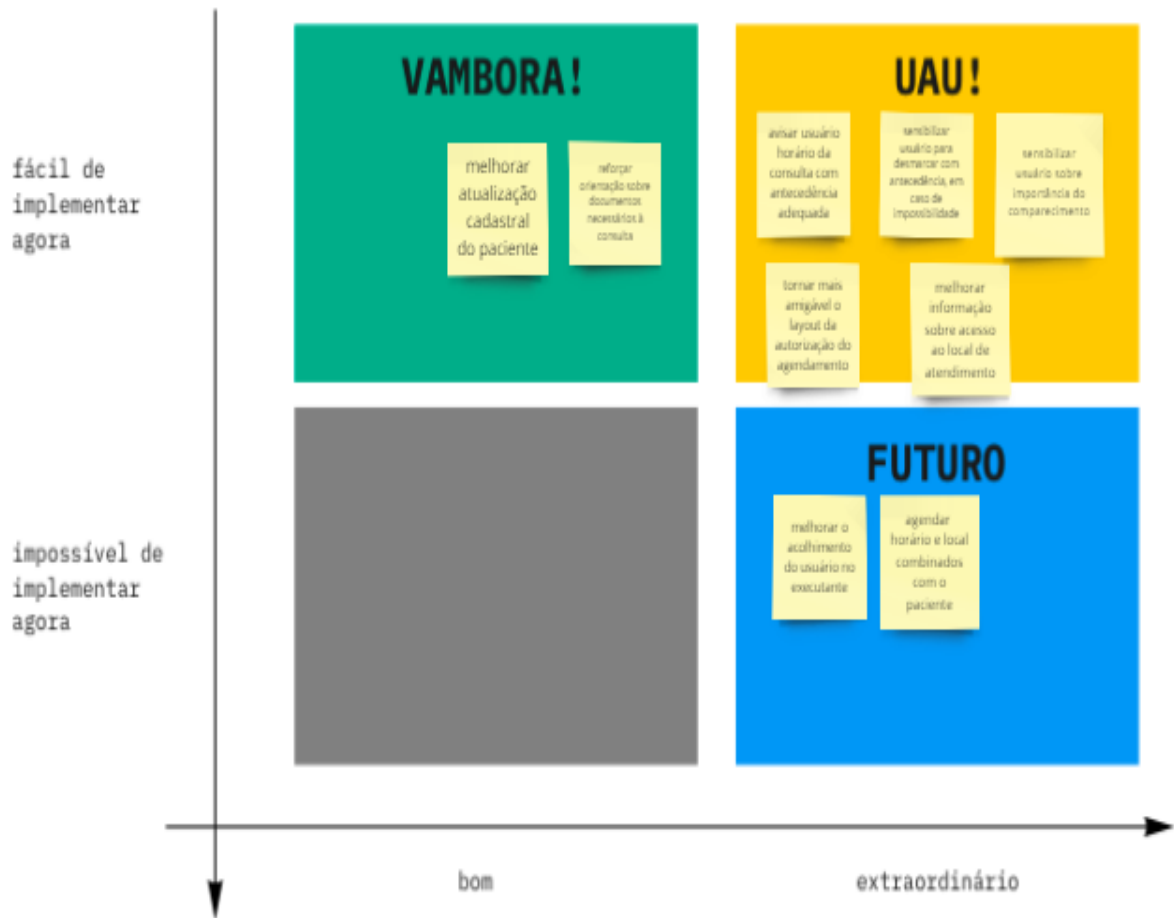
Divulgação de materiais inovadores, que chamem a atenção do usuário e realmente sensibilizem para que as faltas não ocorram ou que o usuário avise antecipadamente em caso de necessidade de remarcação da consulta.

4) O que torna essa ideia "uau!"?



A criação de materiais inovadores, com linguagem jovem, divertido e atual, enviados por whatsapp ou redes sociais, chamando a atenção efetivamente do usuário para uma mudança de comportamento e sensibilização.

ANEXO 05: Miro - Matriz de ideação

Matriz de ideação





ANEXO 06 : Protótipo do e-book




SISREG, USUÁRIO E VOCÊ:

*Todos juntos numa mobilização que
tem tudo a ver!*



linktr.ee/LideresCariocas



Rio
PREFEITURA

SISREG, USUÁRIO E VOCÊ:

*Todos juntos numa mobilização que
tem tudo a ver!*

Daniella Mudesto
Michelle Engelhardt
Monique Pagels
Patrícia Braz
Tássia Boldrini
Vívian Facundes

Rio de Janeiro
2023

AGENDA

APRESENTAÇÃO	4
PROPOSITURAS MUDIÁTICAS	5
1) BANNER	5
2) STORYTELLING	6
3) CAMISAS PERSONALIZADAS	7
4) FOLDER A4	8
5) FIGURINHAS DE WHATSAPP	9
6) MEMES DO INSTAGRAM	10
7) MOTION DESIGN	11
8) TIKTOK	12



APRESENTAÇÃO

O protótipo deste e-book tem por objetivo compartilhar ao público interessado estratégias de comunicação em marketing digital que vislumbram a sensibilização consciente e responsável para mudança de comportamento dos usuários das Unidades de Atenção Primária à Saúde reduzindo, desta forma, o índice de absenteísmo no SISREG na Cidade do Rio de Janeiro.

Aqui você encontrará um guia de sugestões de recursos digitais que oferecerão possibilidades para fortalecer a comunicação por meio de materiais ancorados nas representações imagéticas e produzidos por Líderes Cariocas da Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro, especializadas nas áreas de Saúde e Educação.

Este material, apesar de ainda encontrar-se em seu estágio de produção inicial, foi pensado e desenvolvido para servir de aporte a todos os stakeholders direta ou indiretamente envolvidos neste propósito. É consideravelmente inovador, pois segue as perspectivas de um potencial criativo, replicável além do seu baixo custo.

Agora, mergulhem e divirtam-se no que há de melhor em Saúde, Educação, Comunicação e Marketing!

PRODUTO 01



BANNERS INFORMATIVOS

Sugere-se que sua colocação seja feita em locais estrategicamente pensados para melhor visualização e leitura atenciosa.



linktr.ee/LideresCariocas

PRODUTO 02



STORYTELLINGS

Vídeos cujo assunto abordado será transmitido na televisão da recepção enquanto o cidadão aguarda a sua consulta. Sua finalidade é agregar valor, de maneira que o usuário se veja como em um espelhamento (técnica de rapport) e perceba também os demais usuários participantes de uma mesma máquina, em que um movimento feito por ele interfere diretamente no movimento feito para o outro.



PRODUTO 03



CAMISAS PERSONALIZADAS

Sugere-se que sejam utilizadas pelos profissionais da Clínica da Família, em especial os Agentes Comunitários de Saúde.



linktr.ee/LideresCariocas

PRODUTO 04



FOLDER A4

*Disponibilizados nos quadros informativos da
Clínica da Família.*



MEU SISREG

1. ACOMPANHE A DATA DO SEU AGENDAMENTO
2. MANTENHA CONTATO COM O SEU AGENTE DE SAÚDE
3. ACESSE O SITE/APLICATIVO: @minhasaude.rio
4. NÃO FALTE SEU AGENDAMENTO
5. SE NÃO PUDER COMPARECER, DESMARQUE PELO 

SUS Rio SAÚDE LÍDERES Cariocas



CIDADÃO,
ESTÁ AGUARDANDO PELO
AGENDAMENTO DE SUA
CONSULTA OU EXAME?

ENVIE UMA MENSAGEM PARA
SEU AGENTE COMUNITÁRIO DA
CLÍNICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA 

OU ACESSE O APLICATIVO: 

Rio SAÚDE

linktr.ee/LideresCariocas

PRODUTO 05

FIGURAS DE WHATSAPP

Sugere-se que seu encaminhamento seja feito pelos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) para o usuário, lembrando o mesmo do agendamento realizado e enfatizando a importância do comparecimento à consulta ou aviso prévio em caso de impossibilidade.



linktr.ee/LideresCariocas

PRODUTO 06



MEMES DO INSTAGRAM

Servirão como reforço da proposta e poderão ser encaminhados pelos responsáveis por alimentar as mídias digitais da Clínica da Família.



linktr.ee/LideresCariocas

PRODUTO 07



DESIGN MOTION

Videos com grande impacto visual que poderão ser utilizados nas Redes Sociais, Instagram e Youtube.



linktr.ee/LideresCariocas

PRODUTO 08



TIKTOKS

Videos feitos pelos profissionais de saúde da Clínica da Família, composto da mesma temática que além de informar, promoverá o engajamento da equipe.



linktr.ee/LideresCariocas



Daniella Mudesto Rosa São Thiago

Graduada em Letras - Português e Inglês pela Universidade Castelo Branco (2011) e licenciatura em História pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (2020), com Especialização em História da Arte Sacra pela Faculdade São Bento do Rio de Janeiro (2021). Graduada em Psicologia pela Universidade Estácio de Sá e MBA em Gestão de Saúde Pública na Universidade Veiga de Almeida. Coordenadora administrativa no Museu Bispo do Rosario Arte Contemporânea. Atua na Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, foi Conselheira Distrital de Saúde da AP 4.0 e desde 2012 ocupou outros cargos de gestão dentro da SMS.



Michelle Noronha Engelhardt

Engenheira de Produção pela UFF com conhecimento técnico de gestão com foco em resultados e Gestão por Processos, experiência em projetos desenvolvidos em diversas organizações privadas e públicas no país e no exterior. Especializações em Gestão de Processos (PUC-RJ), Gerenciamento de Projetos e Metas (Fundação Dom Cabral) e CBA em Marketing (Ibmec).

Atua na Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro desde 2014 e como Coordenadora Técnica de Modelagem de Processos desde 2018.



Monique Pagels

Servidora Pública Municipal, Professora da Secretaria Municipal de Educação do Rio de Janeiro desde 2014. Atua como Agente de Gestão para Resultado de Aprendizagem, na implementação da Política Pública - GRA (2007 a 2021). Graduada pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Licenciatura Plena em Pedagogia, Especialista em Alfabetização, Leitura e Escrita, pela Universidade Federal do Rio de Janeiro.(UFRJ) Especialista em Educação Especial e Inovação Tecnológica pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. (UFRRJ).



Patricia Braz de Araujo Silva

Formada em Administração desde de 2012 pela Faculdade Cenecista Ilha do Governador. Técnica de Vigilância em Saúde, com ênfase no combate às endemias pelo Ministério da Saúde. Atua na prefeitura do Rio de Janeiro desde de 2011 no cargo de Auxiliar de Controle de Endemias. Integrante do Programa LÍDERES CARIOCAS 2023.



Tássia Boldrini

Doutoranda em Educação pela Universidade Estácio de Sá. Mestre pela UNICARIOCA em Novas Tecnologias Digitais na Educação (2021). Especialização em Administração e Supervisão Escolar (2013), Educação Infantil e Desenvolvimento (2012). Graduada em Pedagogia pelo Centro Universitário da Cidade (2011). Líder Carioca da Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro (2023). Professora de Ensino Fundamental da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro e, atualmente, encontra-se como Gestora Pública de uma Unidade Escolar de Educação Infantil. Experiência na área de Educação, com ênfase em Gestão e Administração Escolar, Formação de Professores, Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação em Educação e Educação Midiática.



Vivian Facundes

Formada em Licenciatura Plena em Matemática pela UERJ (2013), com trabalhos na área da Avaliação no Ensino da matemática. Possui Especialização em Gestão Pública Municipal pela UFF (2020). Servidora pública da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro desde 2001 e desde 2017 atua como Chefe I de Infraestrutura e Logística. Líder Carioca da Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro (2023).

QUER AS FERRAMENTAS COM MAIS DETALHES?



- Banner
- Storytelling
- Camisas Personalizadas
- Folder A4
- Figurinhas de WhatsApp
- Memes do Instagram
- Motion Design
- TikTok



[CLIQUE AQUI](#)