TELLUS
GRUPO

APRESENTAÇÃO

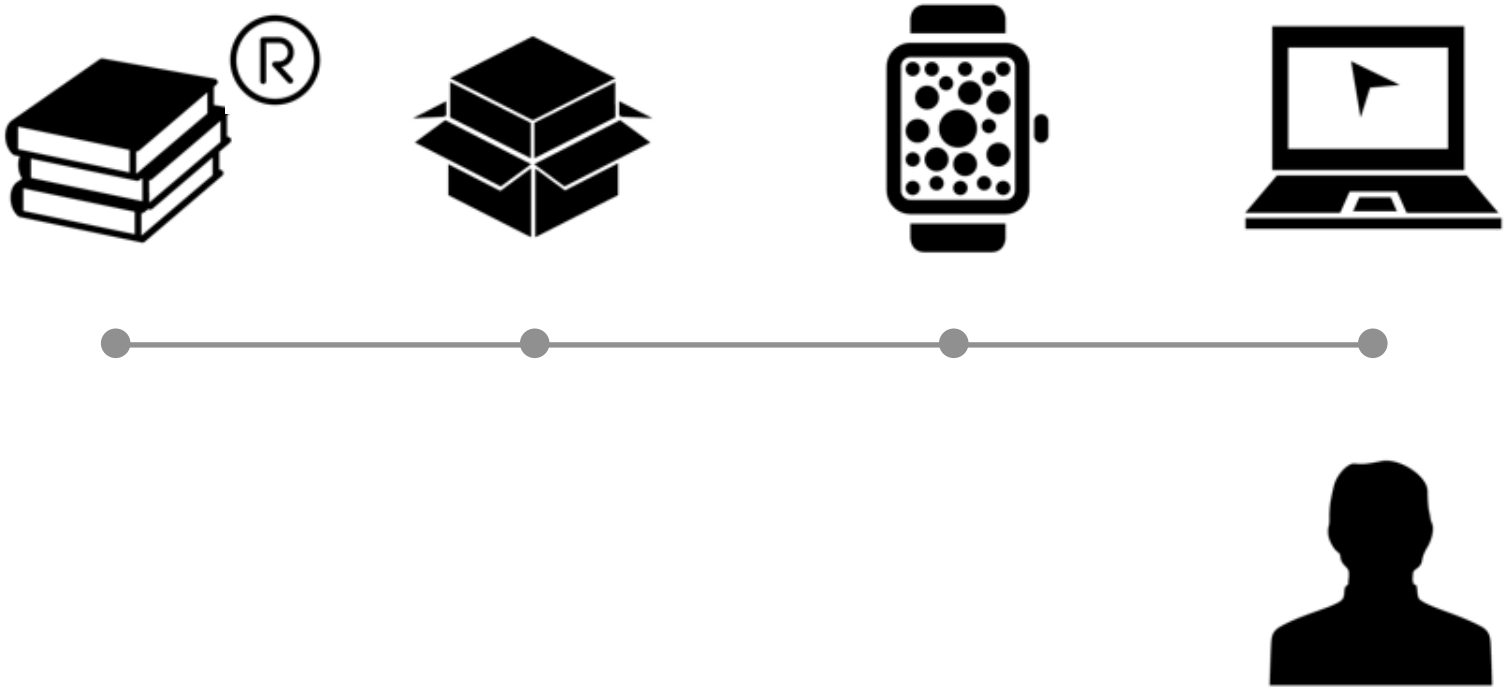
TELLUS

Design

MINHA JORNADA
Cleber Sant' Anna

Design de Serviços

MINHA JORNADA
Cleber Sant' Anna



QUEM SOMOS?

O QUE É?

Um Instituto, sem fins lucrativos, suprapartidário, que existe para desenhar e implementar soluções de serviços públicos que melhorem a vida das pessoas.

POR QUE GOVERNO?

Acreditamos na capacidade que o Estado tem de gerar transformação social em escala.

POR QUE INOVAÇÃO?

A inovação coloca as pessoas no centro do processo, empoderando todos os atores envolvidos para a cocriação de soluções sustentáveis.

TELLUS
GRUPO

ATUAÇÃO

TELLUS
GRUPO

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

TELLUS
ESCOLA DE INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

TELLUS
INSTITUTO

FAZ
FORMA
FOMENTA

TELLUS
GRUPO

PÚBLICO ALVO

TELLUS GRUPO

ATUAÇÃO

• 2016 •

42

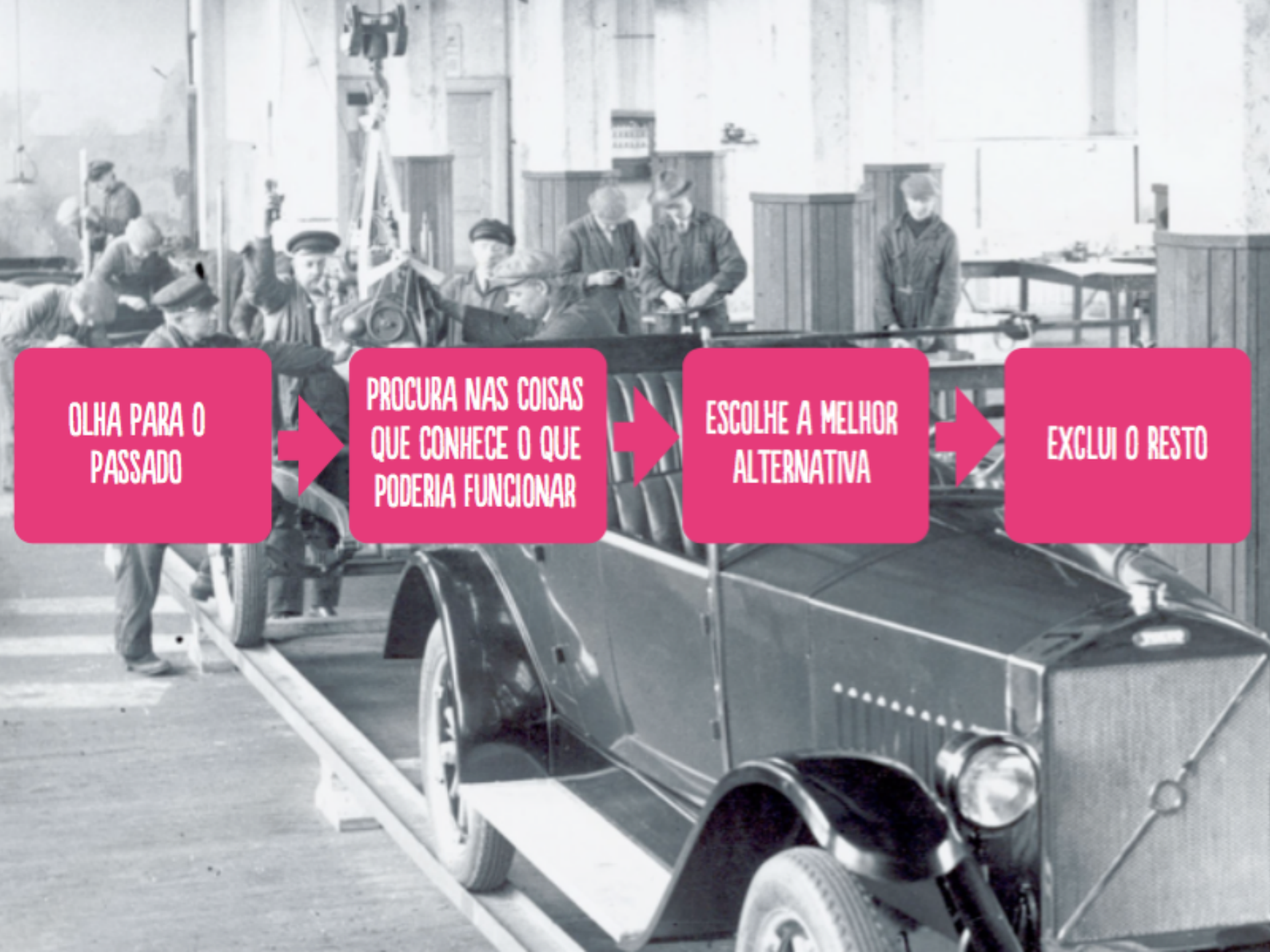
MUNICÍPIOS

O TELLUS ESTÁ ATUANDO EM **MAIS DE 12 ESTADOS** E **42 MUNICÍPIOS** POR TODO O BRASIL.

- Saúde
- Turismo
- Educação
- Desenvolvimento Social
- Juventude
- Cultura

TELLUS
GRUPO

1965 1990


OLHA PARA O PASSADO
PROCURA NAS COISAS QUE CONHECE O QUE PODERIA FUNCIONAR
ESCOLHE A MELHOR ALTERNATIVA
EXCLUI O RESTO

TÉCNICOS
SABEMOS RESOLVER
COMPLEXOS
NÃO RESOLVER

CONTEXTO BR

Metade da humanidade **3,5 bilhões** de pessoas vivem hoje em cidades (2013)

70% da população Mundial (8 bilhões) viverá em cidades em 2050

Cidades ocupam **2%** do território do planeta
e consomem 80% dos recursos

TELLUS
ESCOLA DE INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

CONTEXTO BR
SOCIEDADE EM MUDANÇA

JOGO GLOBAL E INTERDEPENDENTE

VALORES E NECESSIDADES

NOVAS REGRAS DO JOGO

PARADIGMAS SENDO CONTESTADOS

TELLUS
ESCOLA DE INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

CONTEXTO BR

+ 50% população mundial com menos de 30 anos

No Brasil, **25** milhões de pessoas entre 18 - 24 anos

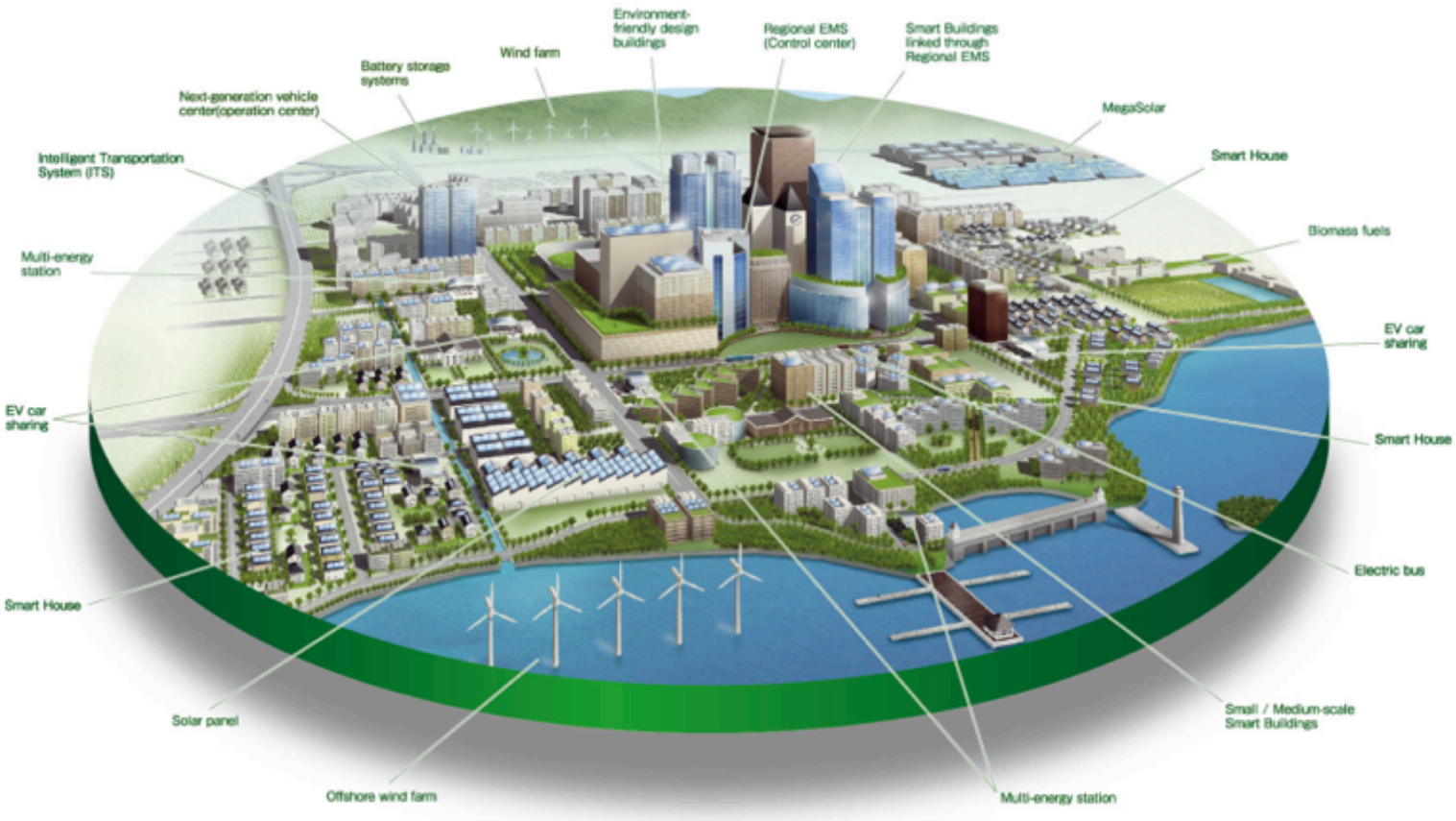
Destes, **50%** pensam de forma coletiva, buscam novas maneiras de se relacionar com a cidade.

Fonte: Sonho Brasileiro | BOX1824

TELLUS
ESCOLA DE INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

CONTEXTO BR
O PODER DA REDE E DO CROWD

TELLUS
ESCOLA DE INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS



Cidades em todo o mundo são verdadeiros Hubs de produtos e serviços públicos e privados voltados a gerar bem-estar aos cidadãos.

ICS – Instituições

Confiança nas instituições 2015
(0 – 100)

81	Corpo de Bombeiros
71	Igrejas
63	Forças Armadas
59	Meios de Comunicação
57	Escolas Públicas
53	Empresas
53	Organizações da Sociedade Civil
50	Polícia
49	Bancos
46	Poder Judiciário, Justiça
41	Sindicatos
34	Sistema Público de Saúde
33	Governo da cidade onde mora
33	Eleições, Sistema Eleitoral
30	Governo Federal
22	Presidente da República
22	Congresso Nacional
17	Partidos Políticos

Base: Amostra (2.002 entrevistas)

Índice de confiança social

ICS – Instituições

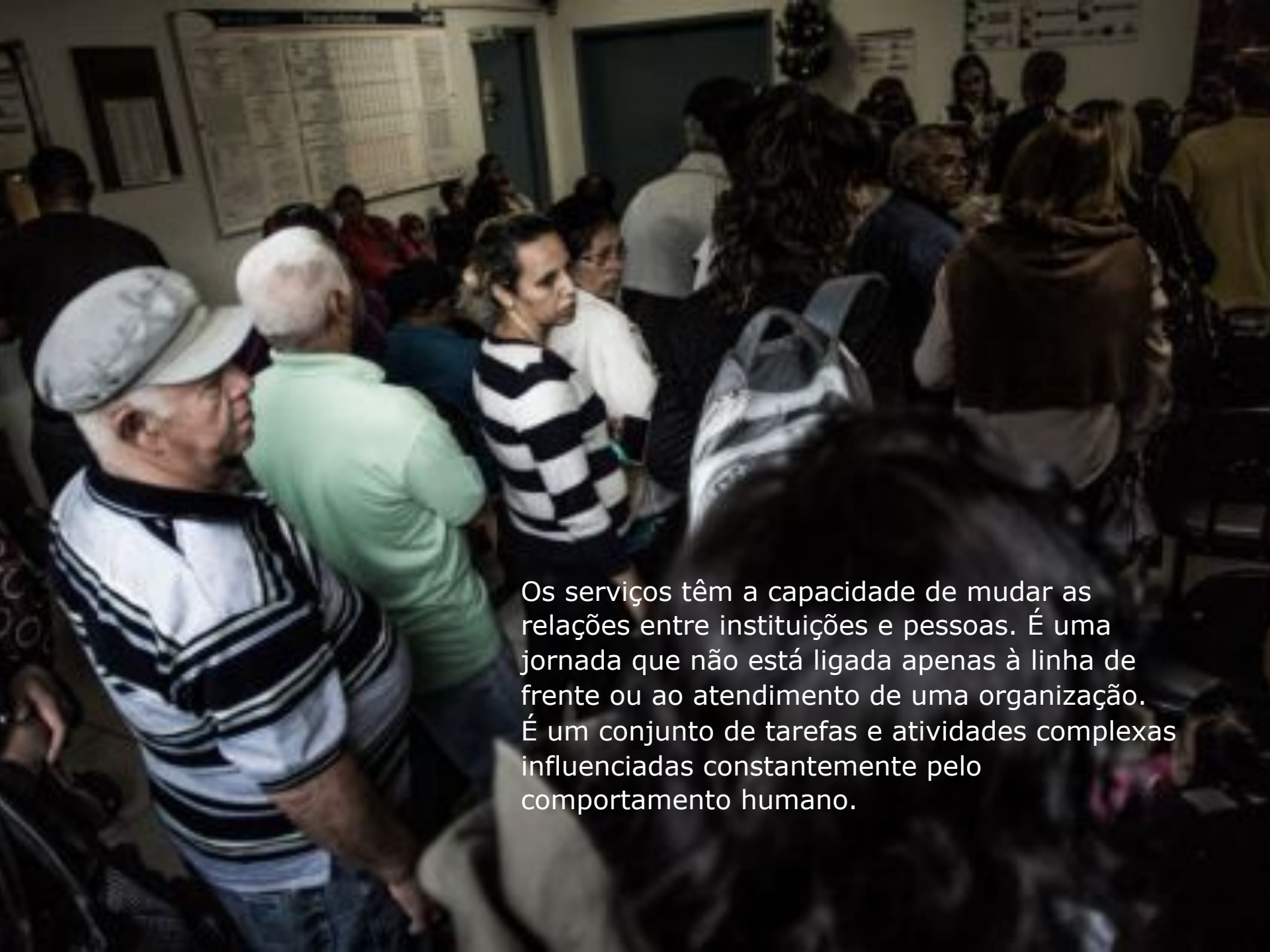
Confiança nas instituições 2015
(0 – 100)

81	Corpo de Bombeiros
57	Escolas Públicas
49	Bancos
33	Governo da cidade onde mora
71	Igrejas
53	Empresas
46	Poder Judiciário, Justiça
33	Eleições, Sistema Eleitoral
22	Congresso Nacional
63	Forças Armadas
53	Organizações da Sociedade Civil
41	Sindicatos
30	Governo Federal
17	Partidos Políticos
59	Meios de Comunicação
50	Polícia
34	Sistema Público de Saúde
22	Presidente da República

Base: Amostra (2.002 entrevistas)

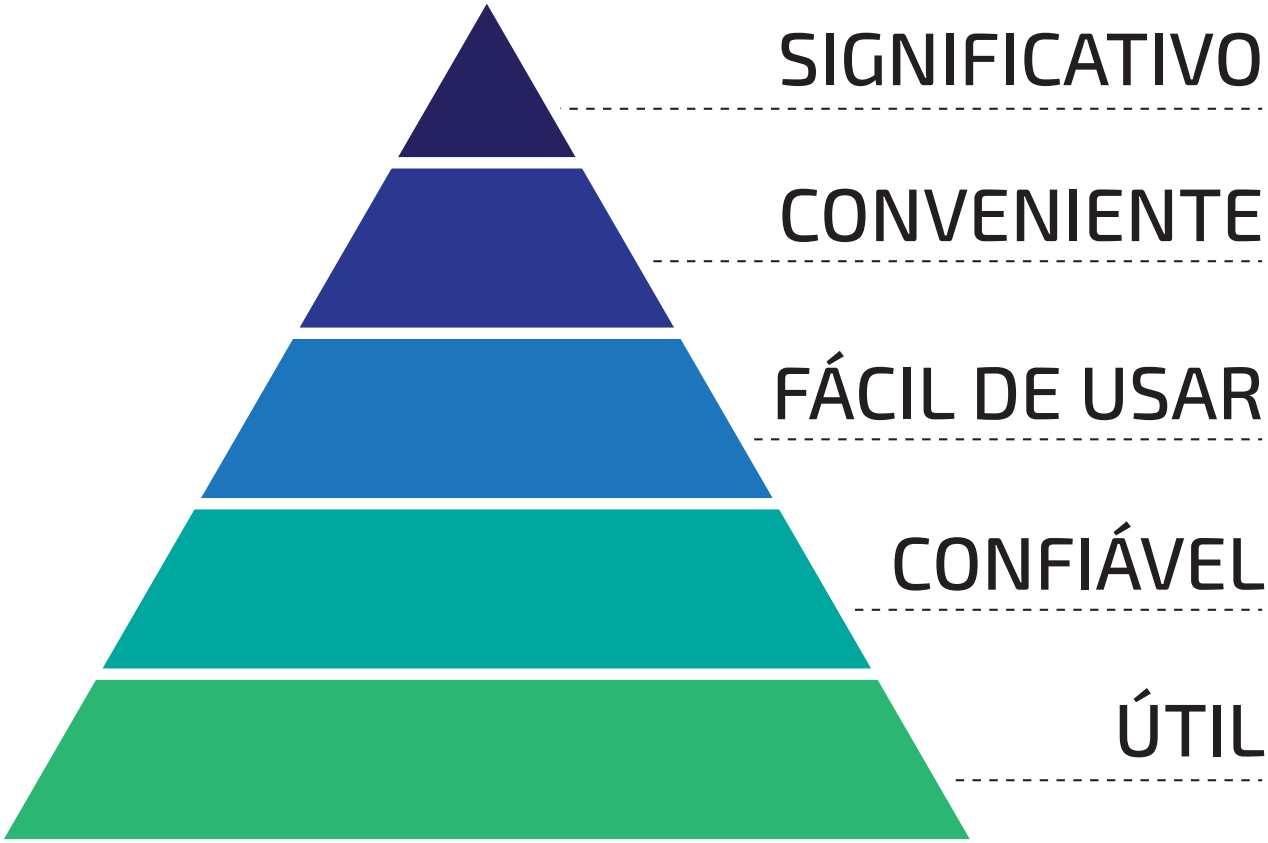
Índice de confiança social

IBOPE inteligência



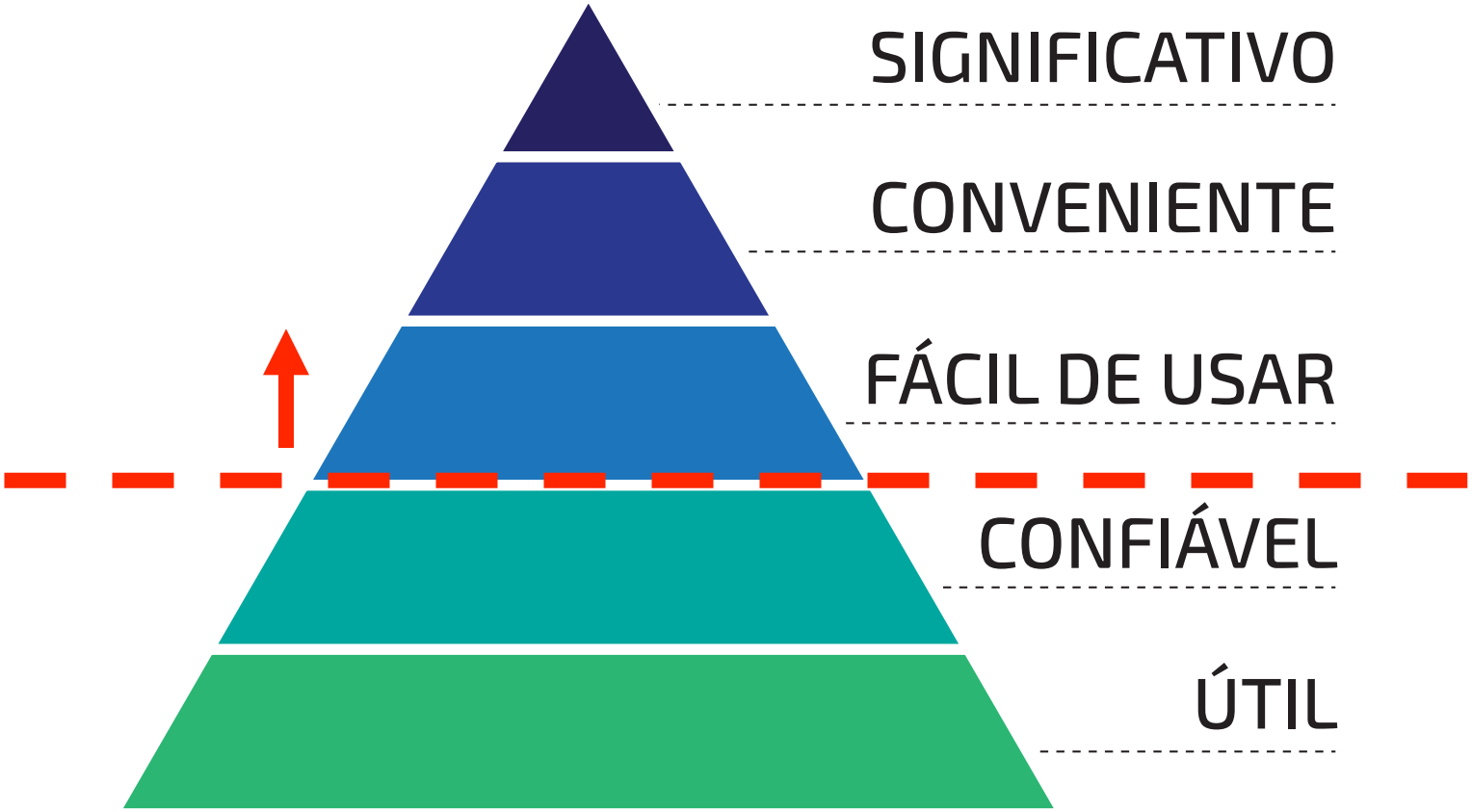
Os serviços têm a capacidade de mudar as relações entre instituições e pessoas. É uma jornada que não está ligada apenas à linha de frente ou ao atendimento de uma organização. É um conjunto de tarefas e atividades complexas influenciadas constantemente pelo comportamento humano.

Design de Serviços



ESCALA DE RELEVÂNCIA DO SERVIÇO

Design de Serviços Públicos



ESCALA DE RELEVÂNCIA DO SERVIÇO

TELLUS
GRUPO

GOVERNO
+
INOVAÇÃO
+
DESIGN

O QUE É INOVAÇÃO

Inovação = idéia + ação + resultado (+)

CRIAR NOVOS OU MELHORAR SERVIÇOS

IMPLEMENTAR E CONSOLIDAR O NOVO SERVIÇO OU A MELHORIA

MUDAR E ADAPTAR O SISTEMA ATUAL PARA A MELHORIA ACONTECER

O QUE É DESIGN THINKING

A ESSÊNCIA DO DESIGN É RESOLVER PROBLEMAS COM O FOCO NAS PESSOAS...

TELLUS
ESCOLA DE INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

ABORDAGEM

FOCO NO USUÁRIO

Entendimento e experiência do cidadão.

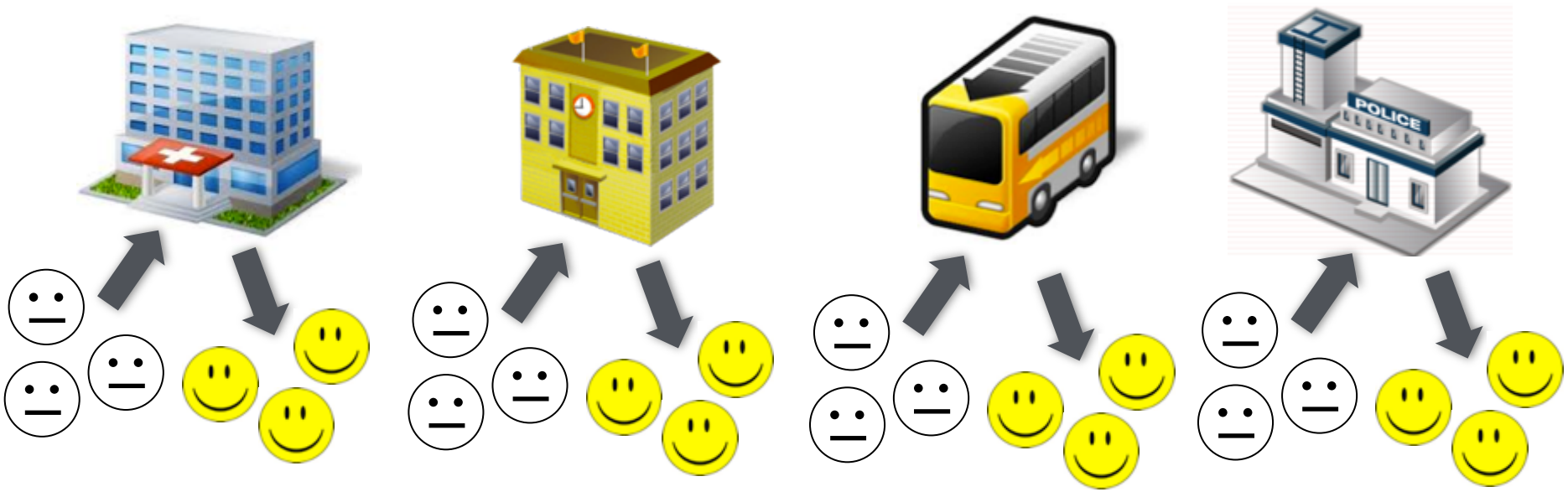
COCRIAÇÃO

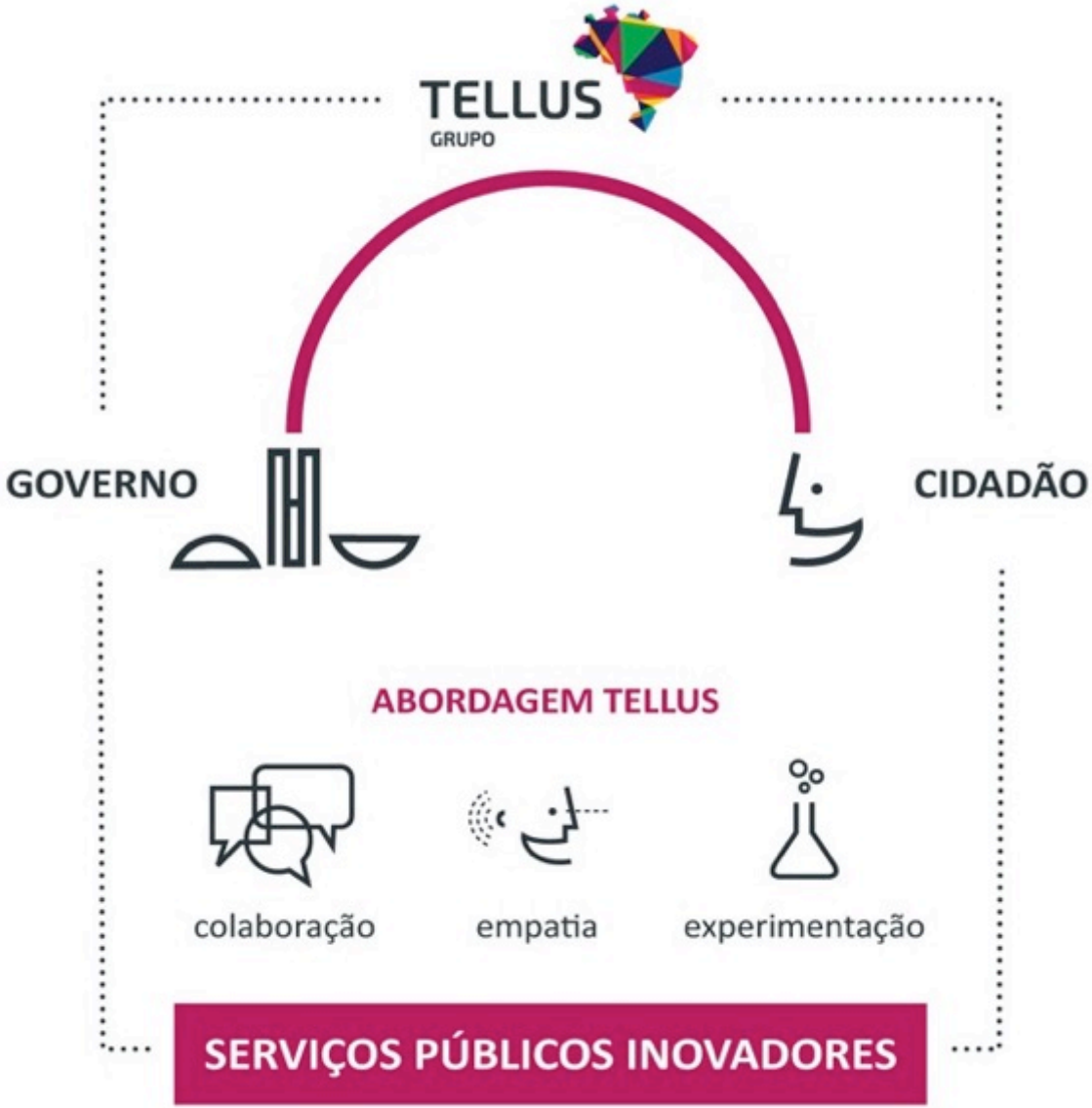
Construir "com" e não "para".

PROTOTIPAGEM E IMPLEMENTAÇÃO

Testar para errar rápido, barato e aprendendo.

TELLUS GRUPO


POLICE


TELLUS
GRUPO
GOVERNO
CIDADÃO
ABORDAGEM TELLUS
colaboração
empatia
experimentação
SERVIÇOS PÚBLICOS INOVADORES

É POSSÍVEL INOVAR EM SERVIÇOS PÚBLICOS?

CONTEXTO BR

MATURIDADE DOS GOVERNOS, MÉTODO TELLUS

Governo 1.0

- Loteamento das secretarias por partidos
- Alto investimento em comunicação e marketing
- Governabilidade baseada em concessões políticas
- Desequilíbrio fiscal
- Alto endividamento

Governo 2.0

- Eficiência de gestão
- Reestruturação de secretarias
- Gestão Fiscal
- Planejamento estratégico
- Remuneração por resultados
- Administração gerencial

Governo 3.0

- Foco em qualidade de serviço público
- Pesquisa institucional de satisfação do cidadão
- Proximidade com a população e sociedade civil
- Fortalecimento dos conselhos municipais
- Gestão baseada em serviços

Governo 4.0

- Serviços públicos inovadores cocriados e centrados no cidadão
- Open Innovation
- Democracia direta
- Green Houses de inovação
- Transparência
- Gestão baseada em rede

CIDADÃO
GOVERNO 4.0
GOVERNO 3.0
REATIVO
PROATIVO
GOVERNO 2.0
GOVERNO 1.0
GABINETE

Como funciona na prática?

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

AGÊNCIA DE DESIGN EM SERVIÇOS PÚBLICOS

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN

Clique Saúde

PREFEITURA MUNICIPAL DE PELOTAS

Clique Saúde

Iniciativa: PREFEITURA PELOTAS

Apoio: Comunitas

Parceiro técnico: SAÚTIL

Cenário da Saúde

juntos
pelo Desenvolvimento Sustentável

75% da população
não tem planos de saúde
e dependem do SUS

Clique Saúde

Iniciativa: PREFEITURA PELOTAS

Apoio: Comunitas

Parceiro técnico: SAÚTIL

Cenário da Saúde

- E a maioria

não conhece os direitos

em relação aos recursos de saúde disponíveis e muito menos como obtê-los da forma correta

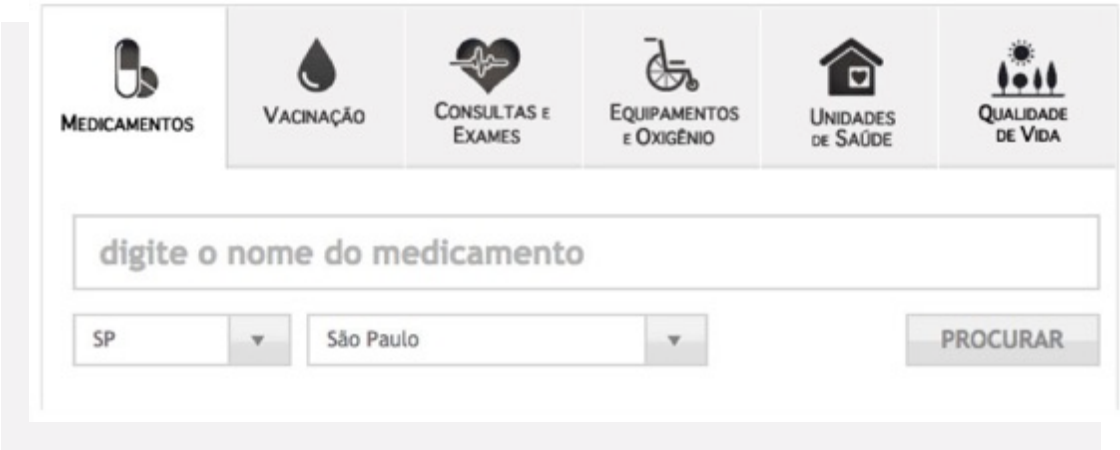
Será que tem o medicamento que preciso?
Não poderia agendar uma consulta?
Não existe atendiment o especial para deficientes?

Não sei para onde ir podem me informar?
Não podia marcar um horário?
TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN

Solução

juntos
pelo Desenvolvimento Sustentável

Através da tecnologia da informação um **BUSCADOR DE SAÚDE**



Clique Saúde

Iniciativa: PREFEITURA PELOTAS

Apoio: Comunitas

Parceiro técnico: SAÚTIL

Solução

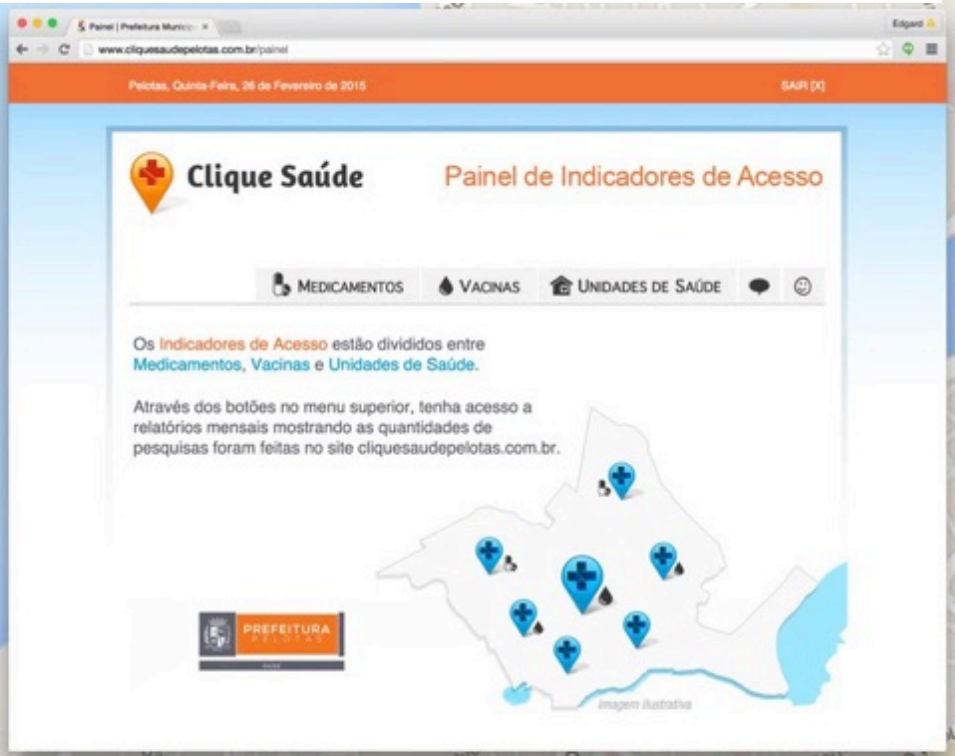
Através de computadores, smartphones e totens*

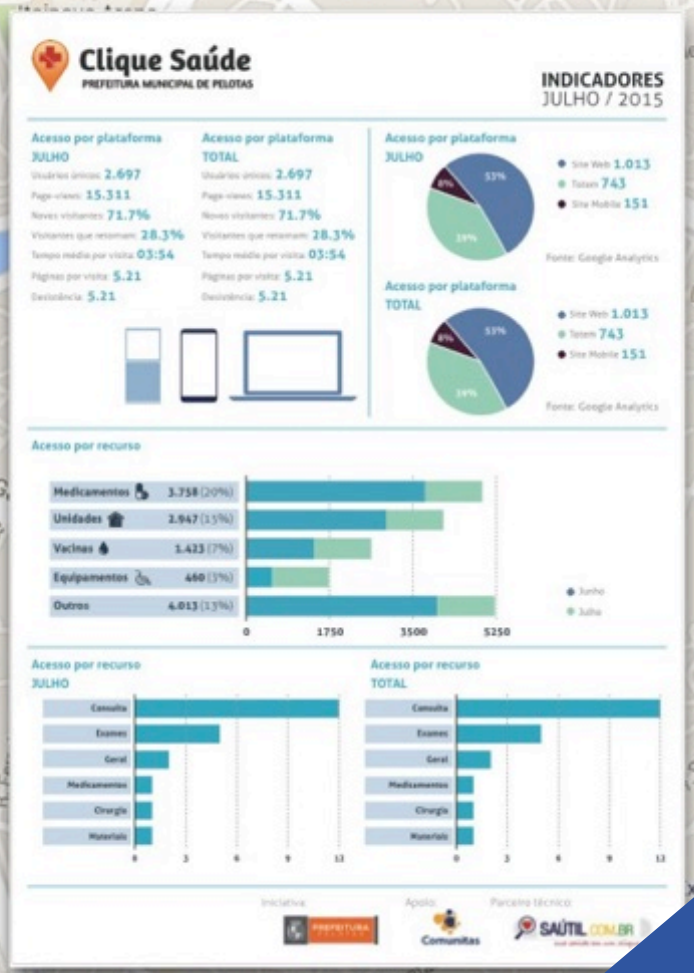
* nas cidades parceiras do Saútil

Solução

Gerando indicadores para os municípios

planejarem os recursos que a população mais demanda





Totem
Clique Saúde Pelotas

Rede Bem cuidar

Pesquisas por:

- Medicamentos
- Vacinas
- Equipamentos
- Unidades de Saúde
- SAMU
- Abrangência
- Equipe
- Servicos
- Programa
- Avalie esta unidade

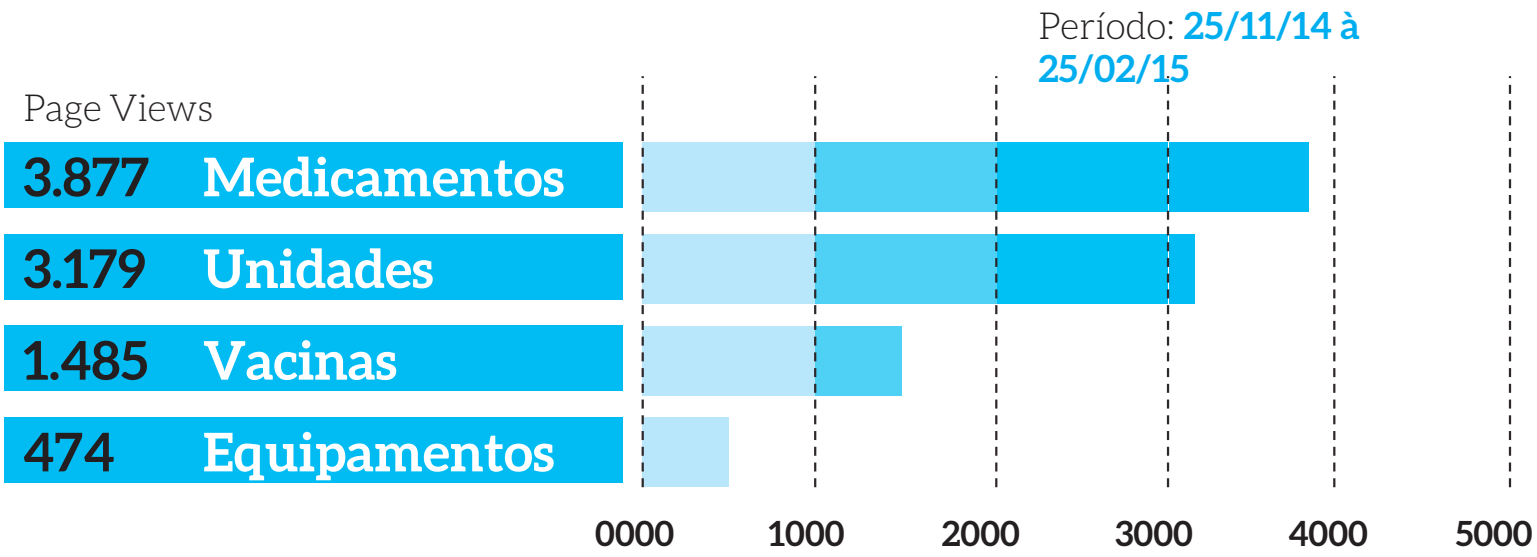
Clique Saúde

Iniciativa: PREFEITURA PELOTAS

Apoio: Comunitas

Parceiro técnico: SAÚTIL

Indicadores



Fonte: Google Analytics

Clique Saúde

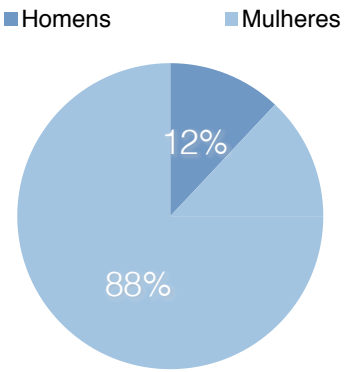
Iniciativa: PREFEITURA PELOTAS

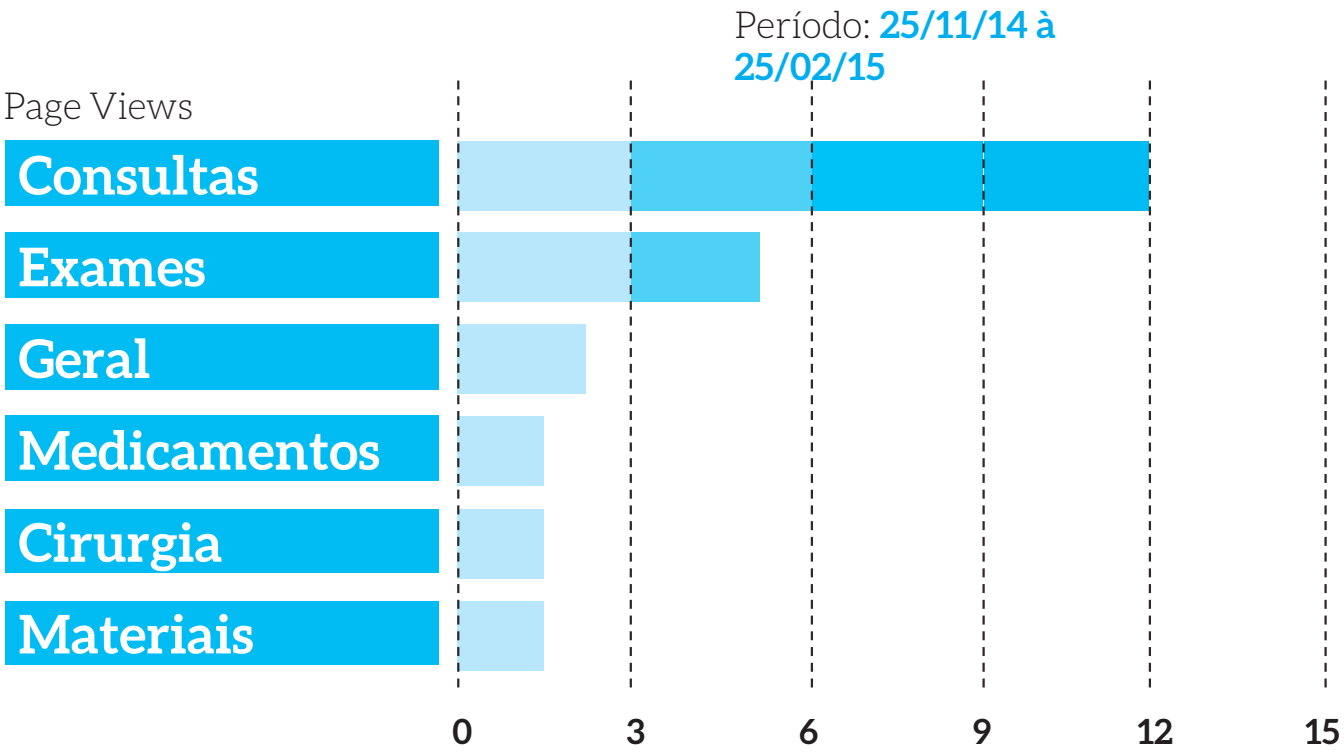
Apoio: Comunitas

Parceiro técnico: SAÚTIL

Indicadores

Queremos ouvir você





Fonte: Painel de Indicadores

Clique Saúde

Iniciativa: PREFEITURA PELOTAS

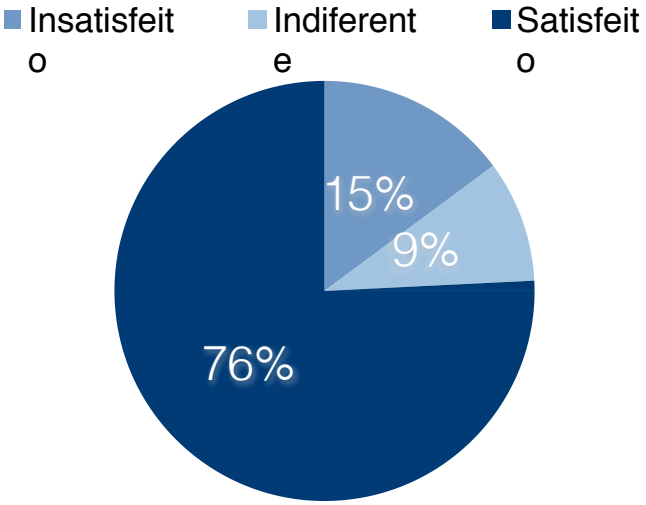
Apoio: Comunitas

Parceiro técnico: SAÚTIL

Indicadores

Período: **25/11/14 à 25/02/15**

Índice Satisfação - Rede Bem Cuidar - Unidade Bom Jesus



Fonte: Painel de Indicadores

Clique Saúde

Iniciativa: PREFEITURA PELOTAS

Apoio: Comunitas

Parceiro técnico: SAÚTIL

Participação Popular

Inovação Aberta

e-você PELOTAS BETA

Tweet Curtir Compartilhar 446

HOME COMO FUNCIONA COMUNIDADE PERGUNTAS FREQUENTES PRÓXIMOS DESAFIOS

Queremos te ouvir para melhorar o serviço de saúde em Pelotas

Saiba mais

LOGIN

Como aproximar adolescentes e jovens da Unidade Básica de Saúde?

PROPOSTAS
19/08/2014
Finalizado

VOTAÇÃO
13/10/2014
Finalizado

EXECUÇÃO
17/11/2014
Finalizado

Uma das maiores dificuldades das Unidades Básicas de Saúde

e-você BETA CAMPINAS

PELOTAS

Como aproximar adolescentes e jovens da Unidade Básica de Saúde?

41

Cronograma
18/08/2013 – 09/11/2014
Alcance
165 cadastros
5 mil acessos

CAMPINAS

Como podemos deixar serviço de saúde mais eficiente, confortável e acolhedor?

113

Propostas

Cronograma
26/08/2013 – 29/10/2013
Alcance
205 cadastros
94 mil acessos

TERESINA

Como a juventude pode contribuir para reduzir o consumo de drogas e construir uma cultura de paz?

173

Propostas

Cronograma
15/10/2015 – 31/01/2016
Alcance
4583 cadastros
35 mil acessos

Rede Bem cuidar

NOSSO DESAFIO:

Como podemos **melhorar o acolhimento** e **empatia** nas unidades básicas de saúde no **Município Pelotas**?

UMA PARCERIA:

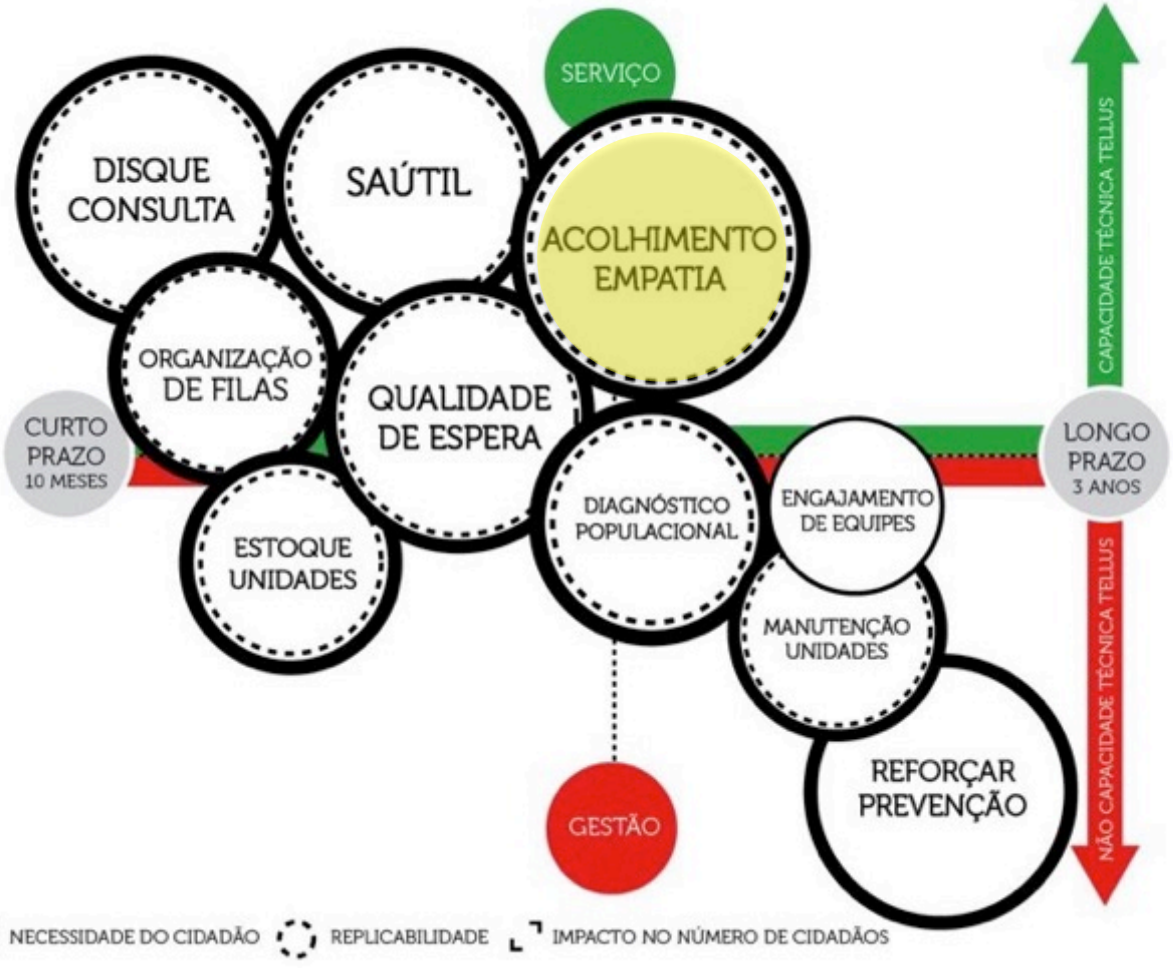
PREFEITURA PELOTAS

juntos pelo Desenvolvimento Sustentável

Comunitas

SAÚTIL.COM.BR

TELLUS AGÊNCIA DE DESIGN EM SERVIÇOS PÚBLICOS



PREFEITURA PELOTAS

juntos pelo Desenvolvimento Sustentável

Comunitas

SAÚTIL.COM.BR

Soluções para Serviços

UBS BOM JESUS
Nova Unidade Jan. 2015

- Bairro Areal
- Unidade inaugurada em 1988
- Mais de 8000 prontuários
- 3 turnos com 4 equipes de atendimento (ESF)

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

ENTREVISTAS COM USUÁRIOS

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

APRESENTAÇÃO NO CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

OFICINAS COM A COMUNIDADE

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

OFICINA DE EXPERIÊNCIA EMPATICA NA UBS

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

OFICINA DE EXPERIÊNCIA EMPATICA NA UBS

OFICINA DE EXPERIÊNCIA EMPATICA NA UBS

ACOMPANHAMENTO EM VISITAS DOMICILIARES

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

JORNADA DO USUÁRIO

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

OFICINA DE ENTENDIMENTO

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

OFICINA COM ESPECIALISTAS

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

OFICINA DE PROTÓTIPO

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

CONCEITO
UBS BOM JESUS

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

OFICINA DE COCRIAÇÃO

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

REUNIÃO ALINHAMENTO ARQUITETO PARCEIRO

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

ALINHAMENTO DE PROJETO COM A EQUIPE

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

ALINHAMENTO DE PROJETO COM EQUIPE TÉCNICA DA SECRETARIA DA SAÚDE

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

ALINHAMENTO COM SECRETARIA DA SAÚDE

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

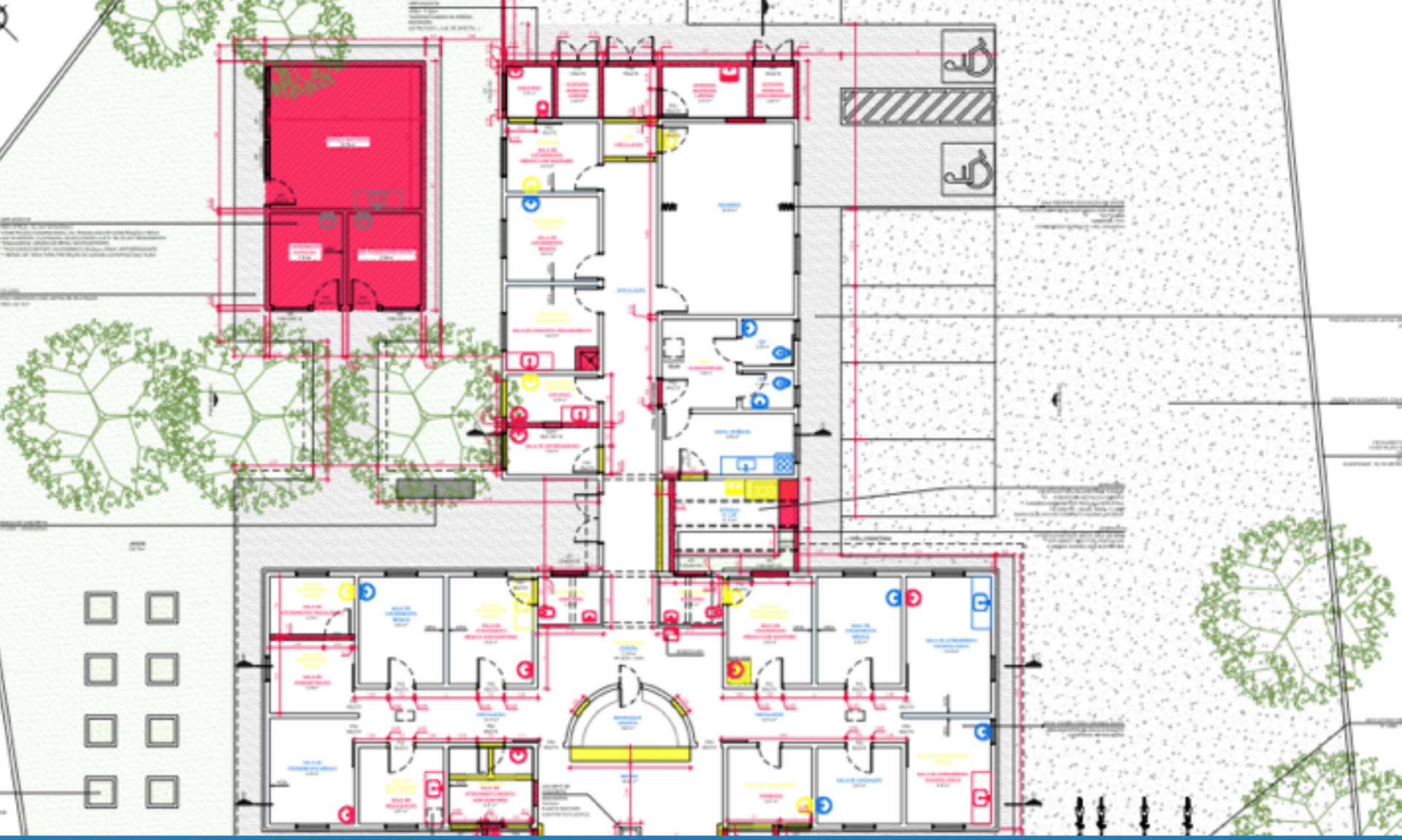
ALINHAMENTO COM PREFEITO E VICE-PREFEITA

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

ANTES

DEPOIS

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS



PROJETO ARQUITETÔNICO

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

SOLUÇÕES E PONTOS DE CONTATO DO SERVIÇO

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

SOLUÇÕES E PONTOS DE CONTATO DO SERVIÇO

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

JORNADA DE SOLUÇÕES
REDE BEM CUIDAR

SOLUÇÕES E PONTOS DE CONTATO DO SERVIÇO

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

EVENTO DE INAUGURAÇÃO

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

EVENTO DE INAUGURAÇÃO

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

RECEPÇÃO REDE BEM CUIDAR

NOVA RECEPÇÃO

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

SOLUÇÕES

AGENTE BEM CUIDAR

EQUIPAMENTOS PARA AGENTES COMUNITÁRIOS

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

IDENTIDADE VISUAL

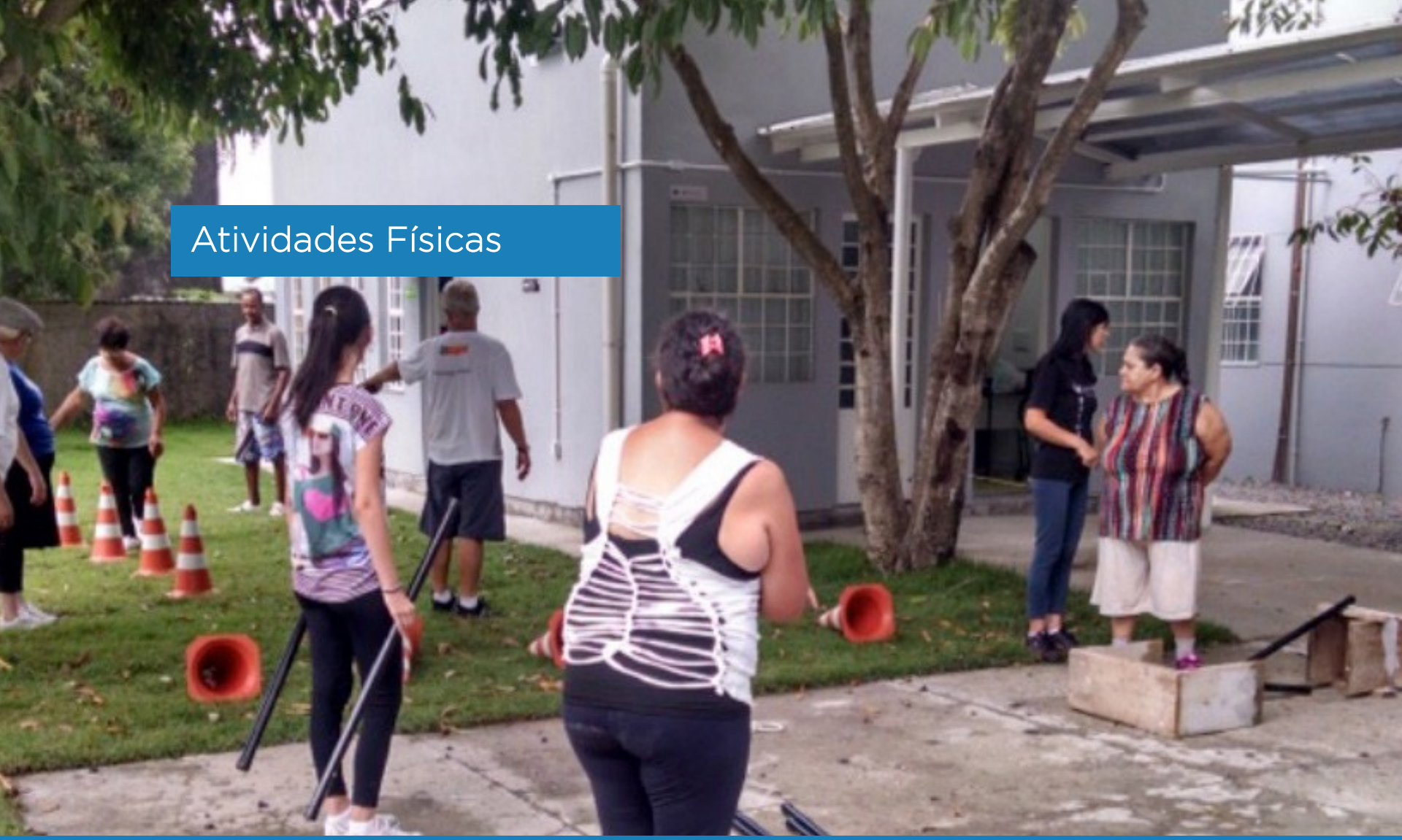
TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

CLIQUE SAÚDE

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

MÉDIA DE 1200/MÊS, ATENDIMENTOS NA FARMÁCIA DISTRITAL

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS



Atividades Físicas

EDUCADOR FÍSICO COM MAIS DE 150 USUÁRIOS ATIVOS SEMANALMENTE

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

ATIVIDADES COM GRUPOS DE ATÉ 10 USUÁRIOS SEMANALMENTE

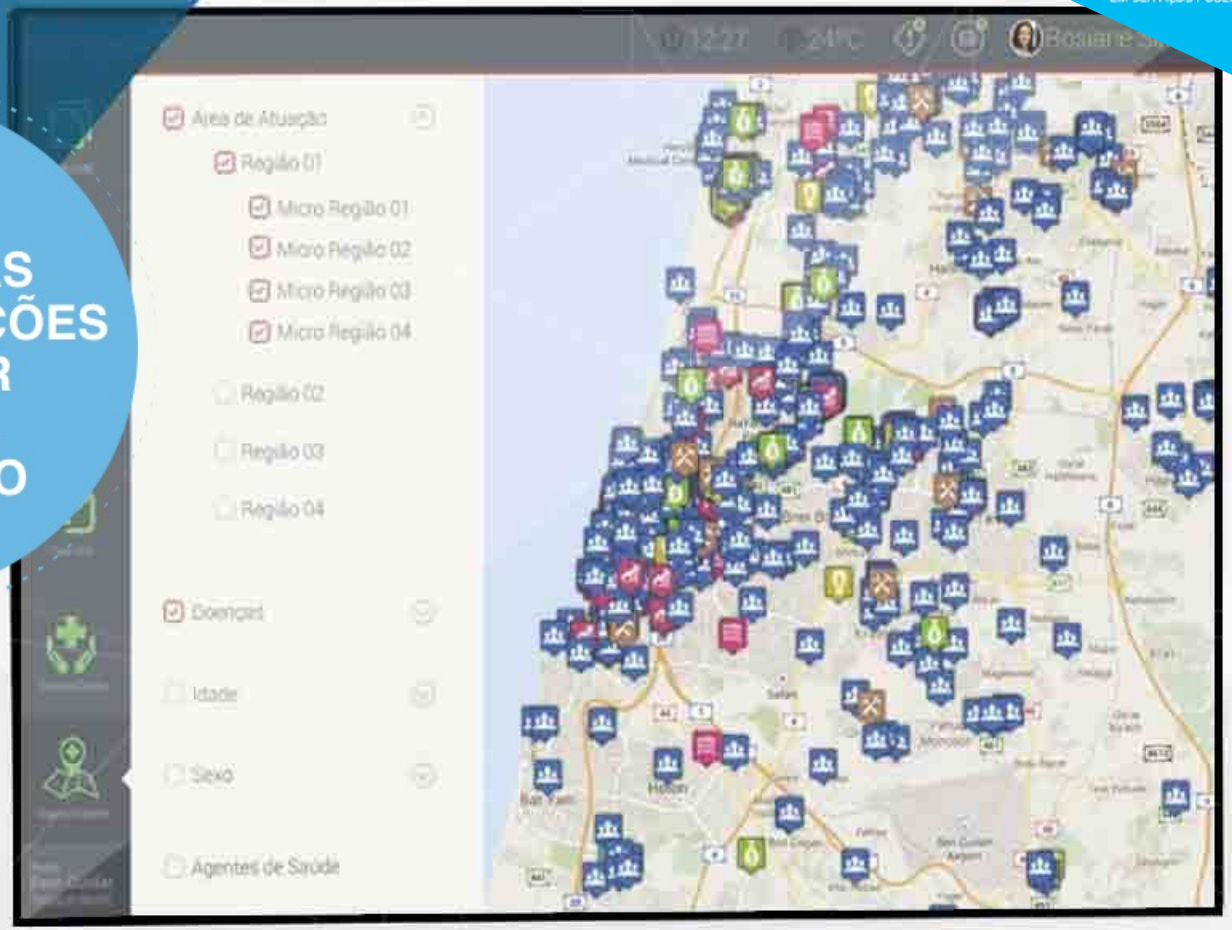
TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

ATIVIDADES COM GRUPOS DE ATÉ 10 USUÁRIOS SEMANALMENTE

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

STATUS DAS IMPLEMENTAÇÕES KIT SUPER AGENTE - APLICATIVO



APP AGENTE BEM CUIDAR

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

Rede Bem cuidar
PREFEITURA
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE
BOM JESUS
SUS
UBS/ESF
Bom Jesus
AQUI TEM
SAÚDE
SAÚDE
DA MULHER

PROJETO REDE BEM CUIDAR

Mapa da Rede BEM CUIDAR

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

UBS SIMÕES LOPES

2ª UNIDADE DA REDE BEM CUIDAR

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

UBS SIMÕES LOPES

2ª UNIDADE DA REDE BEM CUIDAR

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

UBS GUABIROBA

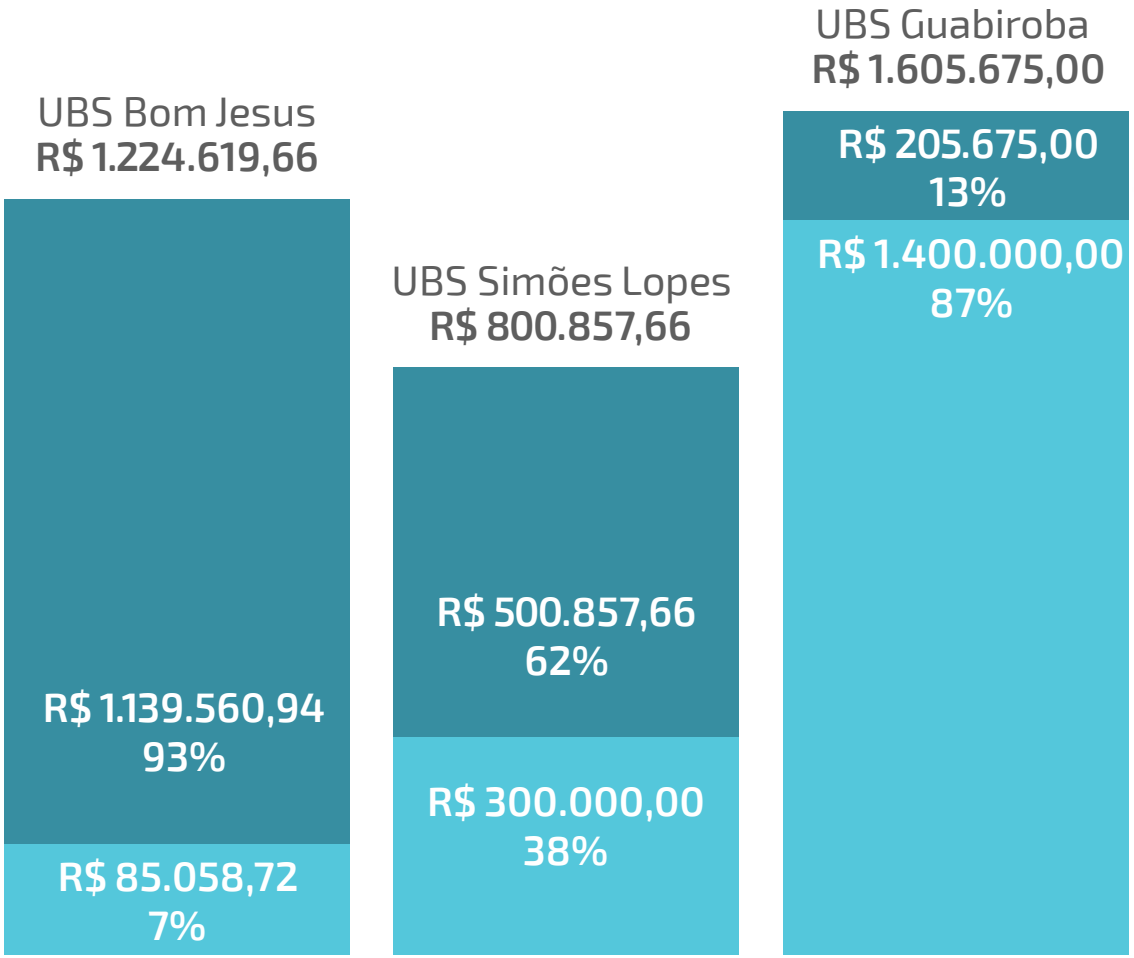
3ª UNIDADE DA REDE BEM CUIDAR

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

3ª UNIDADE DA REDE BEM CUIDAR

TELLUS
AGÊNCIA DE DESIGN
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

Investimento

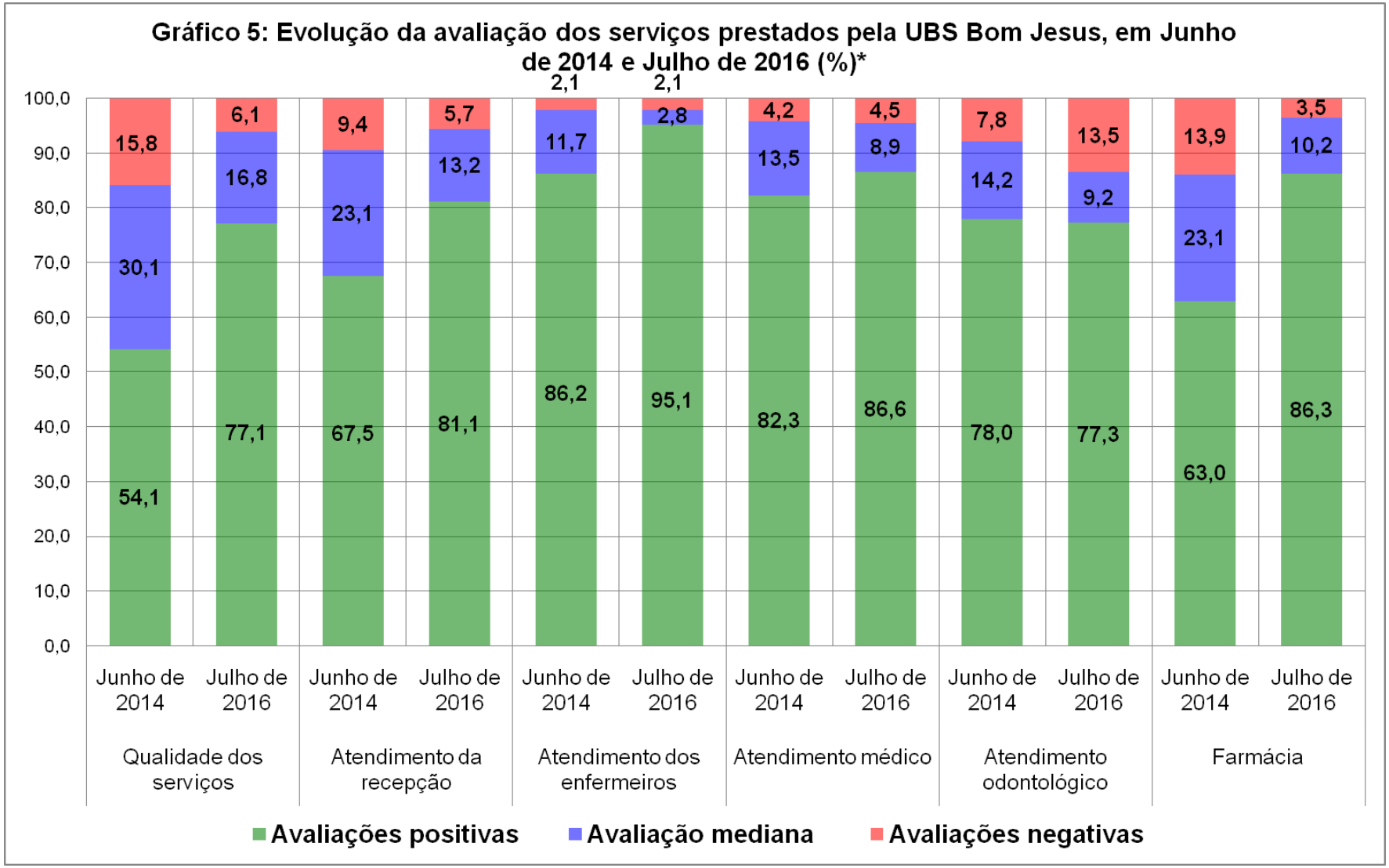


Rede Bem cuidar

Apoio Externo

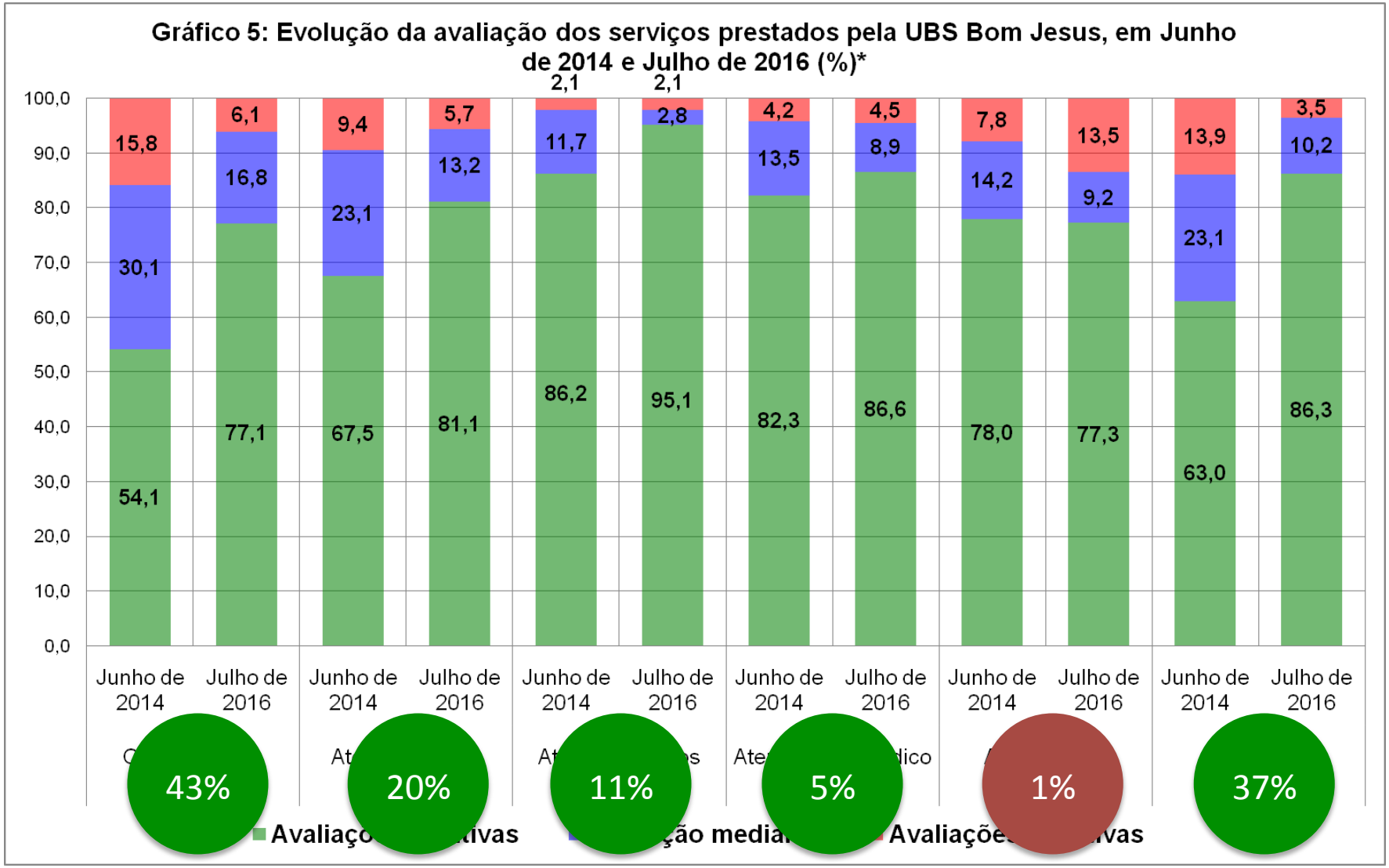
Investimento Prefeitura

Evolução da avaliação dos serviços prestados



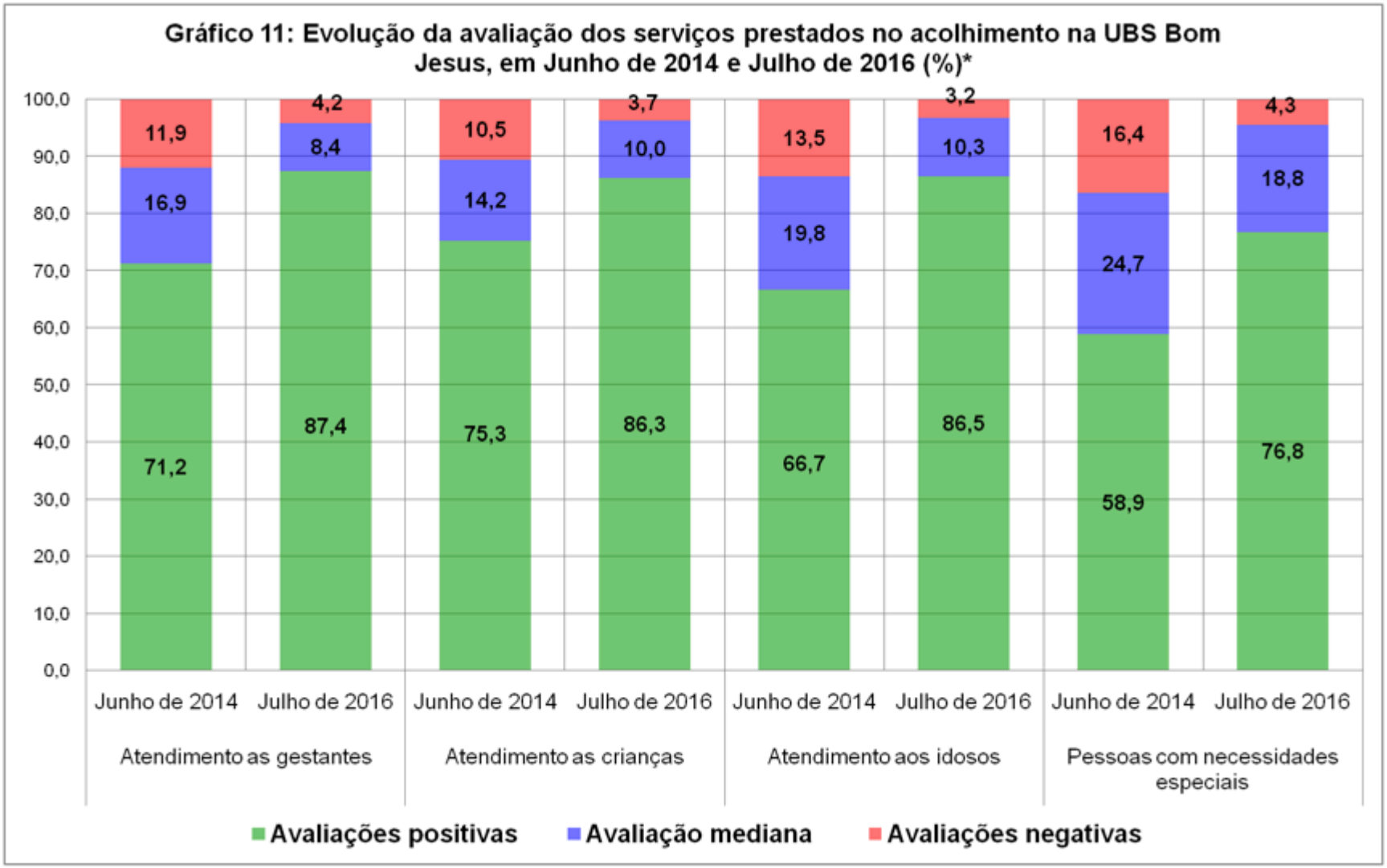
* Análise com a exclusão das não respostas “não sabe” e “não informou”.

Evolução da avaliação dos serviços prestados



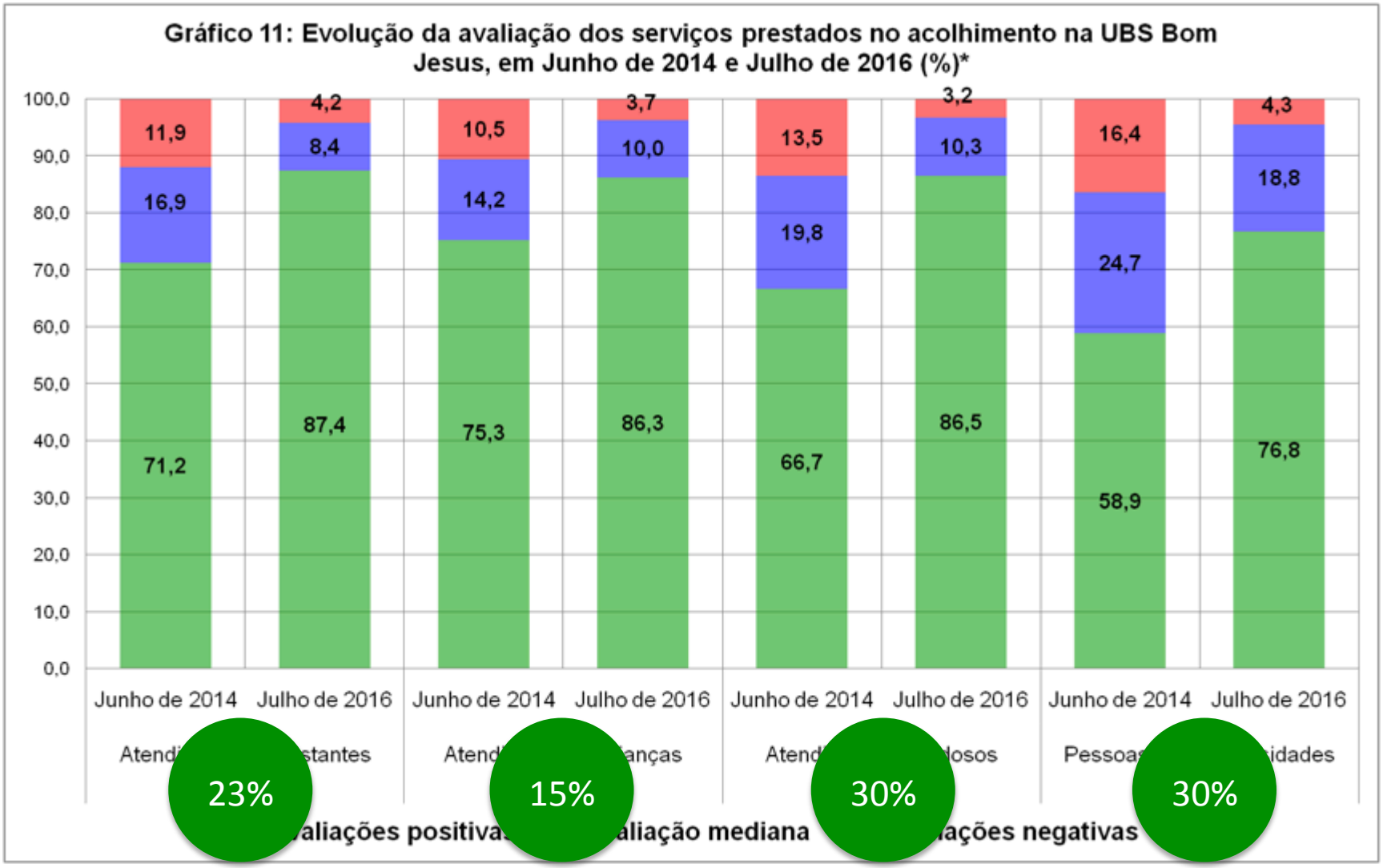
* Análise com a exclusão das não respostas “não sabe” e “não informou”.

Evolução da avaliação do acolhimento da UBS



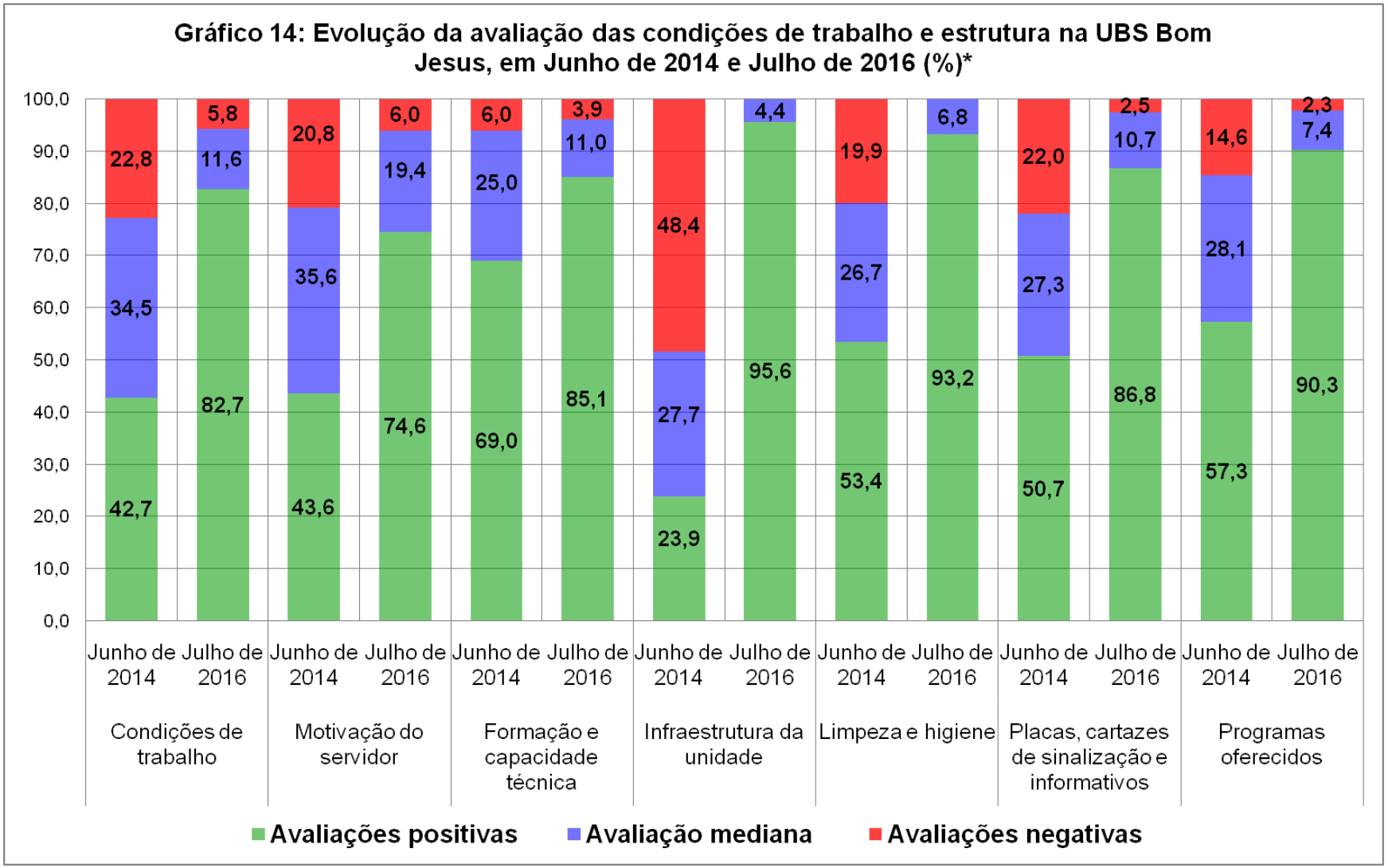
* Análise com a exclusão das não respostas “não sabe” e “não informou”.

Evolução da avaliação do acolhimento da UBS

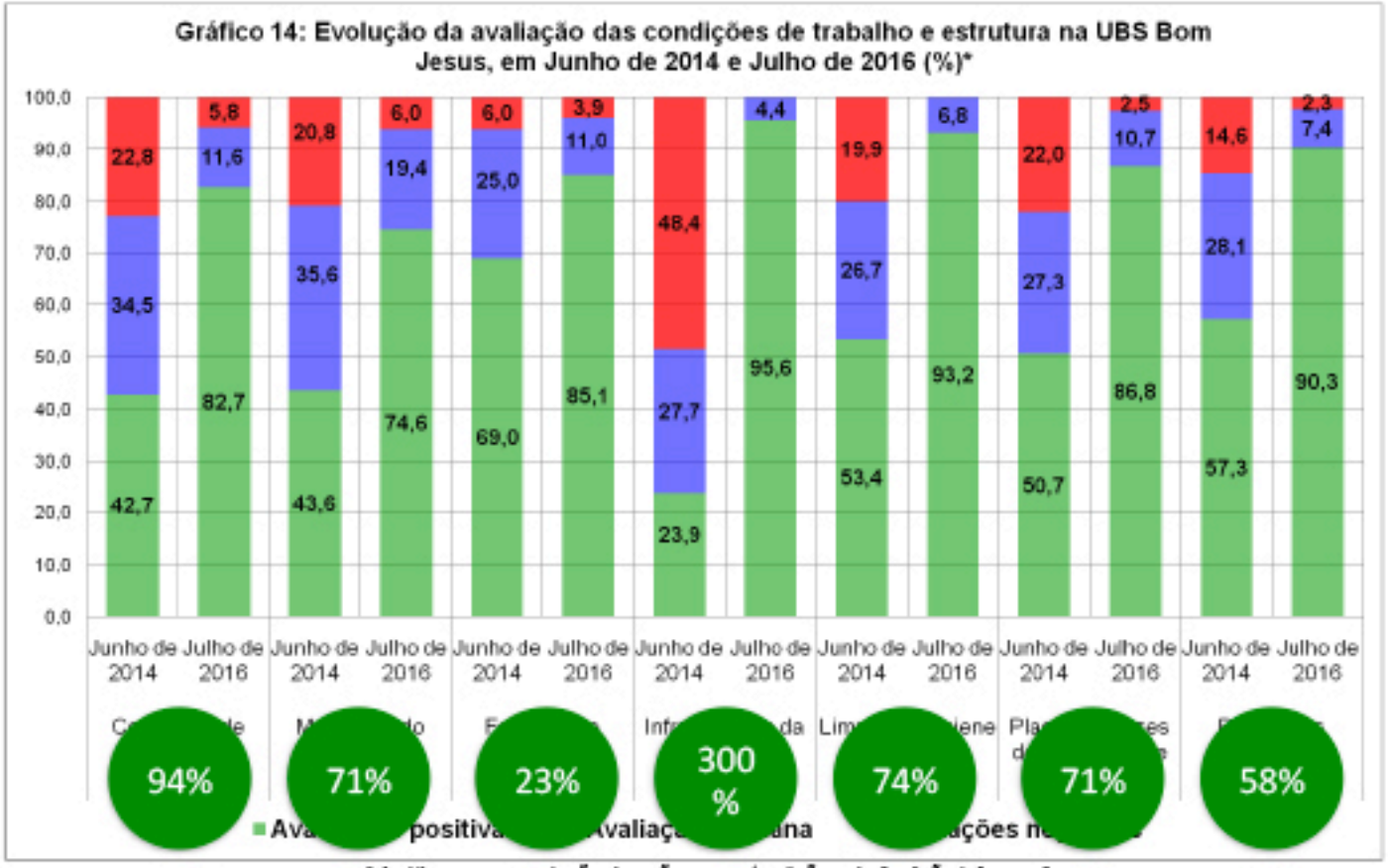


* Análise com a exclusão das não respostas “não sabe” e “não informou”.

Evolução da avaliação das condições de trabalho e estrutura



EVOLUÇÃO DA AVALIAÇÃO
DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO ESTRUTURA



* Análise com a exclusão das não respostas "não sabe" e "não informou".

IPO Instituto Pesquisas de Opinião
Segurança na tomada de decisão

TELLUS AGÊNCIA DE DESIGN EM SERVIÇOS PÚBLICOS

PRÊMIO NACIONAL 2015
INOVASUS
1º LUGAR
REDE BEM CUIDAR
COCRIAÇÃO DE UM CONCEITO INOVADOR
EM ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE
SIMÕES LOPES
SUS
UBS/ESF
Simões Lopes
AQUI TEM
SAÚDE
SAÚDE
DA MULHER
PRÊMIO
INOVASUS

CENTER
FOR ACTIVE
DESIGN

TELLUS
GRUPO

OBRIGADO!

www.tellus.org.br
cleber.santanna@tellus.org.br