



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

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES CARIOCAS
PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO | 2023

CONTEXTO

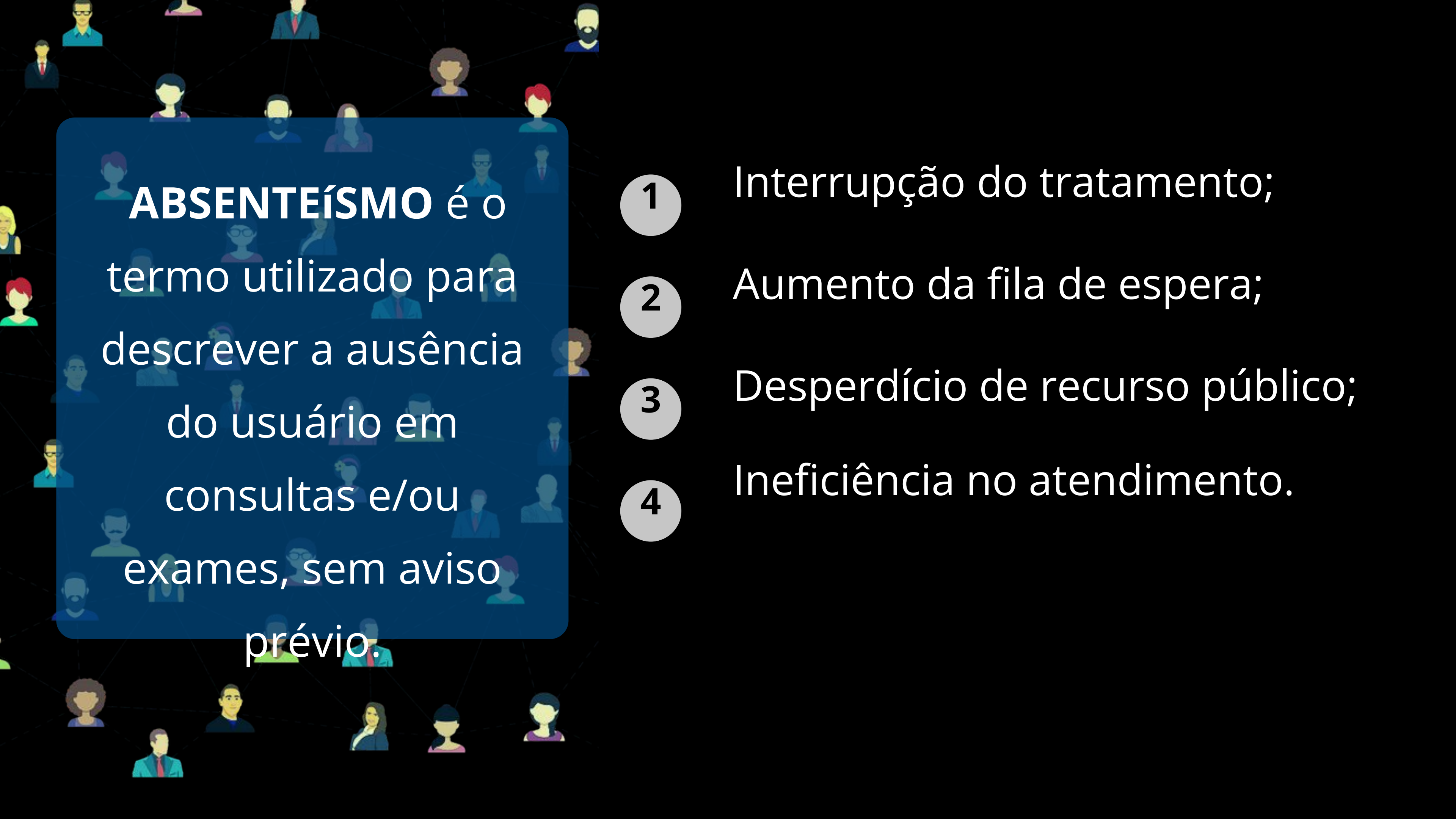


O SUS com o intuito de promover **EQUIDADE**, acabou com as filas em frente às Unidades de Saúde.

O DATASUS, departamento de informática do Sistema Único de Saúde, formulou o software de regulação on-line de procedimentos em saúde - SISREG.

Através da Web, realiza agendamentos de pacientes para procedimentos, tais como consultas e exames.

Visa a gestão na regulação dos fluxos assistenciais; otimização dos recursos vinculados aos SUS; humanização dos serviços ofertados e promove a equidade.

A background network of stylized human icons in various colors (blue, green, yellow, red) connected by thin lines, forming a web-like structure across the entire slide.

ABSENTEÍSMO é o termo utilizado para descrever a ausência do usuário em consultas e/ou exames, sem aviso prévio.

1

Interrupção do tratamento;

2

Aumento da fila de espera;

3

Desperdício de recurso público;

4

Ineficiência no atendimento.

ÍNDICE DE ABSENTEÍSMO NA CIDADE DO RIO

MAIOR QUE 44%

(FONTE: SEMINÁRIOS DE
GESTÃO ACCOUNTABILITY DE 2022
DAS UNIDADES DE SAÚDE DO MRJ)

META PLANO ESTRATÉGICO 2021 - 2024

ML6, QUE VISA

REDUZIR EM 30%

O TEMPO DE ESPERA PARA
CONSULTAS E PROCEDIMENTOS
NO SISREG

O PROCESSO

UTILIZANDO O DESIGN THINKING

naia
dência

horário
Inconveniente

não esqueça
e horário

consulta (mas
de informação)

layout da
autonização
de agendamento

entender que
consulta é
necessária m/m
q da esteja
melhor ou sem
sintomas

deslocamento
d risco na
cidade

Diante do desafio que é a redução do absenteísmo em saúde,
fomos ao trabalho, utilizando a ferramenta
Design Thinking.



Em campo,
confirmamos os motivos para o absenteísmo:



Agentes Comunitários de Saúde
CMS Hamilton Land

01

ESQUECIMENTO DO
USUÁRIO

UNIDADES VISITADAS

Clínica da Família Assis
Valente
(Ilha do Governador)

02

DESISTÊNCIA DA
CONSULTA

Clínica da Família São
Sebastião
(Cajú)

03

POSSUIR OUTRO
COMPROMISSO NA
MESMA DATA

CMS Hamilton Land
(Cidade de Deus)

04

CADASTRO
DESATUALIZADO

UIS Manoel Arthur Villaboim
(Paquetá)

05

NÃO CONHECER O
LOCAL DO EXAME

Central de Regulação
(Centro)

Reenquadramos o problema e seguindo o
Canvas de Desenvolvimento da Ideia,
chegamos a uma solução , pois agrega valor, sendo
sua aplicabilidade geradora de resultados e de fácil
replicação.

PERSONA:



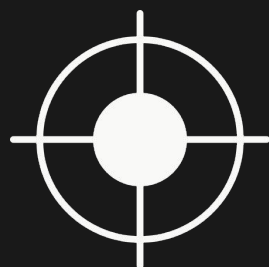
FÁTIMA

"VIVER E NÃO TER A VERGONHA DE
SER FELIZ."



ATRAVÉS DA MOBILIZAÇÃO POR MEIO DE **REPRESENTAÇÕES IMAGÉTICAS**
NAS UNIDADES DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE, CUJA ESTRATÉGIA PROVOCARÁ
UMA **SENSIBILIZAÇÃO** PARA A
MUDANÇA DE COMPORTAMENTO DO USUÁRIO.

O PLANO DE AÇÃO



DIRETO AO PONTO

- Cidadão carioca como corresponsável;
- Marketing digital.



PRODUTO INOVADOR

- E-book com todos os produtos;
- Fácil replicabilidade;
- Redução esperada significativa, visto que muitos fatores são passíveis de notificação antecipada por parte do usuário.



AUMENTA A CREDIBILIDADE

- Ressaltar importância do comparecimento.



FÁCIL DE ENTENDER

- Material disponibilizado em plataformas digitais dentro das Unidades;
- Divulgação ativa do app @minhasaude.rio

Produtos do E-book

1

BANNER

Em locais de espera
do paciente

2

STORY TELLING

Na televisão da
recepção da Clínica

3

CAMISAS PERSONALIZADAS

Serão utilizadas pelos
ACS

4

FOLDER A4

Dispostos nos
quadros informativos
da Clínica

5

FIGURINHAS WHATSAPP

Encaminhada pelo ACS

6

MEMES DO INSTAGRAM

Responsável por
alimentar as mídias da
Clínica

7

MOTION DESIGN

Vídeos de impacto
para compartilhar nas
mídias

8

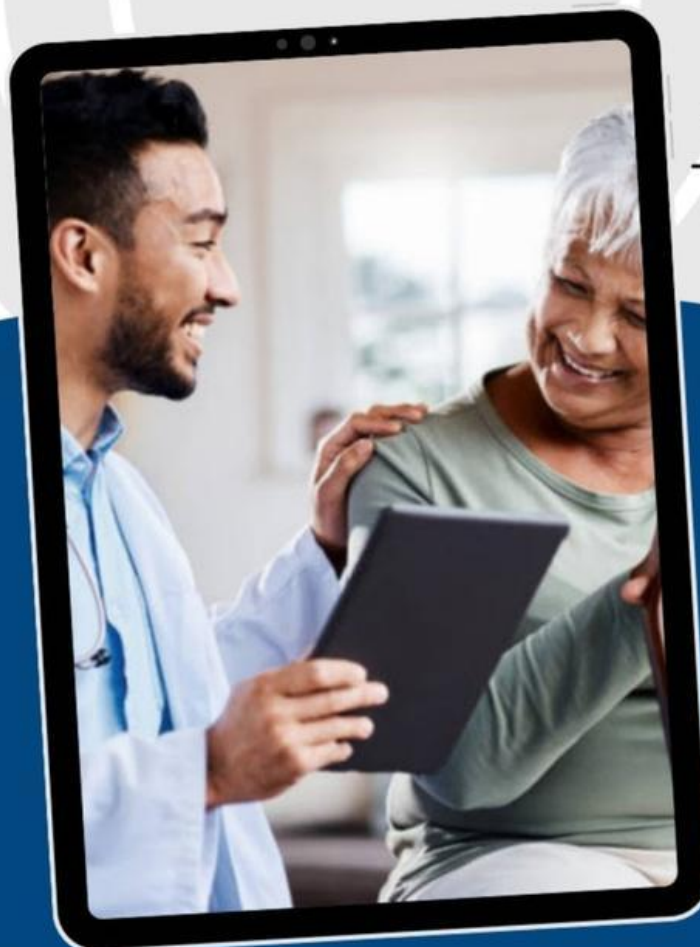
TIKTOK

Produzidas pelos
profissionais da
Clínica

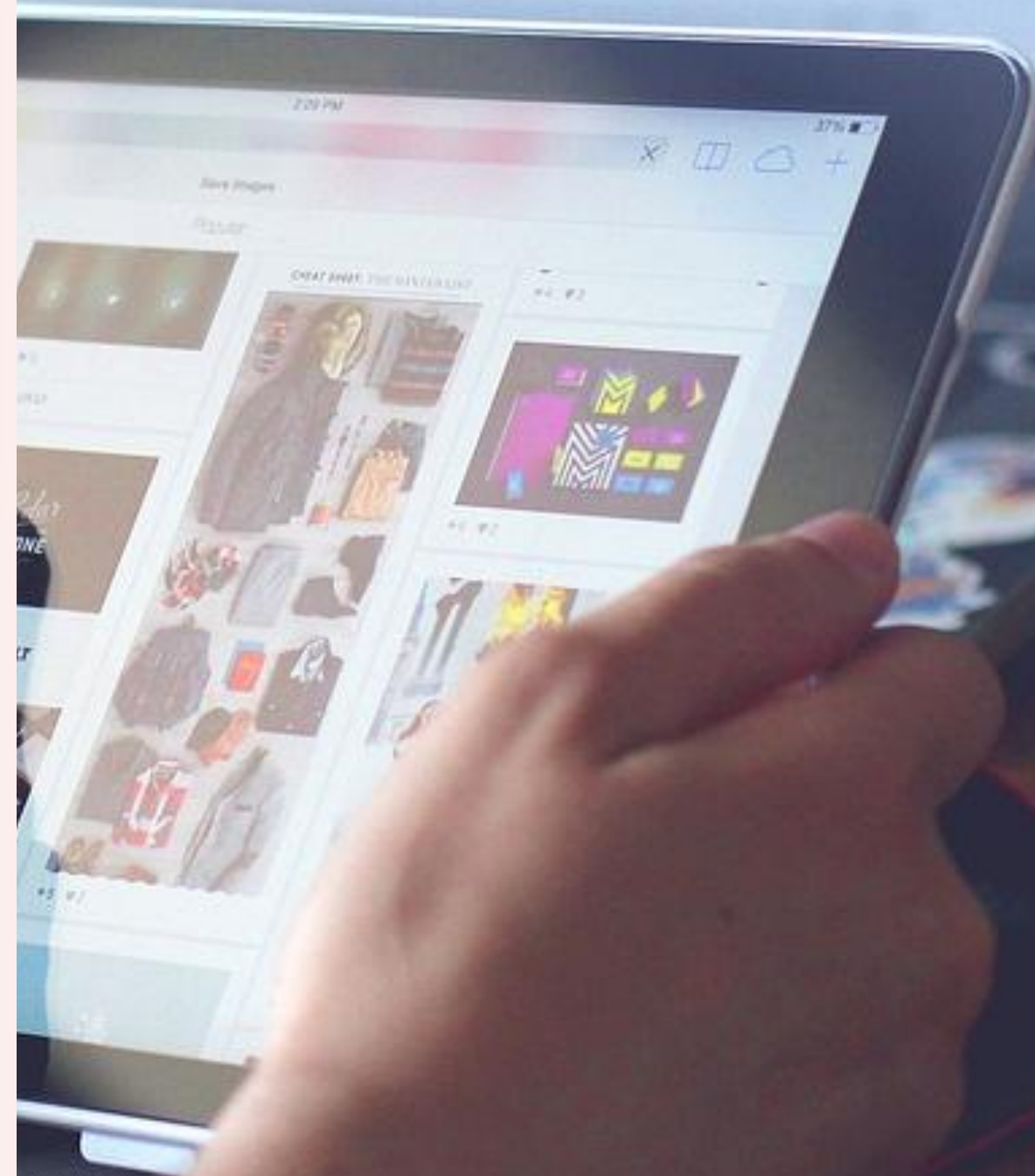


SISREG, USUÁRIO E VOCÊ:

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



linktr.ee/LideresCariocas



CAMISAS PERSONALIZADAS





SAÚDE



Informações

CHAMA NO ZAP!

CMS Manoel Arthur Villaboim

Equipe Ponte

Telefone:
(21) 99331-8926

Saúde Pública Carioca | Rio Prefeitura | SUS

Saúde Pública Carioca | Rio Prefeitura | SUS

Informe da SAÚDE

Junho Vermelho

Sua doação é muito importante, ela pode salvar até **quatro vidas!**

Doar sangue e apoiar esse movimento!

Saiba mais informações no site do Hemorrio: hemorrio.rj.gov.br

QR Code

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 PUDEIR COMPARECER, DESMARQUE PELO

SUS | Rio Prefeitura | SAÚDE | LÍDERES cariocas

CHAMA NO ZAP!

CMS Manoel Arthur Villaboim

Equipe Campo

Telefone:
(21) 99491-0612

Saúde Pública Carioca | Rio Prefeitura | SUS

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

DIABETES

Seja na prevenção ou no controle, hábitos saudáveis fazem a diferença!

- 1. Já pensou em parar de fumar? Sua equipe de saúde da família pode te ajudar!
- 2. Inclua frutas, legumes e verduras na sua alimentação
- 3. Procure manter o seu peso saudável!
- 4. Descubra as melhores formas de relaxar para aliviar o estresse
- 5. Lembre-se de fazer alguma atividade física por, pelo menos, 30 minutos por dia

Escola em dia com o seu comportamento e tratamento nas clínicas da família e centros municipais de saúde. Confira a unidade mais próxima de sua casa: gesthema.rio/familiareunidade

Saúde Pública Carioca | Rio Prefeitura | SUS



Tenho consulta amanhã e não sei como chegar...
Já sei!
Vou baixar o aplicativo "Minha Saúde" e consultar o itinerário.

AJUDE A DIMINUIR A FILA DO SISREG!
TÁ COM DÚVIDA? FALE COM A SUA EQUIPE!



AGENDAMENTO NO SISREG

NÃO FALTE!

O QUE ACONTECE QUANDO VOCÊ FALTA:

ADIA SEU TRATAMENTO DE SAÚDE E O TRATAMENTO DE OUTRO USUÁRIO QUE AGUARDA O MESMO PROCEDIMENTO NA FILA

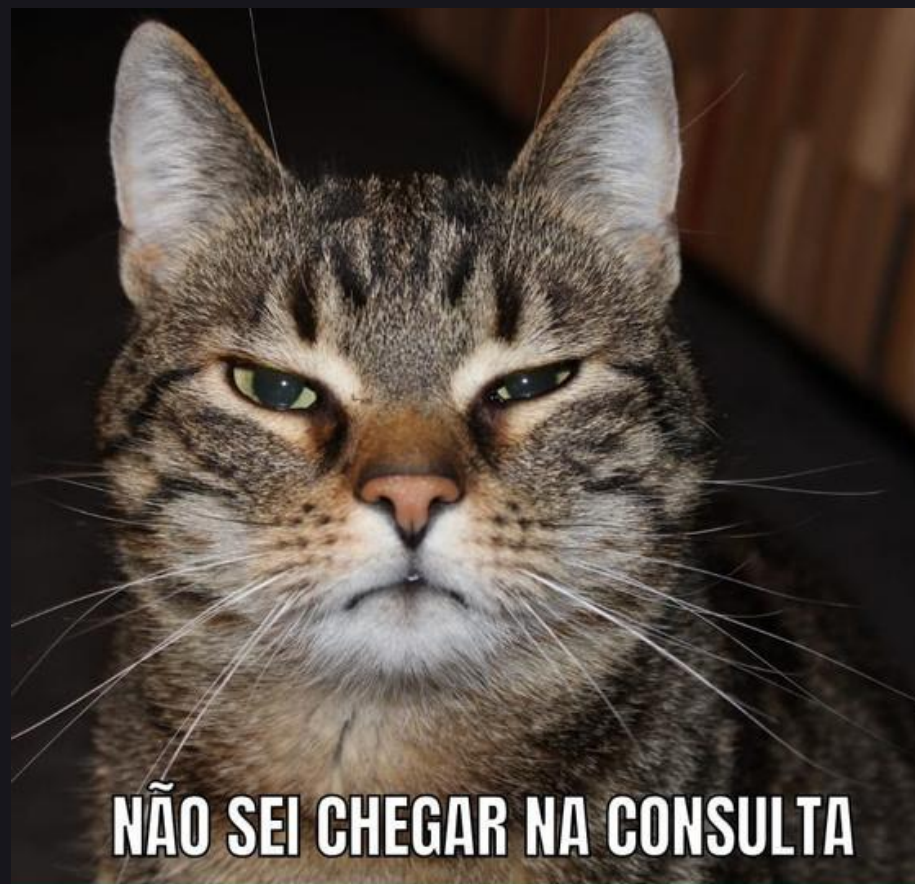
SE NÃO PUDER COMPARECER, AVISE COM ANTECEDÊNCIA NA CLÍNICA



JUNTOS VAMOS MOVIMENTAR A FILA DO SISREG

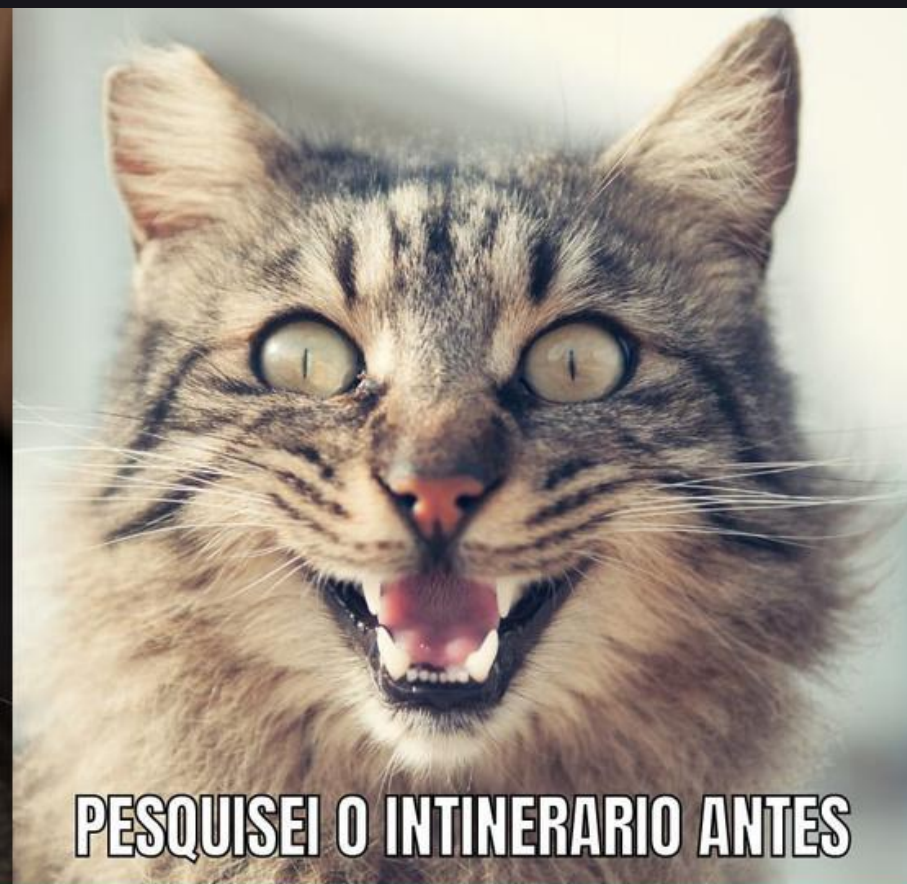






NÃO SEI CHEGAR NA CONSULTA

**CONSULTE SEU INTINERARIO! SUA PRESENÇA É IMPORTANTE!
AJUDE A DIMINUIR A FILA!**



PESQUISEI O INTINERARIO ANTES

LÍDERES
cariocas

Rio
PREFEITURA

SAÚDE

QUANDO EU LEMBRO...



...QUE ESQUECI DO MEU EXAME.

**AJUDE A DIMINUIR
A FILA DO
SISREG!**

**BAIXE O APLICATIVO MINHA
SAÚDE E ACOMPANHE SEUS
AGENDAMENTOS.**

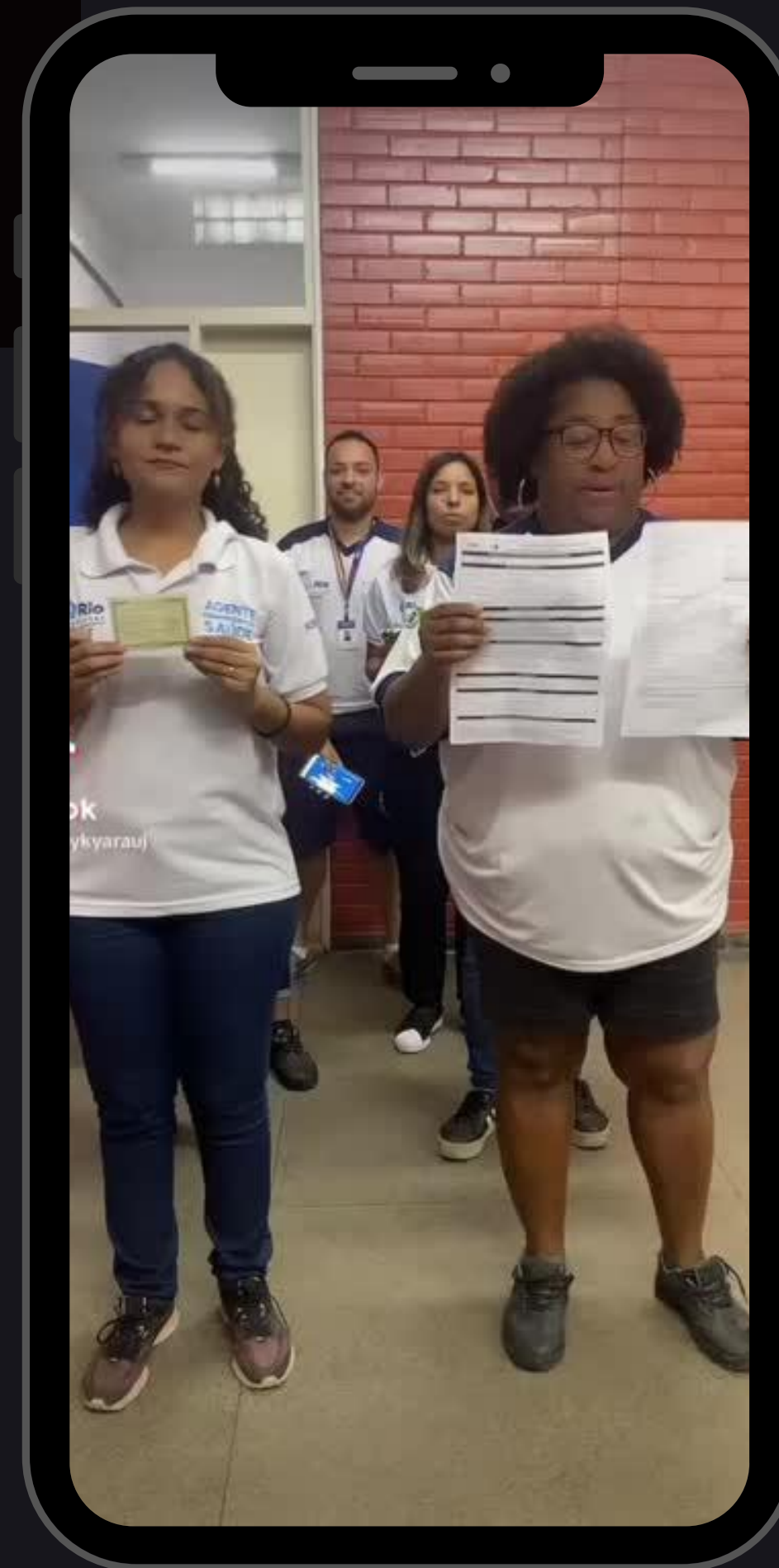
Rio
PREFEITURA



PARA GARANTIR O SEU **SISREG** O QUE TÁ
VALENDO?
LEVA **GUIA, IDENTIDADE E ENCAMINHAMENTO**

OH, CIDADÃO VEM SE INFORMAR!
PELO **APLICATIVO** VOCÊ PODE OLHAR:
QUAL É A DATA HORA E LUGAR

**E SE NÃO FOR, NÃO ESQUEÇA DE
AVISAR**



TIKTOK



5

DICAS

SOBRE SUA

CONSULTA

OU EXAME



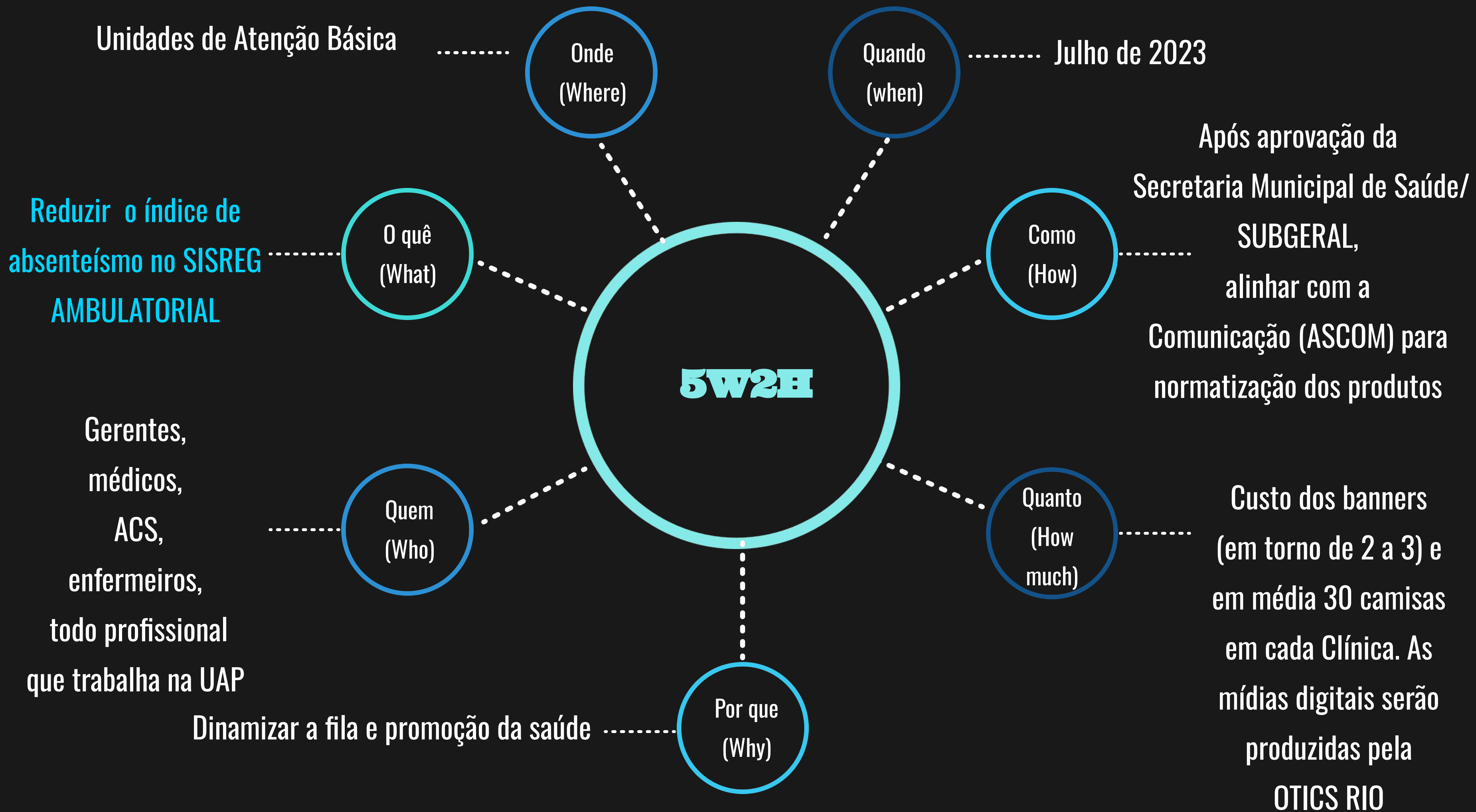
STORY TELLING



SAÚDE

PROGRAMA
LÍDERES
cariocas





PROPOSTAS FUTURAS

**AUTOMATIZAR OS ATENDIMENTOS COM
CHATBOTS (ROBÔS DE ATENDIMENTO)
INTEGRADOS A PLATAFORMA DE
MENSAGENS WHATSAPP.**

**OBJETIVO: LEMBRAR OS PACIENTES DAS
CONSULTAS / EXAMES E SOLICITAR
CONFIRMAÇÃO**

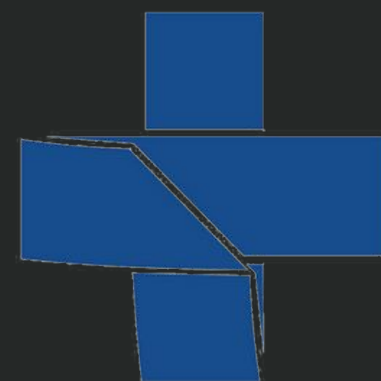


PROPOSTAS FUTURAS

INSERÇÃO DE MAIS UM PRODUTO TÉCNICO
NO E-BOOK: O **AUTO CADASTRO DIGITAL**,
SUGERIDO POR DAVID TEBALDI MARQUES,
COORDENADOR DO COMPLEXO REGULADOR
DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE.



CONSTRUINDO UM



SUS
Sistema
Único
de Saúde

CADA VEZ MELHOR

Somos parte desta engrenagem

PROGRAMA
LÍDERES
Carriocas

