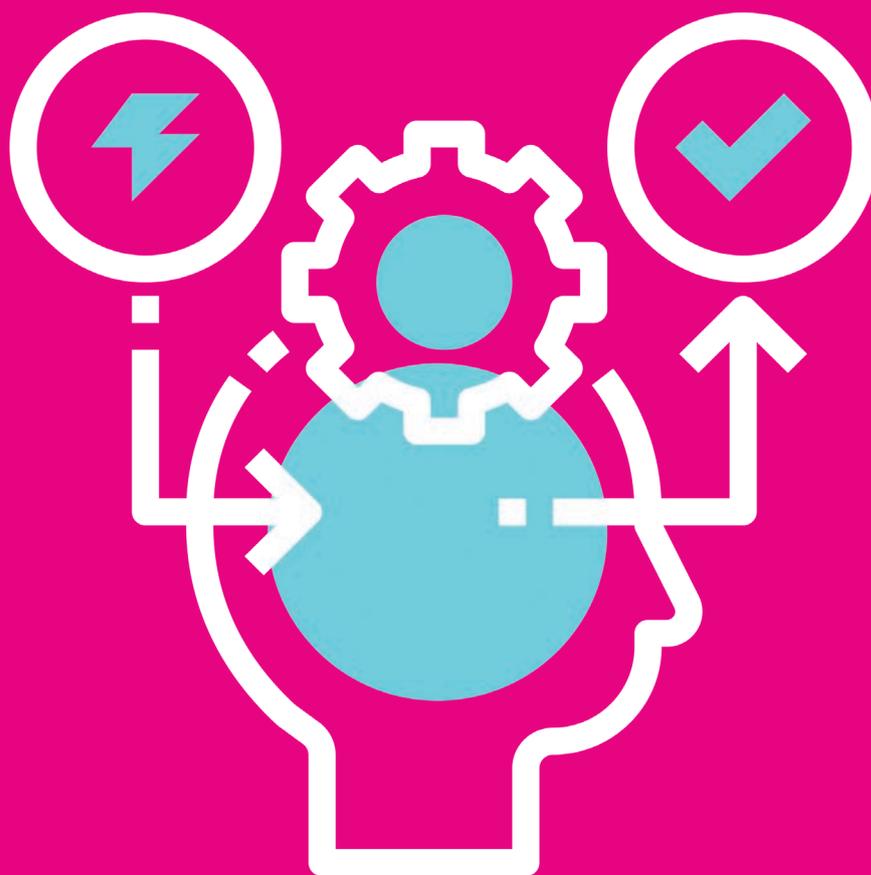


oficina

# Design de Serviços Públicos



11 a 13 de agosto de 2021



Realização:

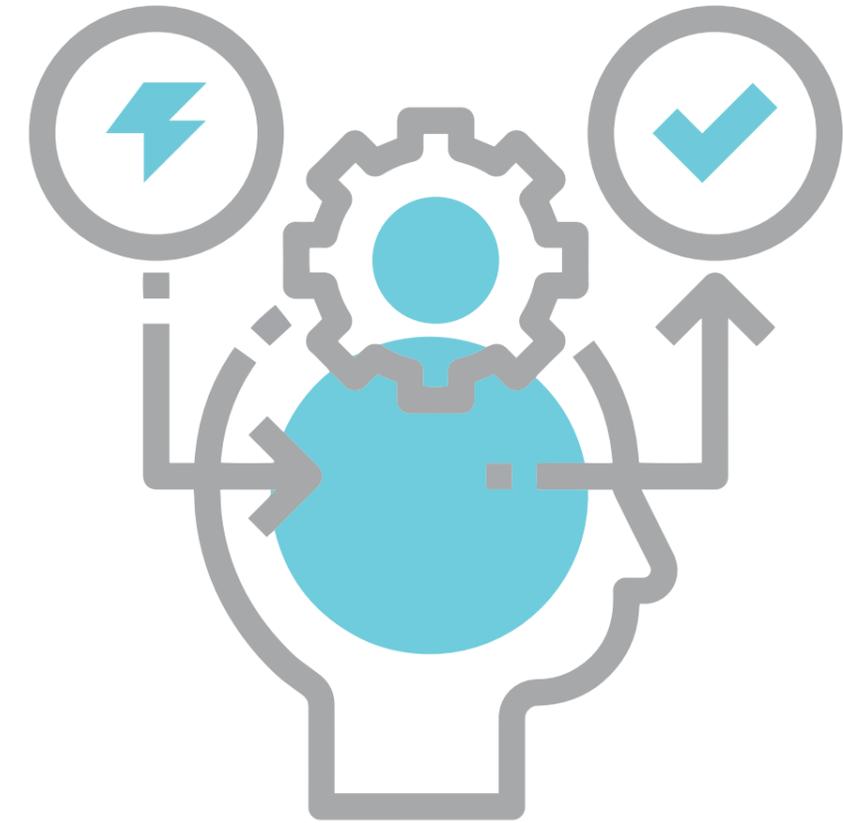
**felicilab**

Promoção:

ESCOLA DE SAÚDE  
PÚBLICA DO CEARÁ



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA SAÚDE  
SECRETARIA EXECUTIVA DE  
POLÍTICAS DE SAÚDE



FICHA CATALOGRÁFICA  
Elaborada por: João Araújo Santiago Martins. CRB 3/769

**E74o** Escola de Saúde Pública do Ceará Paulo Marcelo Martins Rodrigues

Oficina design de serviços públicos. 11 a 13 de agosto de 2021/  
Escola de Saúde Pública do Ceará, Laboratório de Inovação Felicilab. - Fortaleza: Escola de Saúde Pública do Ceará, 2021.

48 p.

ISBN: 978-65-86649-08-6 – Impresso  
978-65-86649-07-9 - Online

1. Saúde Pública; 2. Design; 3. Inovação; 4. Saúde. I. Título.

CDD: 362.1

INFORMAÇÕES DE DIREITOS AUTORAIS:

- Este material está licenciado com a licença creative commons  
Atribuição-NãoComercial 4.0 Internacional (CC BY-NC 4.0).

Saiba mais sobre essa licença em:

\* [https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.pt\\_BR](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.pt_BR)



# Expediente

## Governo do Estado do Ceará

Camilo Sobreira de Santana  
Governador

## Secretaria da Saúde do Estado do Ceará

Marcos Antônio Gadelha Maia  
Secretário de Saúde

## Secretaria Executiva de Políticas de Saúde

Luciene Alice da Silva  
Secretária Executiva

Caio Garcia Correa Sá Cavalcanti  
Coordenadoria de Políticas Intersetoriais

Davi Queiroz de Carvalho Rocha  
Coordenadoria de Políticas de Saúde Mental,  
Álcool e Outras Drogas

Fernanda França Cabral  
Coordenadoria de Políticas de  
Assistência Farmacêutica

Israel Guimarães Peixoto  
Coordenadoria de Políticas de  
Gestão do Cuidado

## Escola de Saúde Pública do Ceará

Marcelo Alcantara Holanda  
Superintendente

Clara de Assis Alves Silva  
Diretoria Administrativo-Financeira

Olívia Andrea Alencar Costa Bessa  
Diretoria de Pós-graduação em Saúde

Geni Carmen Clementino Alves  
Diretoria de Educação Profissional em Saúde

Marta Dulcélia Gurgel Ávila  
Assessoria de Desenvolvimento Institucional

Germana Glória de Castro Portela e Silva  
Assessoria Jurídica

Ariane Cajazeiras  
Assessoria de Comunicação e Marketing

Alice Maria Correia Pequeno  
Núcleo de Inovação Tecnológica

Uirá Porã Maia do Carmo  
Assessoria Especial de Inovação

José Batista Cisne Tomaz  
Centro de Desenvolvimento Educacional em Saúde

Francisco Jadson Franco Moreira  
Centro de Investigação Científica

## Felicilab - Laboratório de Inovação da ESP/CE

Uirá Porã  
Coordenação Geral

Washington Forte  
Portfólio de Projetos

Camila Colares  
Laboratório de Dados (DataLab)

Clarisse Castro  
Laboratório de Narrativas (PubliciLab)

Ranielder Freitas  
Laboratório de Design (DesignLab)

Victor Magalhães  
Laboratório de Programação (DevLab)

# Sumário

1. Design, Inovação e Saúde.....	9
2. Objetivos.....	11
3. Processo Metodológico.....	12
4. Transformação Digital do SUS-CE.....	14
5. Modelo de Gestão do Laboratório de Inovação da Escola de Saúde Pública - CE.....	16
6. Aplicação de Design Thinking nas Políticas Públicas de Saúde - CE.....	19
7. Aplicação da Mandala Convergente nas Coordenadorias da Sepos.....	22
7.1. Coordenadoria de Assistência Farmacêutica.....	23
7.2. Coordenadoria de Políticas de Saúde Mental.....	24
7.3. Coordenadoria de Gestão do Cuidado.....	25
7.4. Coordenadoria de Políticas Intersetoriais.....	26
8. Mandala da Política Digital e Governança Colaborativa - SUS-CE.....	27
9. Inceptions.....	28
9.1. Inception Jornada da prescrição à dispensação de medicamentos.....	30
9.2. Inception Central de Informações do SUS-CE.....	32
9.3. Inception Mapa Digital da Saúde.....	34
9.4. Inception Solução de Gestão de Protocolos e Linhas de Cuidado.....	36
Referências.....	39
Glossário.....	40
Conteúdo Expandido.....	44
Lista de Participantes.....	45



Momento da oficina de Design de Serviços Públicos

# 1. Design, Inovação e Saúde

## Intercâmbios e transformação na Saúde

### Design, Inovação e Saúde

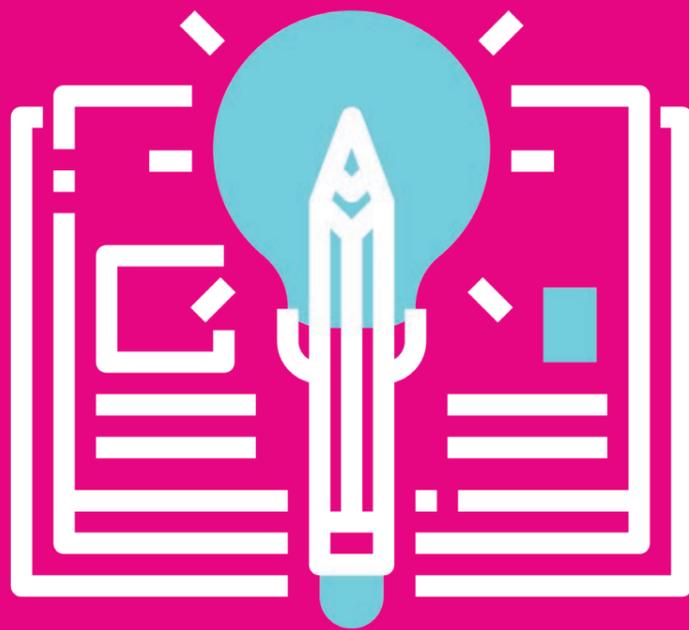
A Escola de Saúde Pública do Ceará Paulo Marcelo Martins Rodrigues (ESP/CE), por meio do Laboratório de Inovação (FeliciLab), realizou nos dias 11, 12 e 13 de Agosto de 2021, a Oficina de Design de Serviços Públicos. As atividades irão contribuir para direcionar colaboradores da Secretaria da Saúde do Estado (Sesa) e da ESP/CE à aplicação das metodologias de Design Thinking na organização, planejamento e execução da Agenda de Prioridades 2021-2022.

A oficina envolveu representantes de todas as coordenadorias da Secretaria Executiva de Políticas da Secretaria Estadual da Saúde (Sepos/Sesa), da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (Cotic/Sesa), das diretorias da Escola de Saúde Pública do Cear-

á e das assessorias de comunicação da Sesa e da ESP/CE. As vagas contemplaram profissionais com atuação nas áreas de gestão de projetos e produtos, com o objetivo de torná-los ainda mais capazes de atuar na governança colaborativa das políticas de saúde.

Os encontros permearam tanto o mapeamento de problemas, quanto o entendimento destes problemas em relação às prioridades estabelecidas pela Sepos, e a identificação de soluções em design que possam atender às necessidades de cada cenário.

Esta publicação é um compilado do que foi construído durante essa oficina e uma sistematização inicial dos resultados alcançados.



## 2. Objetivos

### 11/08

- Criar Backlogs de problemas a serem tratados;
- Relacionar os problemas mapeados com as demandas da Agenda;
- Identificar os problemas por prioridade;

### 12/08

- Relacionar os problemas mapeados às soluções existentes;
- Aplicar a Mandala da Governança Colaborativa nas Políticas de Saúde;

### 13/08

- Definir quais problemas se relacionam com uma solução existente;
- Definir quais problemas se relacionam com uma nova solução.

### 3. Processo Metodológico

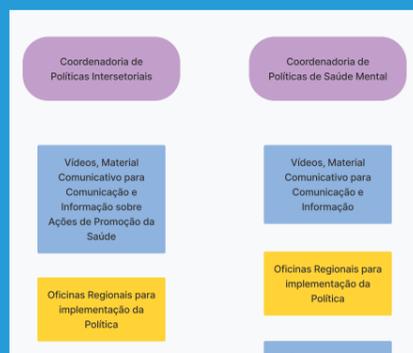
#### Etapa 1

Foi proposta pelo FeliciLab uma sistematização dos dados disponibilizados na Agenda de Prioridades 2021-2022 da Sepos (<https://bit.ly/3Bs1111>), onde foram analisadas as demandas apontadas pelas coordenadorias da Sepos e gerado um quadro sinóptico destas, que pode ser visualizado no link: <https://bit.ly/3BnrJAS>



#### Etapa 2

A partir de então, foi aplicado o instrumento 'Árvore de Problemas', que consiste em descobrir o problema que deu origem a cada uma



das demandas presentes na Agenda de Prioridades, estabelecendo suas causas e consequências. Neste instrumento, cada problema é disposto em uma árvore, assumindo a forma análoga de um tronco, que tem suas causas representadas pela raiz e as consequências pelas folhas e frutos.

Essa atividade foi realizada através de livres proposições do grupo, escrevendo em notas adesivas anexadas em um cartaz com a árvore. Após refinados os problemas e consolidadas as propostas de causas e consequências, os resultados foram submetidos a um instrumento de priorização (Matriz de GUT

- G de gravidade, U de urgência e T de tendência), que definiu a ordem em que as soluções para cada um deles seriam tratadas nas etapas seguintes. Por fim, foi realizada a associação dos problemas refinados e priorizados às soluções disponíveis no FeliciLab - Laboratório de Inovação da ESP-CE, prevendo novos projetos para aqueles que não poderiam ser atendidos pelas soluções existentes.

#### Etapa 3

Foi sistematizada a visualização do processo em cada Coordenadoria. Essa etapa está descrita no capítulo 6, página 15, **Aplicação de Design Thinking nas Políticas Públicas de Saúde - CE**. As representações visuais desse processo, nomeadas de Pétalas, foram

reunidas na **Mandala da Política Digital e Governança Colaborativa**, que pode ser visualizada no capítulo 8, página 23.

No último dia da oficina, foram percorridos os caminhos para implementação de novas funcionalidades em soluções existentes ou novas soluções. Para isso, aplicou-se o instrumento **Inception**, que prevê orientações iniciais de definição sobre o que se deseja implementar em uma solução existente ou na criação de uma nova solução. A Inception serve para possibilitar posteriormente o planejamento das etapas de entrega do que está sendo tratado com o mínimo de funcionalidades operacionais, conhecido como Mínimo Produto Viável - **MVP**.



# 4. Transformação Digital do SUS-CE

A transformação proporcionada pela adesão de soluções digitais integradas para problemas tradicionais, conhecida como Transformação Digital, vem reconfigurando as relações entre usuários e instituições e seus sistemas de informação.

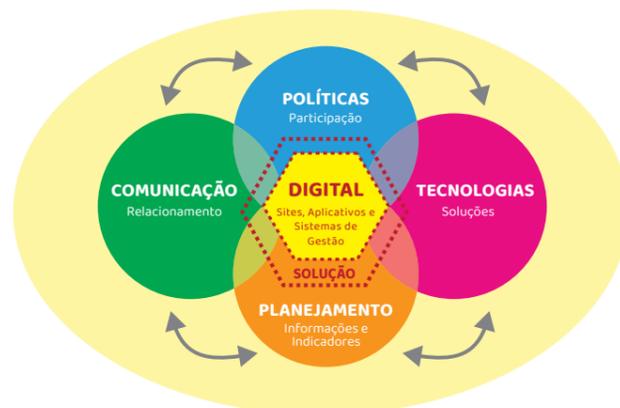
Na **dinâmica atual**, ainda presente na maior parte dos cenários, as dimensões da Política, orientada pelas demandas próprias; da Comunicação institucional não dialogal; da Tecnologia, vista apenas como infraestrutura; e dos Projetos pontuais, que não se baseiam em informações e indicadores com validações periódicas; os gestores utilizam soluções digitais fechadas, em plataformas unilaterais, que não operam de forma integrada, gerando descompassos e inviabilizando o pleno fluxo da experiência da pessoa usuária.

Políticas Digitais - Dinâmica Atual



Na **dinâmica desejada**, a dimensão da Política assume um caráter participativo e a Comunicação é focada na consolidação do relacionamento com as pessoas. A Tecnologia se dedica às soluções que são pautadas pelo Planejamento, que substitui a dimensão Projeto, e é orientada pela inteligência aplicada às informações e aos indicadores, que seguem protocolos de validações periódicas programadas. Nessa nova perspectiva, essas dimensões operam de forma integrada através de soluções multiplataforma (sites, aplicativos e sistemas de gestão), dentro do ambiente proporcionado pelas Políticas e seus Programas.

Políticas Digitais - Dinâmica Desejada



A proposição de uma Política Digital considera a rede mundial de computadores - Internet -, onde todos podem consumir, produzir e distribuir informações, a plataforma natural para Serviços Públicos; lugar que integra as estratégias de relacionamento, governança, tecnologia e planejamento, por meio de Métodos, Protocolos e Padrões Abertos. Estabelecida como território fluido e de acesso livre, 'a Internet é a maior coisa do mundo, e não tem dono'. Essa vocação essencial do livre acesso aproxima o ciberespaço da necessidade básica dos Serviços Públicos, que é atender a todos e todas.

Sem demandar uma grande estrutura física centralizada, a Internet é constituída por serviços digitais e redes de interesse que reafirmam o valor

deste espaço de construção coletiva. No entanto, são as empresas e as corporações privadas as que mais atuam nesse território, usufruindo, em muitos casos, de conteúdos produzidos espontaneamente pelos usuários.

Considerando que as Políticas Digitais possibilitam novas dinâmicas de colaboração em rede na elaboração, desenvolvimento e monitoramento das Políticas Públicas, com mais agilidade, transparência e controle social, é natural que as **Políticas Digitais** sejam implantadas no contexto da **Governança Colaborativa**, onde a Pessoa Usuária está no centro dos processos, foco principal de todas as ações e sujeito ativo na construção das políticas públicas.

Políticas Digitais e Governança Colaborativa

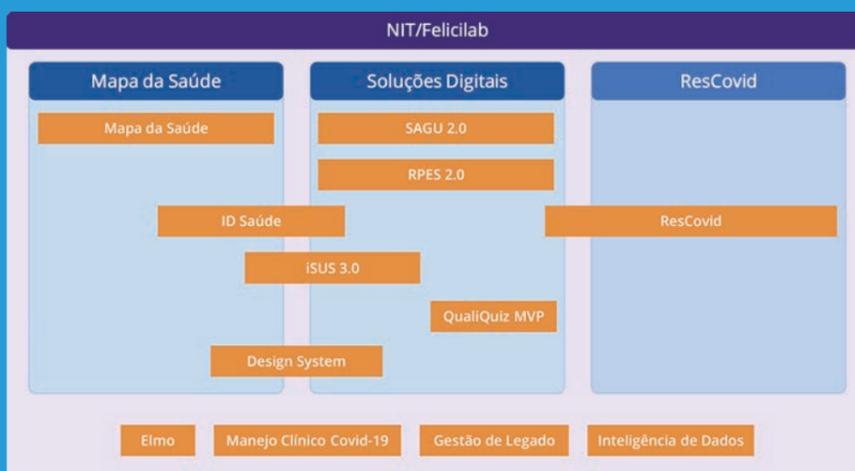


## 5. Modelo de Gestão do Laboratório de Inovação da Escola de Saúde Pública - CE

A Arquitetura de Informação (AI) da Gestão do Laboratório de Inovação da Escola de Saúde Pública (ESP-CE) considera que as ações onde estão alocadas as soluções digitais são o resultado final de uma cadeia que começa com as Políticas Públicas e segue com Programas e, por fim, com os Projetos - focados na execução de objetivos específicos destas Políticas.



Para cumprir com estes objetivos, o FeliciLab dispõe de um conjunto de soluções que operam em diversos níveis, abrangendo o amplo espectro das Políticas Públicas de Saúde.



Saiba mais sobre algumas das soluções que estão em operação:

### Mapa da Saúde

Funcionalidade: Gestão de dados e indicadores de saúde no SUS-CE. Serviço: Instrumentalizar o redimensionamento da Força de Trabalho em Saúde de forma colaborativa, interativa e atenta aos propósitos de transparência e foco no cidadão.

### ID Saúde

Funcionalidade: Cadastro. Serviço: Automação na autenticação da pessoa usuária, integração de dados e cadastro único do trabalhador da saúde.

### iSUS 3.0

Funcionalidade: Agregar serviços. Serviço: Apoiar os profissionais e gestores do SUS-CE nos desafios de urgência, emergência e proteção à vida através de um "cinto de utilidades".

### SAGU 2.0

Funcionalidade: Acompanhamento do ciclo de vida acadêmico. Serviço: Gerenciamento acadêmico.

### IntegraSUS

Funcionalidade: Indicadores e dados da saúde. Serviço: Conjunto de painéis de dados do SUS-CE.

### ESP Virtual

Funcionalidade: Aprendizagem. Serviço: Integrar alunos e professores na área da saúde por meio da EAD.

Além destas, temos um conjunto de soluções que estão em diferentes fases de desenvolvimento:

### QualiQuiz (em desenvolvimento)

Funcionalidade: Avaliar e qualificar. Serviço: Avaliação e qualificação por competências dos profissionais de Saúde do SUS-CE.

### Central de Informações do SUS (em desenvolvimento)

Funcionalidade: Catálogo de serviços, protocolos.

### SUSi (Inteligência Artificial - Backlog)

Funcionalidade: Conduzir pessoa usuária. Serviço: Tornar a jornada da pessoa usuária uma experiência mais fluida, com narrativa sólida e integrada.

### Solução Digital para Gestão de Protocolos (Backlog)

Funcionalidade: Elaboração, versionamento, publicização, feedback das Linhas de Cuidados e Protocolos de Saúde. Serviço: Protocolos estruturados em formato aberto, acessível e multiplataforma.

## 6. Aplicação de Design Thinking nas Políticas Públicas de Saúde - CE

As abordagens de solução de problemas através de metodologias do Design são associadas ao termo Design Thinking, ou seja: se utilizar do pensamento sistematizado do Design para ampliar a visão sobre um problema e definir os pontos mais relevantes para solucioná-lo. Em ou-

tras palavras: "Pensar como um Designer, mesmo sem ser Designer."

A abordagem de solução de problemas através do Design Thinking pode ser sintetizada pelo diagrama do Duplo Diamante:

diagrama do Duplo Diamante

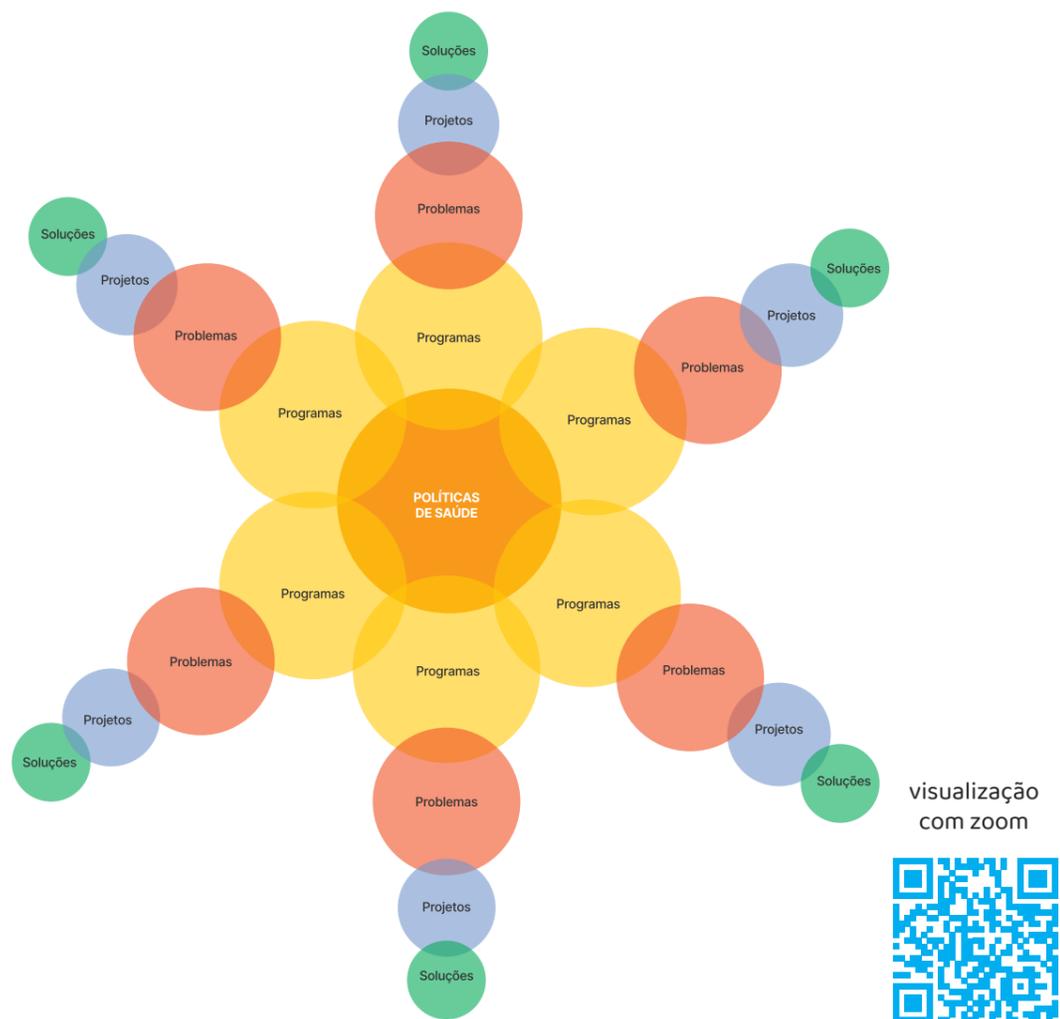


No Design Thinking, a Experiência do Usuário (UX) é o norteador quando os problemas são refinados, as oportunidades são identificadas, as soluções são exploradas e as seleções e implementações são realizadas. É na direção das pessoas usuárias que são empreendidos os esforços e gerados os processos.

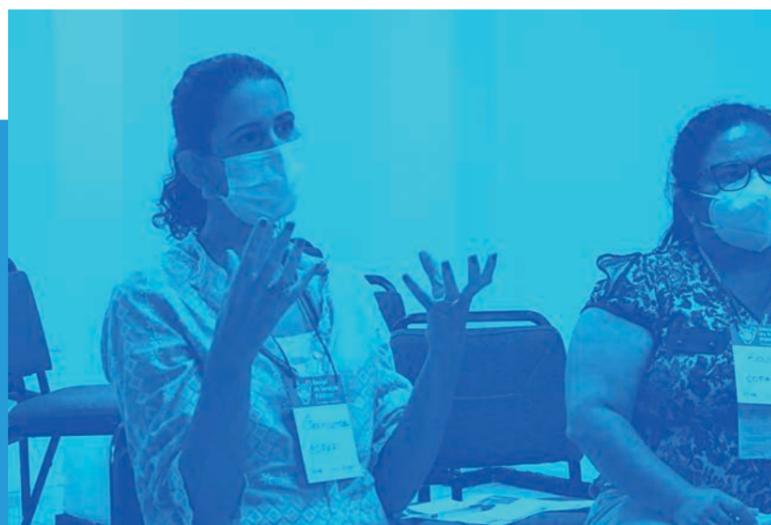
Na configuração comumente visualizada pelos gestores, as ações, os projetos e os programas orbitam as políticas, gerando um desenho que as considera o centro desse processo, como pode ser observado na representação da **Mandala Divergente**:

**MANDALA DIVERGENTE**

Modelo atual das Políticas Públicas de Saúde - CE

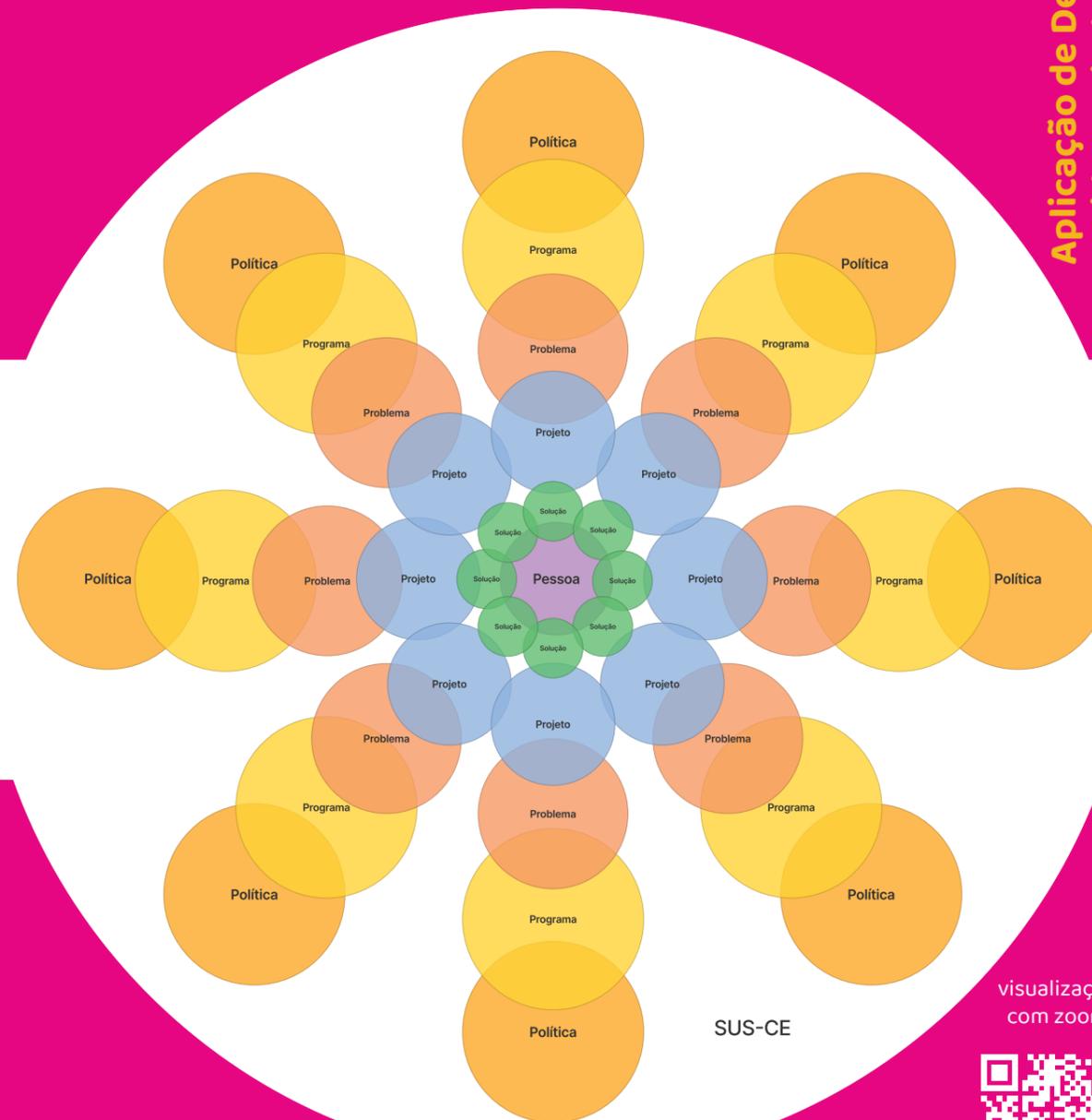


clique para ver com zoom: [sus.ce.gov.br/felicilab/mandala-divergente/](https://sus.ce.gov.br/felicilab/mandala-divergente/)



**MANDALA CONVERGENTE**

Modelo ideal para as Políticas Públicas de Saúde - CE



clique para ver com zoom: [sus.ce.gov.br/felicilab/mandala-convergente/](https://sus.ce.gov.br/felicilab/mandala-convergente/)

O que propomos, através da Política Digital e da Governança Colaborativa, é uma Revolução Copernicana<sup>1</sup> que usufrui, tal como fez Nicolau Copérnico (1473-1543), dos esforços de inúmeras compreensões anteriores. Nessa proposição, a Pessoa Usuária (Cidadão, Trabalhador da Saúde ou Gestor) é centro, foco e destino dessas relações. Essa repriorização pode ser observada na representação da Mandala Convergente:

1- "A Revolução Copernicana constituiu um dos eventos fundantes da cultura moderna. A substituição da Terra pelo Sol como elemento imóvel em torno do qual se organiza o Universo promoveu uma transformação completa da visão do Homem sobre si e sobre o Mundo." Fonte: PORTO, Claudio Maia. A Revolução Copernicana: aspectos históricos e epistemológicos, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1806-9126-RBEF-2019-0190>>. Acesso em 23/09/2021.

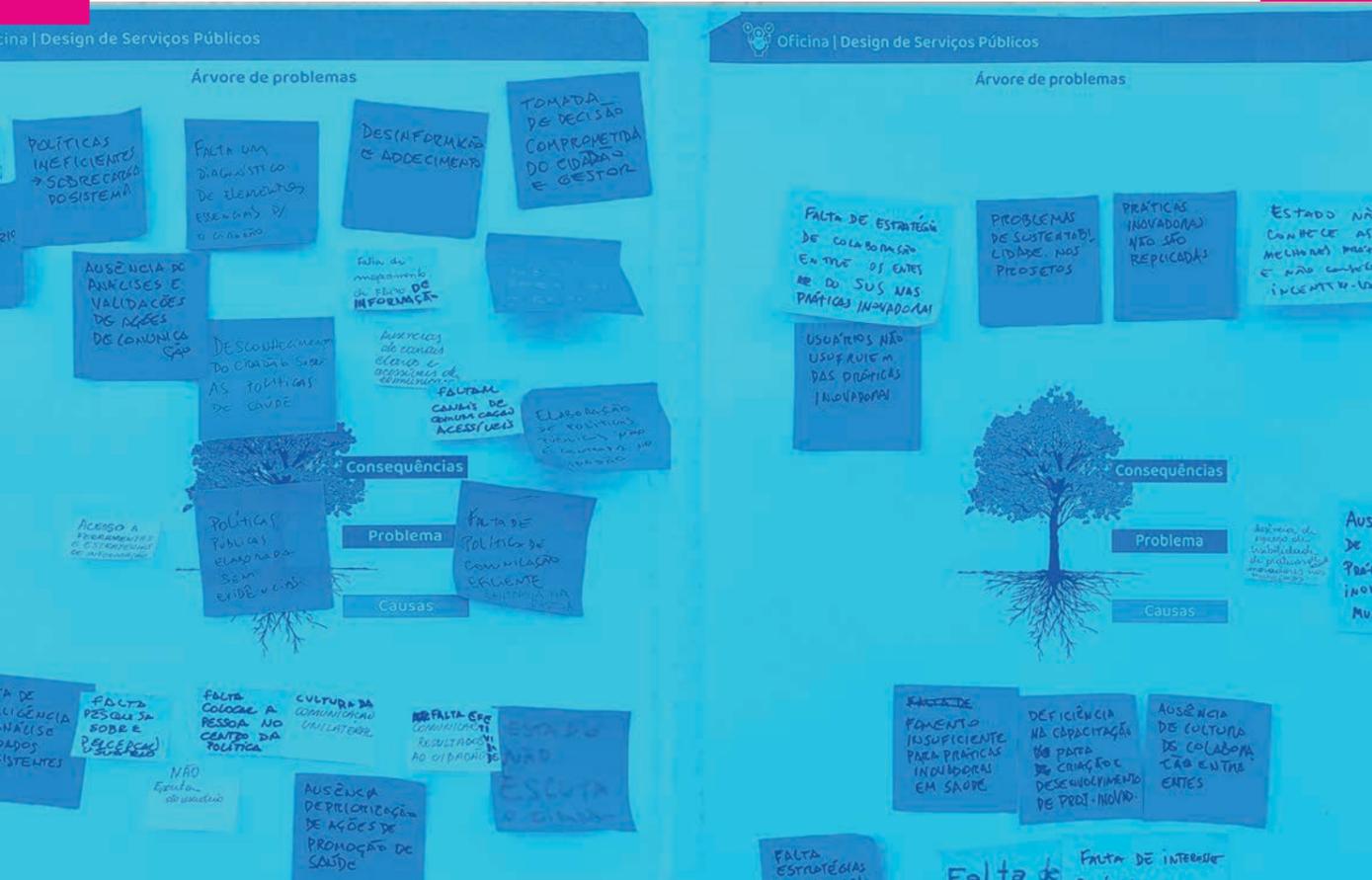
# 7. Aplicação da Mandala Convergente nas Coordenadorias da Sepos

A partir da Agenda de Prioridades 2021-2022 da Sepos, as demandas das políticas correspondentes a cada Coordenadoria apontadas na Agenda foram reagrupadas de modo iniciar o processo de sistematização.

Em seguida, conforme descrito na etapa 2 do capítulo 3, página 8, aplicamos o instrumento Árvore de Problemas, para refinar os problemas, identi-

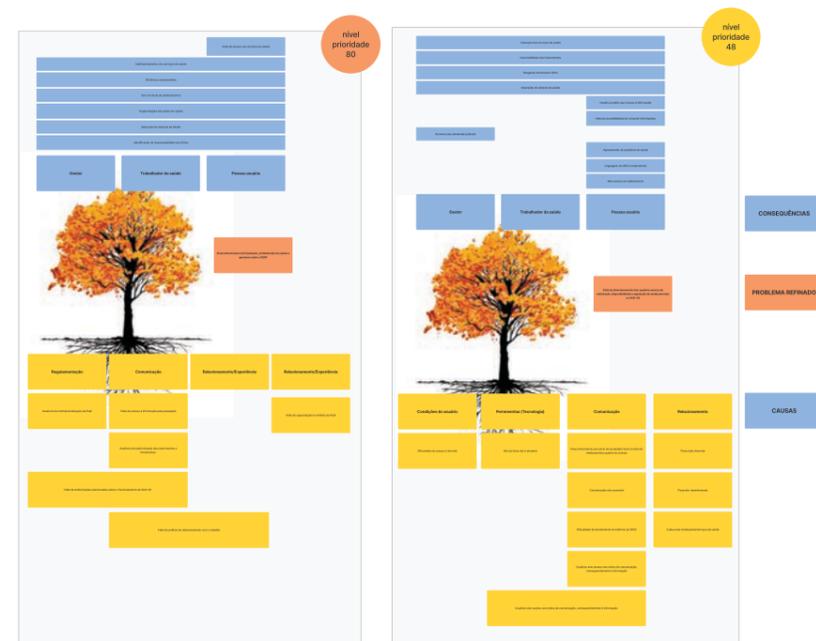
car suas causas e suas consequências. Os problemas refinados foram submetidos a uma matriz GUT para serem priorizados.

Com o processo da Etapa 3 (capítulo 3, página 9), os dados coletados foram transferidos para uma representação visual centrada na Pessoa Usuária. A essa representação, foi dado o nome de Pétala.



# 7.1. Coordenadoria de Assistência Farmacêutica

Árvores de Problemas



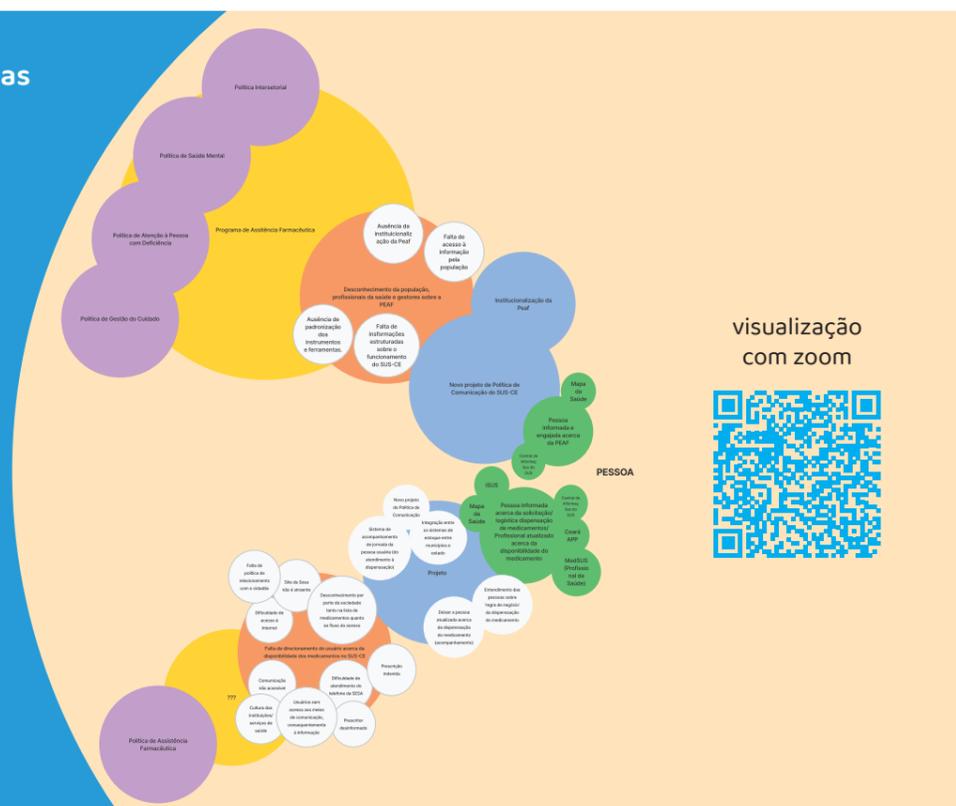
visualização com zoom



clique para ver com zoom:

[sus.ce.gov.br/felicilab/arvores-de-problemas-coordenadoria-de-politicas-intersectoriais/](https://sus.ce.gov.br/felicilab/arvores-de-problemas-coordenadoria-de-politicas-intersectoriais/)

Pétalas



visualização com zoom



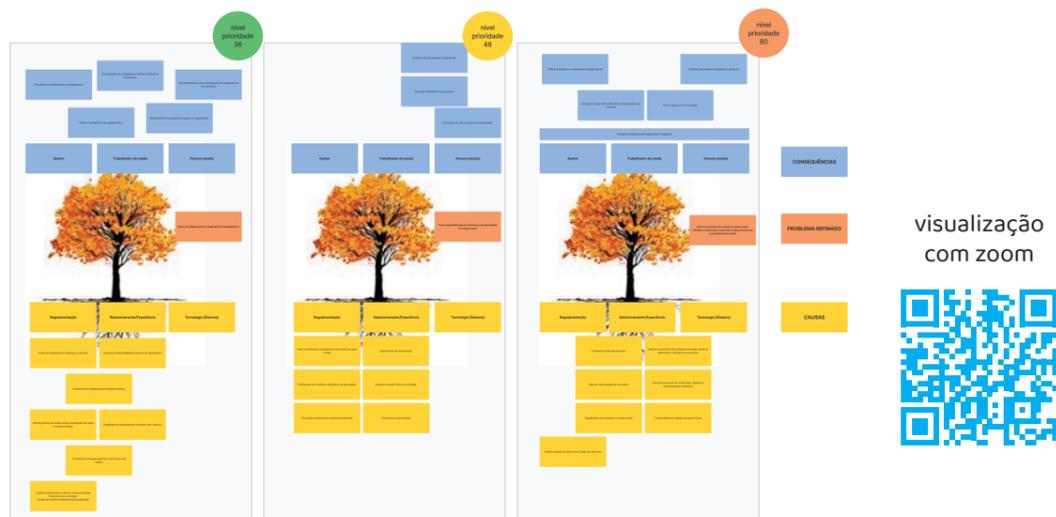
clique para ver com zoom:

[sus.ce.gov.br/felicilab/petalas-da-mandala-convergente-coordenadoria-de-assistencia-farmacautica/](https://sus.ce.gov.br/felicilab/petalas-da-mandala-convergente-coordenadoria-de-assistencia-farmacautica/)

# 7.2. Coordenadoria de Políticas de Saúde Mental

Coordenadoria de Políticas de Saúde Mental

Árvores de Problemas



visualização com zoom

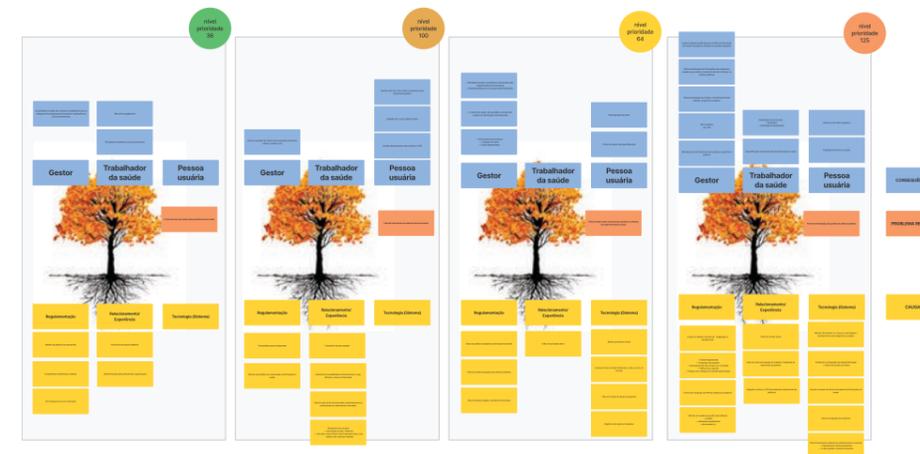
clique para ver com zoom:

[sus.ce.gov.br/felicilab/arvore-de-problemas-coordenadoria-de-politicas-de-saude-mental/](http://sus.ce.gov.br/felicilab/arvore-de-problemas-coordenadoria-de-politicas-de-saude-mental/)

# 7.3. Coordenadoria de Gestão do Cuidado

Coordenadoria de Gestão do Cuidado

Árvores de Problemas

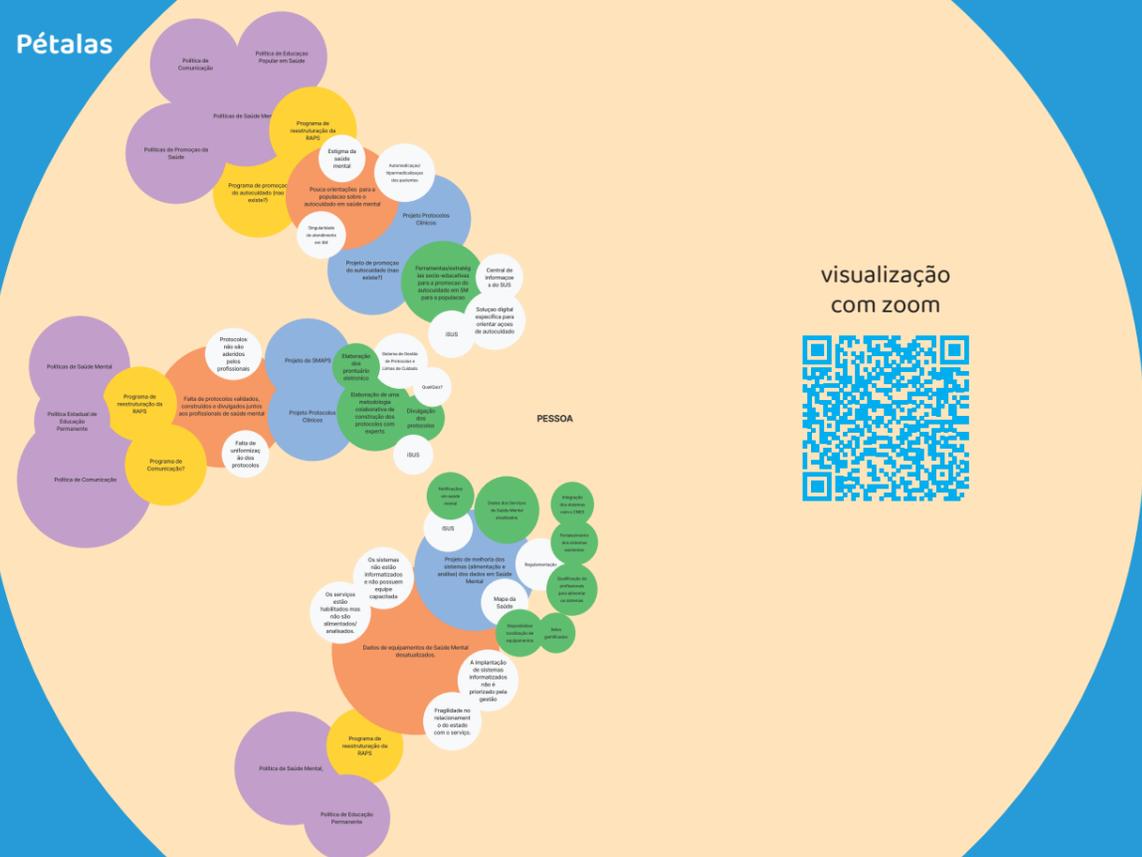


visualização com zoom

clique para ver com zoom:

[sus.ce.gov.br/felicilab/arvore-de-problemas-coordenadoria-de-gestao-do-cuidado/](http://sus.ce.gov.br/felicilab/arvore-de-problemas-coordenadoria-de-gestao-do-cuidado/)

Pétalas

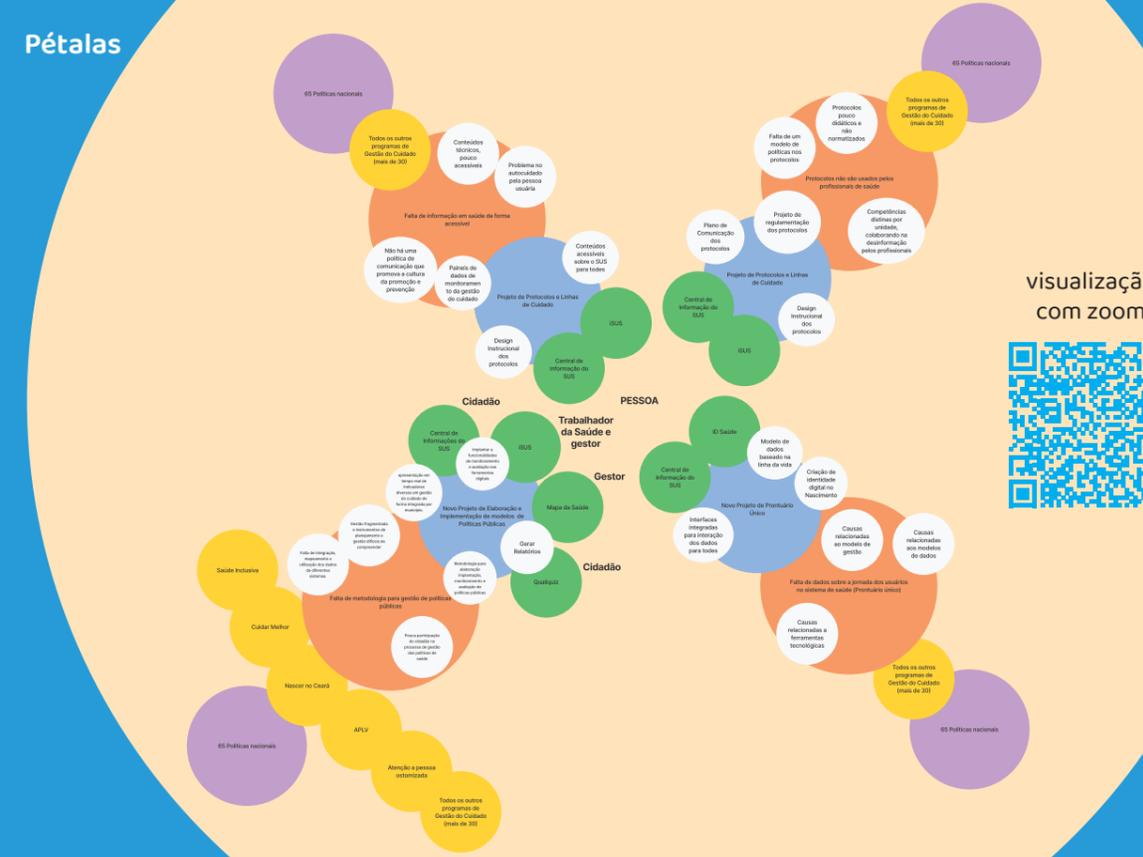


visualização com zoom

clique para ver com zoom:

[sus.ce.gov.br/felicilab/petalas-da-mandala-convergente-coordenadoria-de-politicas-de-saude-mental/](http://sus.ce.gov.br/felicilab/petalas-da-mandala-convergente-coordenadoria-de-politicas-de-saude-mental/)

Pétalas



visualização com zoom

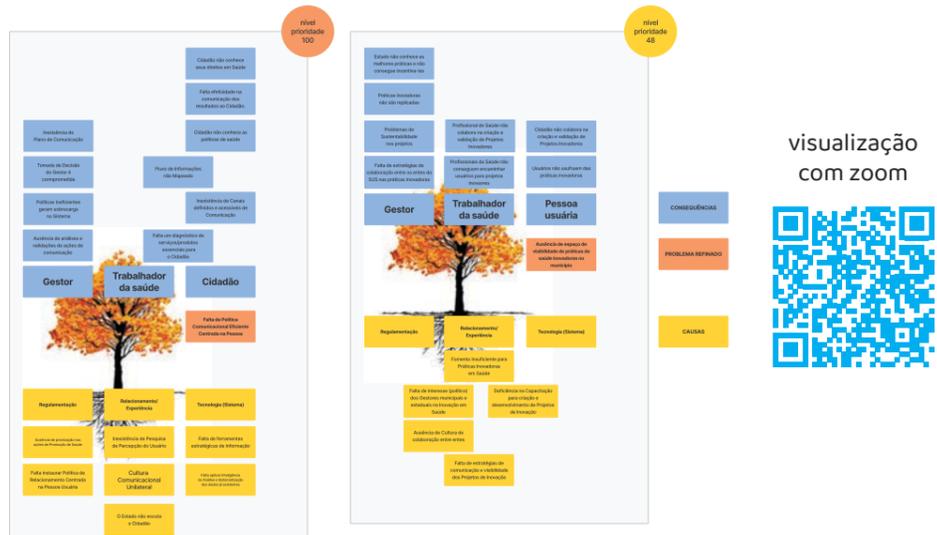
clique para ver com zoom:

[sus.ce.gov.br/felicilab/petalas-da-mandala-convergente-coordenadoria-da-gestao-do-cuidado/](http://sus.ce.gov.br/felicilab/petalas-da-mandala-convergente-coordenadoria-da-gestao-do-cuidado/)

# 7.4. Coordenadoria de Políticas Intersetoriais

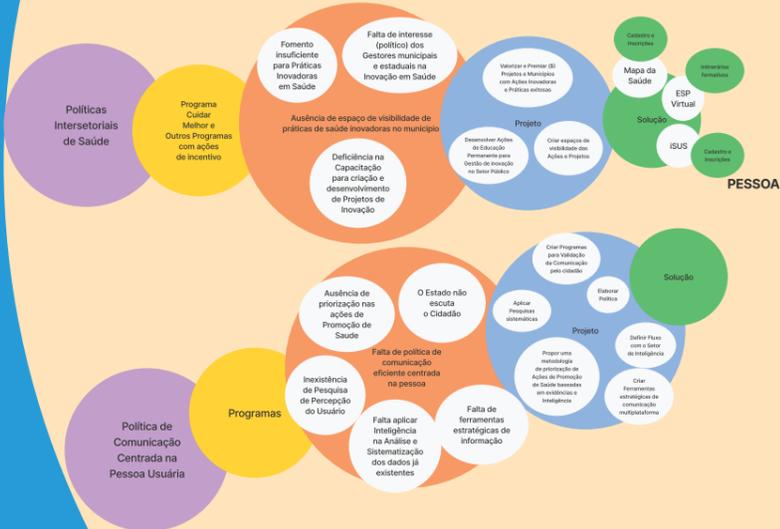
Coordenadoria de Políticas Intersetoriais

Árvores de Problemas



clique para ver com zoom:  
[sus.ce.gov.br/felicilab/arvores-de-problemas-coordenadoria-de-politicas-intersetoriais-2/](http://sus.ce.gov.br/felicilab/arvores-de-problemas-coordenadoria-de-politicas-intersetoriais-2/)

Pétalas

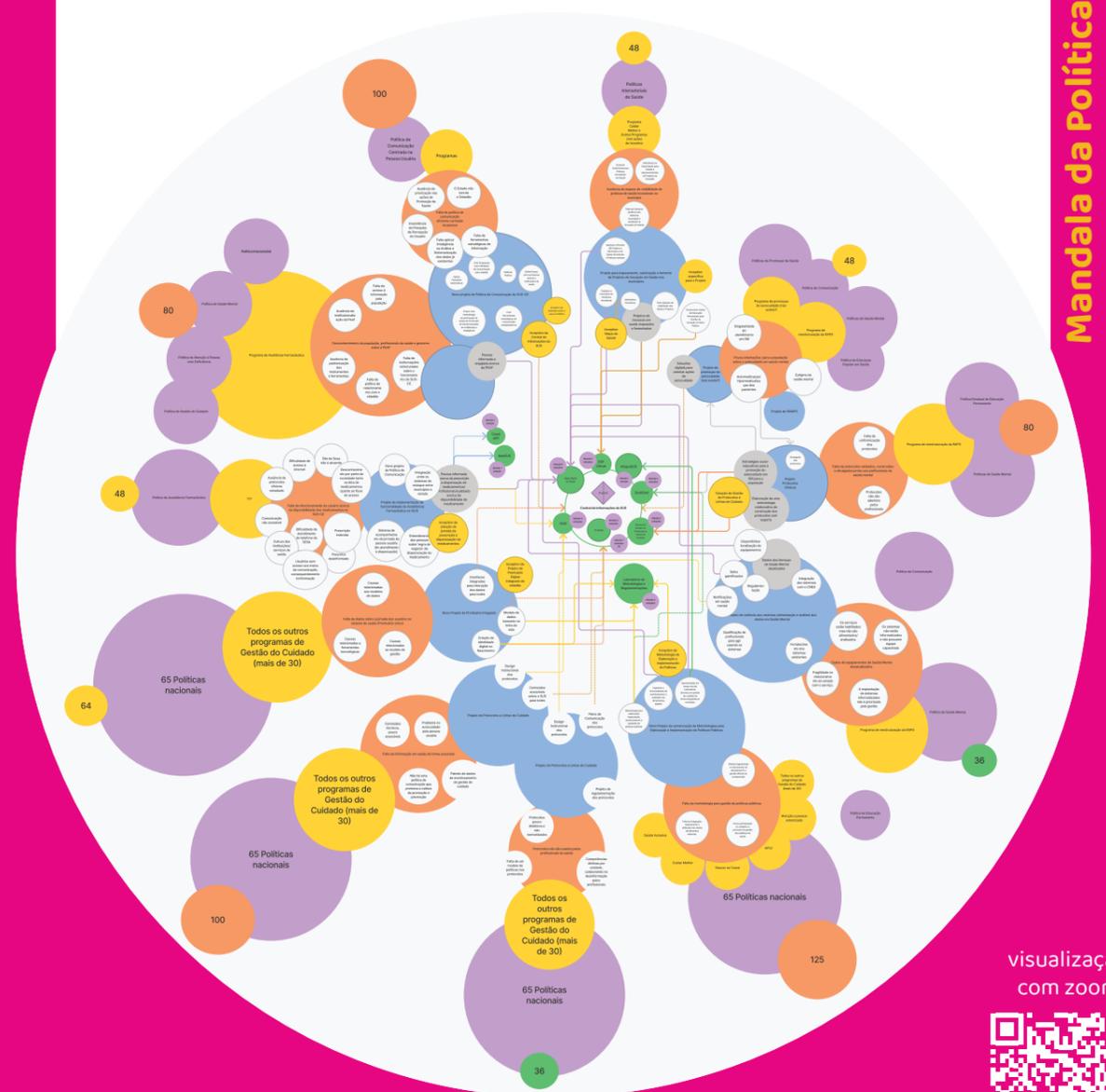


clique para ver com zoom:  
[sus.ce.gov.br/felicilab/petalas-da-mandala-convergente-coordenadoria-de-politicas-intersetoriais/](http://sus.ce.gov.br/felicilab/petalas-da-mandala-convergente-coordenadoria-de-politicas-intersetoriais/)

# 8. Mandala da Política Digital e Governança Colaborativa - SUS-CE

O que propomos, através da Política Digital e da Governança Colaborativa, é uma Revolução Copernicana que usufrui, tal como fez Nicolau Copérnico (1473-1543), dos esforços de inúmeras compreensões anteriores. Nessa proposição, a Pessoa Usuária (Cidadão, Trabalhador da Saúde ou Gestor) é centro, foco e destino dessas relações. Essa repriorização pode ser observada na representação da Mandala Convergente:

Mandala da Governança Colaborativa / SUS-CE



clique para ver com zoom:  
[sus.ce.gov.br/felicilab/mandala-da-governanca-colaborativa-sus-ce/](http://sus.ce.gov.br/felicilab/mandala-da-governanca-colaborativa-sus-ce/)

Mandala da Política Digital e Governança Colaborativa - SUS-CE

visualização com zoom

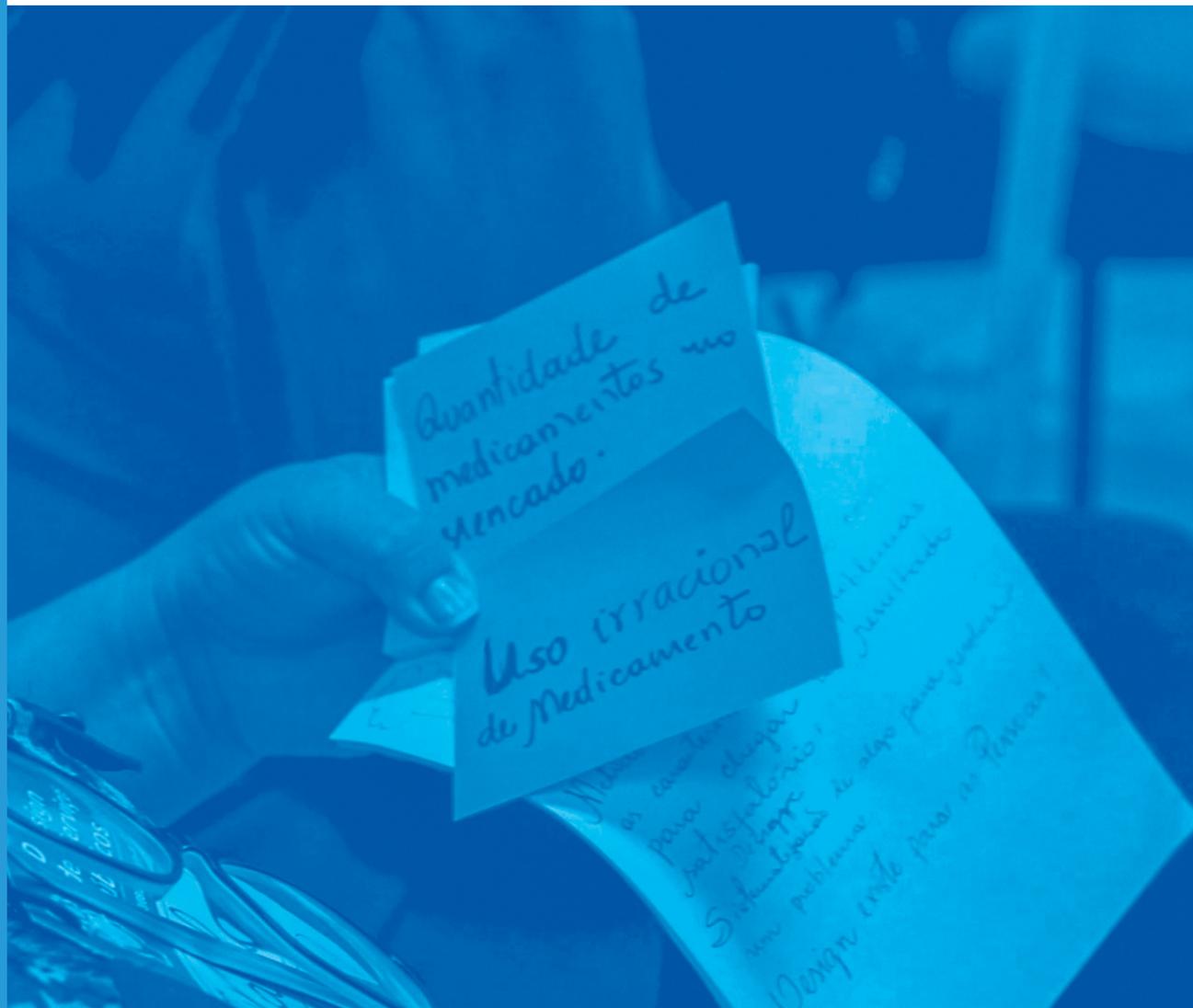


## 9. Inceptions

### Inceptions

Após a construção da **Mandala da Política Digital e Governança Colaborativa**, realizamos um levantamento de informações com vista a implementação de novas funcionalidades em soluções existentes ou novas soluções. Fizemos isso utilizando o instrumento Inception, que prevê orientações iniciais de defi-

nição sobre o que se deseja implementar em uma solução existente ou criação de uma nova solução. A **Inception** serve para possibilitar posteriormente o planejamento das etapas de entrega do que está sendo tratado com o mínimo de funcionalidades operacionais, conhecido como Mínimo Produto Viável - **MVP**.



As Inceptions levantaram os seguintes campos de informações:

### Visão do Produto ou Funcionalidade

Em algum lugar entre a ideia e o lançamento do MVP, a visão do produto ajuda a trilhar o caminho inicial. Ela define a essência do valor do seu negócio e deve refletir uma mensagem clara e atraente para seus clientes. O processo de inception ajuda a definir a visão do produto de forma colaborativa.

### É, Não é, Faz, Não Faz

Frequentemente, é mais fácil descrever o que algo não é ou não faz. Esta etapa do processo de inception buscou classificações sobre o produto seguindo as quatro diretrizes, perguntando especificamente cada aspecto positivo e negativo sobre o produto ser ou fazer algo.

### Objetivos do Produto ou Funcionalidade

Cada participante compartilhou o que entende por meta de negócio e os vários pontos de vista que devem ser discutidos para se chegar a um consenso sobre o que é realmente importante. Esta etapa ajudou a levantar e esclarecer os objetivos principais.

### Personas

Para identificar com eficácia os recursos de um produto, é importante manter os usuários e seus objetivos em mente. Uma persona cria uma representação realista dos usuários, ajudando a equipe a descrever as características do produto a partir do ponto de vista daqueles que irão interagir com a entrega final.

### Jornada da Pessoa Usuária

Descreve o percurso seguido pela pessoa usuária por meio de uma sequência de etapas necessárias para alcançar um objetivo. Algumas dessas etapas representam diferentes pontos de contato com o produto, caracterizando a interação da pessoa com o mesmo.

### Brainstorm de Funcionalidades

Uma feature representa uma ação ou interação do usuário com o produto, por exemplo: impressão de faturas, consulta de extratos detalhados e convite a amigos do Facebook. A descrição de um recurso deve ser o mais simples possível, visando atender a um objetivo de negócio, uma necessidade pessoal e/ou contemplar uma etapa na jornada.

### Inceptions

# 9.1. Inception Jornada da prescrição à dispensação de medicamentos

Jornada da prescrição à dispensação de medicamentos

É uma estratégia de acompanhamento da prescrição à dispensação de medicamentos, com foco na pessoa usuária, nos gestores e nos trabalhadores da saúde. A **Jornada da prescrição à dispensação de medicamentos** entrega orientações aos cidadãos e profissionais da saúde sobre a dispensação eficaz de medicamentos no SUS-CE.

É importante destacar que a Jornada da prescrição à dispensação de medicamentos é diferente da Relação Estadual de Medicamentos (RESME), do Guia de Estruturação e Organização da Assistência Farmacêutica, de Cartilhas Educativas e do Site da SESA. Não é uma garantia de tratamento da condição de saúde da pes-

soa usuária, nem garantia de acesso ao medicamento pelo SUS-CE. A Jornada também não realiza atendimento virtual, marcação de exames nem marcação de consulta.

A Jornada, por outro lado, é uma regra de negócio, estabelecendo uma estratégia que possibilita o direcionamento de acesso ao Serviço; colabora na redução de judicialização, racionaliza o processo de prescrição e uso de medicamentos, e otimiza o percurso da pessoa usuária no SUS-CE. Esta Jornada promove a integração entre os entes gestores, norteando-os nos processos de trabalho e também promove a integração entre os Bancos de Estoque Municipais e Estaduais.

### OBJETIVOS

- 1 - Promover a satisfação da pessoa usuária;
- 2 - Promover a Integração dos profissionais de saúde e dos entes gestores;
- 3 - Ampliar a transparência das ações do SUS;
- 4 - Propiciar acessibilidade às informações dos instrumentos existentes;
- 5 - Fomentar o sentimento de inclusão aos serviços de assistência farmacêutica ofertados pelo SUS-CE.

### PERSONA 1 - Médica

Carla tem 38 anos e trabalha em Juazeiro do Norte. Graduada em Medicina e profissional de saúde responsável pela prescrição de medicamentos. Entre suas necessidades que podem ser atendidas pela Jornada, estão: saber se o medicamento existe no SUS-CE, saber se o medicamento está com estoque regular, saber para qual serviço encaminhar a pessoa usuária.

### PERSONA 2 - Secretário Municipal de Saúde

Uirá tem 30 anos, é Secretário Municipal de Saúde de Quixeramobim. É graduado em marketing e quer soluções inovadoras para acesso a medicamentos em seus municípios pelo SUS-CE. Tem necessidade de acessar informações em

canais de transparência, e de visualizar os medicamentos que estejam disponíveis nos estabelecimentos em seu município, por nível de atenção.

### PERSONA 3 - Diarista

Fernanda tem 50 anos, é diarista em Fortaleza, onde trabalha de segunda a sábado, no horário comercial. Finalizou seus estudos até o Ensino Fundamental. Tem necessidade de saber onde ela pode encontrar o remédio que foi prescrito, quais documentos é necessário apresentar para conseguir o remédio prescrito, como usar e como armazenar o medicamento, e saber qual a validade da receita para a retirada da medicação.



visualização com zoom

clique para ver com zoom:

[sus.ce.gov.br/felicilab/inception-da-jornada-de-prescricao-a-dispensacao-de-medicamentos/](https://sus.ce.gov.br/felicilab/inception-da-jornada-de-prescricao-a-dispensacao-de-medicamentos/)

Jornada da prescrição à dispensação de medicamentos

## 9.2. Inception Central de Informações do SUS-CE

É uma plataforma que disponibiliza informações do SUS, de forma integrada, dinâmica, acessível e colaborativa, com linguagem simples e participativa. É um espaço que atua como agregador de links atualizados de serviços e equipamentos da saúde, mapa dos fluxos de serviços e painel dos seus canais oficiais, além de se estabelecer como canal de escuta e relacionamento, inclusive compartilhando narrativas sobre as experiências das pessoas usuárias com o SUS.

A **Central de Informações do SUS - CISUS** também possibilita o acesso sistemático e atualizado a mapeamentos e monitoramentos de políticas, projetos e ações de promoção da saúde, facilitando a fiscalização e a tomada de decisão de gestores e trabalhadores da saúde, e proporcionando o Controle Social. Além disso, estimula a capacitação continuada em Educação Permanente dos Trabalhadores da Saúde, contribuindo para a qualificação da força de trabalho. É um lugar que fortalece e dá visibilidade à diversidade presente no SUS, através da escuta ativa de diferentes atores / sujeitos.

É importante destacar que a Central de Informações do SUS não é uma

### OBJETIVOS

- 1- Integrar informações e fluxos de serviços;
- 2 - Atuar no relacionamento com as pessoas usuárias;
- 3 - Apoiar a tomada de decisão;
- 4 - Colaborar com a transparência administrativa;
- 5 - Ser orientada para a experiência centrada na pessoa usuária.

### PERSONA 1 - Cidadã

Maria Joana tem 34 anos, é professora municipal, educadora popular e tem um filho de cinco anos autista. Ela mora na cidade de Salitre. Entre suas necessidades que podem ser atendidas pela Central de Informações do SUS, estão: dúvidas sobre a marcação de consultas, dúvidas sobre a disponibilidade de medicamentos e dúvidas sobre os acompanhamentos disponíveis para o seu filho autista.

plataforma voltada apenas para a comunicação institucional, nem é voltada exclusivamente para gestores e trabalhadores da saúde; evita o uso de jargões e de linguagem técnica, apresentando as informações mais atualizadas disponíveis.

A Central não disponibilizará o serviço de marcação de consultas e se apresenta como um caminho e não como um fim em si mesma, prevendo a continuidade da Jornada da Pessoa Usuária nas Unidades de Saúde, instituições ou demais espaços indicados. Ela busca se estabelecer como canal de referência para informações em saúde, com mapeamentos, monitoramentos de dados atualizados periodicamente e sistematizados pelo setor de inteligência na Gestão Participativa e o Controle Social. Por fim, a CISUS busca atuar de forma proativa e colaborativa no relacionamento entre os entes e pessoas usuárias, como lugar de escuta, compartilhamento de experiências e resultados, bem como para gestão compartilhada, permitindo a geração sistemática de indicadores para o SUS-CE, com experiência de acesso customizável para cada perfil de pessoas usuárias.

### PERSONA 2 - Trabalhador da Saúde

João tem 54 anos e é Técnico de Enfermagem. Mora no PIO XII, é diabético, hipertenso e usuário de ansiolítico. Tem necessidade de conhecer os Protocolos Clínicos da sua unidade, busca informações sobre o auxílio aos profissionais de saúde, e deseja avaliar e aprimorar seus conhecimentos, além de conhecer seus direitos e acessar recursos do SUS.

### PERSONA 3 - Gestora

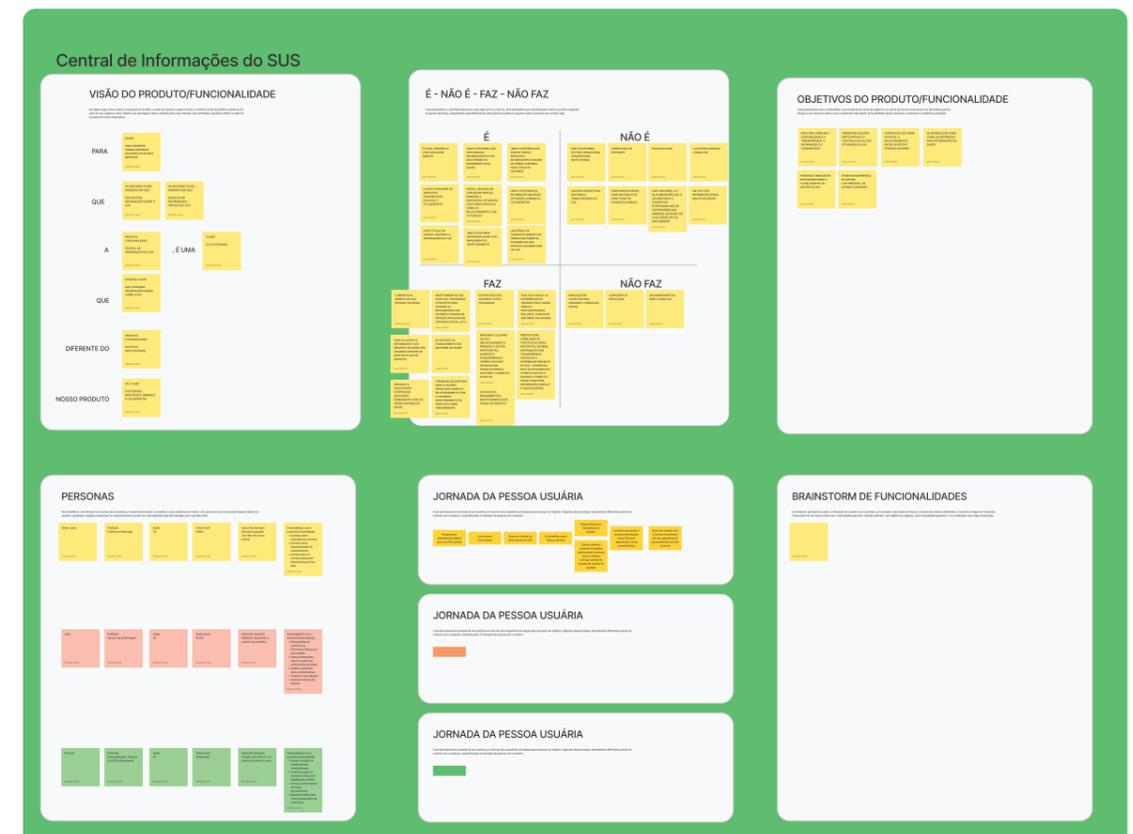
Amanda tem 42 anos, é Fonoaudióloga e Gestora da UPA de Maracanaú, onde reside. É casada, tem dois filhos (7 e 5 anos), que estão em casa. Ela deseja ter acesso a dados de monitoramento sistematizados, conhecer quais os processos e fluxos de qualificação da UPA, otimizar sua experiência no SUS com acesso a informações de modo personalizado e receber notificações sobre atualizações de Protocolos e Cuidado.



visualização com zoom

clique para ver com zoom:

[sus.ce.gov.br/felicilab/inception-central-de-informacoes-do-sus/](https://sus.ce.gov.br/felicilab/inception-central-de-informacoes-do-sus/)



## 9.3. Inception Mapa Digital da Saúde

É uma plataforma digital de integração e compartilhamento de dados e informações do SUS-CE, voltado para pessoas (cidadão, trabalhador da saúde, gestor, estudante, pesquisador) que utilizam, recebem, oferecem ou gerenciam serviços de saúde. A solução entrega informações georreferenciadas sobre diversos dispositivos e trabalhadores da saúde. Diferente de soluções como o CNES, iSUS, DATA-SUS e e-SUS, é uma plataforma aberta, interativa e colaborativa, constantemente atualizada e georreferenciada da saúde no Ceará, que promove um ambiente de integração e relacionamento, e é, ainda, um mecanismo de transparência da gestão pública.

A solução não é um prontuário eletrônico, um sistema de informações epi-

demiológicas, assistenciais ou de regulação. O **Mapa Digital da Saúde** abriga uma comunidade de práticas, equipamentos, pessoas, serviços e competências em saúde de forma georreferenciada, qualificada e inteligente.

Como seu escopo não traz informações pessoais de pacientes, muito menos realiza atendimento a estes grupos, o Mapa Digital da Saúde possibilita que pessoas usuárias avaliem os dispositivos de saúde, encontrem serviços próximos à sua localização, visualizem oportunidades, projetos e serviços em saúde. Através da disponibilização e visualização desses dados, o Mapa é uma importante ferramenta para embasar a tomada de decisões na área da saúde, entregando informações para gestores por meio de Analytics.

### OBJETIVOS

#### 1- Apresentar

- Informar sobre serviços, oportunidades, práticas, trabalhadores de saúde de forma georreferenciada e qualificada
- Fornecer transparência dos dados e informações de saúde (LGPD)
- Dar visibilidade às práticas, dispositivos de saúde e instituições de ensino

#### 2- Integrar

- Promover a integração de dados, pessoas e serviços de saúde
- Engajar agentes no seu uso e preenchimento

#### 3- Avaliar

- Embasar a tomada de decisões na área da saúde
- Possibilitar a avaliação dos dispositivos de saúde pelas pessoas usuárias

### PERSONA 1 - Pessoa usuária

Lígia é estudante e tem seis anos de idade. Mora no bairro Vicente Pinzón e precisa, com o auxílio dos pais ou de uma pessoa responsável por ela, colocar sua vacinação em dia. Ela precisa conhecer a disponibilidade de vacinas, além da localização da unidade mais próxima para tomar a vacina. Ela necessita também de atendimento pediátrico.

### PERSONA 2 - Profissional de saúde

Davi é médico psiquiatra e pai de Lígia (persona 1). Tem 37 anos e também mora no bairro Vicente Pinzón. Ele precisa encaminhar um paciente para um serviço de saúde. Para isso, a solução deve dar condições para ele localizar dispositivos e profis-

sionais de saúde disponíveis do SUS para itinerário terapêutico, bem como conhecer e utilizar instituições e programas de educação permanente em saúde mental.

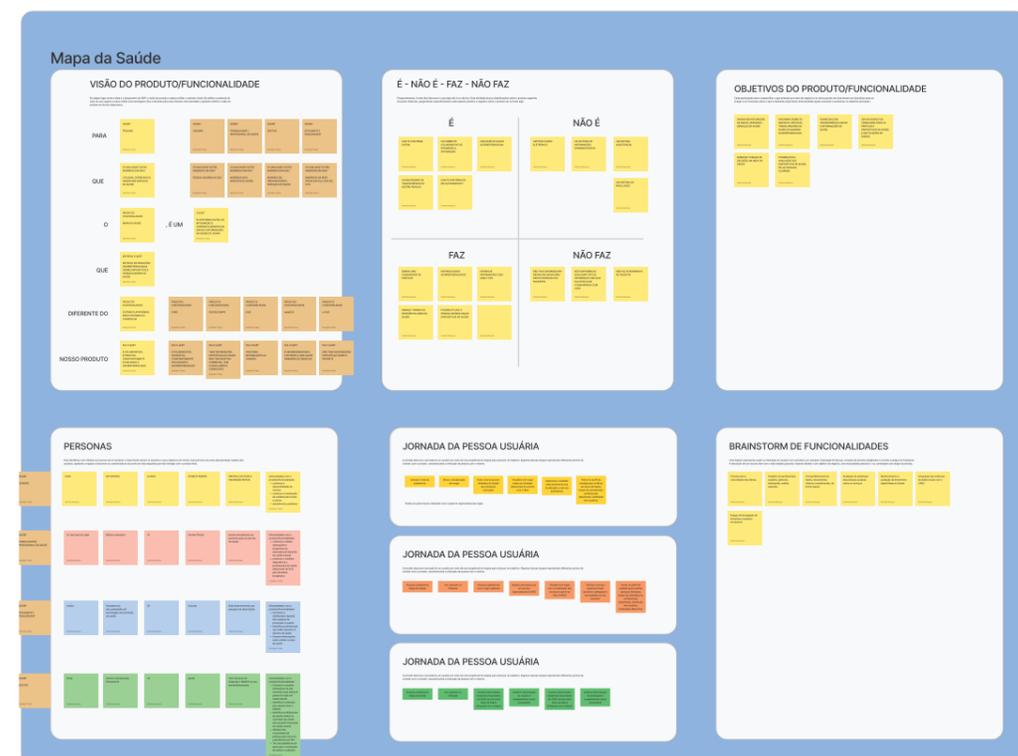
### PERSONA 3 - Estudante/pesquisador

Letícia é estudante de pós-graduação e tem 25 anos. Mora no município de Caucaia e está desenvolvendo sua pesquisa de dissertação na área de tecnologias de promoção da saúde. Ela tem como necessidades principais: conhecer a distribuição espacial dos espaços de promoção na saúde para seu tema de estudo, identificar profissionais que estão atuando no sistema de saúde dentro da sua especialidade de estudo, além de acessar informações sobre editais na área da saúde.

### PERSONA 4 - Gestor

Kílvia é Gestora da Educação Permanente de Iguatu, tem 34 anos e mora nesse município. Tem interesse de implantar ações do SMAPS (Cuidados em Saúde Mental e Atenção Psicossocial) no seu município. Para isso, precisa que a plataforma a ajude a conhecer e analisar indicadores do seu município para elaborar planos de ação em saúde mental. Kílvia também tem o desejo de identificar instituições para desenvolver o SMAPS, bem como profissionais da saúde mental no município que ainda não possuem formação em saúde mental. Outra necessidade que a gestora tem é abrigar uma comunidade de práticas para troca de experiências em Saúde Mental. Por fim, ela deseja ter uma plataforma de apoio para a realização de editais e seleções.

clique para ver com zoom:  
[sus.ce.gov.br/felicilab/inception-mapa-da-saude/](https://sus.ce.gov.br/felicilab/inception-mapa-da-saude/)



visualização  
com zoom



## 9.4. Inception Solução de Gestão de Protocolos e Linhas de Cuidado

É uma plataforma para a elaboração e atualização de protocolos, necessária para as práticas de saúde de todos que atuam e utilizam os serviços do Estado do Ceará em todos os níveis (gestores, trabalhadores e pessoas usuárias). Essa plataforma é um recurso estratégico que entrega um conjunto de metodologias, ferramentas e regulamentações que, diferente dos protocolos e linhas de cuidado consolidados atualmente, é um produto colaborativo, integrado, interativo, autoinstrucional e acessível.

Dentre suas principais características, a solução disponibiliza um repositório de protocolos e condutas técnicas, oferecendo subsídios técnicos para o profissional de saúde, através de diversas formas interativas de visualização dos conteúdos dentro da plataforma, facilitando e agilizando o acesso aos conteúdos disponibilizados em todos os níveis de cuidado. Outra importante característica do produto é a interação que a plataforma fará entre os diferentes protocolos e linhas de

cuidado, permitindo maior colaboração entre os profissionais, garantindo o acesso e acompanhamento dos dados por todos.

É importante destacar que essa solução não é um recurso terapêutico autoaplicável por definição, muito menos é o único recurso disponível para a prática médica, como uma espécie de guia norteador de condutas. É, na verdade, uma ferramenta digital essencial para a tomada de decisões e um recurso multiprofissional permanentemente atualizado e dinâmico. Sendo assim, não substitui a educação permanente do profissional de saúde.

Por fim, a solução faz versionamento dos protocolos, gera indicadores detalhados sobre os mesmos (quantidade de pessoas que acessaram, baixaram, etc...), para o monitoramento dos protocolos nas unidades de saúde, dando assim suporte aos gestores e profissionais na elaboração e monitoramento de protocolos e linhas de cuidado.

### OBJETIVOS

1- Para os trabalhadores da saúde

- a) Disponibilizar todos os protocolos e linhas de cuidado em um mesmo lugar e em um mesmo formato, de forma acessível;
- b) Facilitar o acesso às diretrizes, às condutas clínicas e aos fluxos de organização dos serviços;
- c) Definir um modelo de dados e de estrutura de informação do que é o protocolo e linha de cuidado;

- d) Normatizar procedimentos para maior acesso dos Profissionais de Saúde;
- e) Empoderar profissionais da saúde nas práticas clínicas;
- f) Fortalecer o uso e implementação dos instrumentos das linhas de cuidados e protocolos clínicos adotados no sistema de saúde estadual.

2- Para a pessoa usuária

- g) Permitir a compreensão do sistema de fluxos de atendimento do SUS;
- h) Promover a participação do cidadão no monitoramento da solução.

3- Para os Gestores

- i) Disponibilizar informações e suporte técnico para melhor gestão do cuidado;
- j) Permitir o monitoramento e avaliação da gestão do cuidado;
- k) Gerar indicadores de qualidade e necessidade na qualificação profissional;
- l) Identificar o uso / adesão dos protocolos pelas unidades de saúde/municípios;
- m) Promover alinhamento de condutas;
- n) Atingir um número significativo de aplicabilidade dos instrumentos de gestão nos serviços de saúde.

### PERSONA 1 - Trabalhadora da saúde

Suzete é enfermeira e tem 35 anos. Mora no bairro Parangaba, com seus três filhos. Mãe solteira, presta cuidados aos pais idosos e tem um amor intenso ao SUS. Suas principais necessidades ao utilizar a solução são: o fácil acesso aos conteúdos, diminuindo seu peso de trabalho; manter-se sempre atualizada; poder contribuir dando sugestões sobre demandas percebidas.

### PERSONA 2 - Gestor

Maurício é médico e tem 47 anos. Mora no bairro Aldeota e é casado, com dois filhos. Ele, além de gestor de núcleo da SESA, tem outros empregos, e por isso pouco tempo de disponibilidade. Maurício não possui vivência e formação em gestão pública. Das necessidades apontadas para ele, destacam-se: dados para apoiar suas tomadas de decisões, conhecer de forma aprofundada os fluxos e organização dos serviços, monitorar e avaliar por indicadores a utilização e aplicação da solução.

### PERSONA 3 - Pessoa usuária

Francisca é diarista e tem 26 anos. É moradora do Bom Jardim, tem dois filhos e está gestante do terceiro. Vive com sua mãe e seu pai, ambos desempregados. Francisca foi obrigada a abandonar os estudos após o primeiro filho. Não faz o pré-natal atualmente, tem depressão e o filho mais velho está usando drogas. Tem smartphone, mas usa a internet de terceiros e locais públicos para acessar seus recursos. É preciso despertar a necessidade dela conhecer onde fará seus exames pelo SUS, se engajar a procurar os locais de atendimento para o pré-natal de forma gratuita, acessar a sua linha da vida e acompanhar a linha da vida dos filhos.



visualização com zoom

clique para ver com zoom:

[sus.ce.gov.br/felicilab/inception-da-solucao-de-gestao-de-protocolos-e-linhas-de-cuidado/](https://sus.ce.gov.br/felicilab/inception-da-solucao-de-gestao-de-protocolos-e-linhas-de-cuidado/)



## Referências

AMBROSE, G.; HARRIS, P. **Basics Design: Design Thinking**. Switzerland: AVA Publishing SA, 2011.

BROWN, T. **Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2020.

CISNEIROS E CONSULTORES. **Glossário dos termos de inovação**. Disponível em: <https://cysneiros.com.br/glossario-dos-termos-de-inovacao>. Acesso em: 23 set. 2021.

DAYCHOUM, M. **40 Ferramentas e técnicas de gerenciamento**. Rio de Janeiro: Brasport, 2011.

GYACO. **Sobre QA (e Front-end e BA)**. 2016. Disponível em: <http://www.gyaco.com/2016/03/sobre-qa-e-front-end-e-ba>. Acesso em: 23 set. 2021.

JOHNSON, S. **De onde vêm as boas ideias: uma história natural da inovação**. São Paulo: Zahar, 2011.

SILVESTRI, G. **64 Jargões de UX e tecnologia que você precisa saber: o #42 é o meu preferido**. 2018. Disponível em: <https://gabrielsilvestri.com.br/glossario-de-ux>. Acesso em: 23 set. 2021.

SOUZA, B. C. C. Gestão da mudança e da inovação: árvore de problemas como ferramenta para avaliação do impacto da mudança. **Revista de Ciências Gerenciais**, São Paulo, v. 14, n.19, p.1-18, 2010.

TICKDORN, M.; SCHNEIDER, J. **Isto é Design Thinking de Serviços**. Porto Alegre: Bookman, 2014.

TORRES, J. **BA, PO e PM**. Medium. 2017. Disponível em: <https://medium.com/gestaoprodutos/ba-po-e-pm-107e143e8bda>. Acesso em: 23 set. 2021

WIKIMEDIA FOUNDATION. **Wikipédia: a enciclopédia livre**. 2021. Página inicial. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org>. Acesso em: 23 set. 2021.

# Glossário

**ARQUITETURA DE INFORMAÇÃO** - a prática de decidir como organizar as partes de alguma coisa de modo a torná-la compreensível (Information Architecture Institute).

**BACKLOG** - lista de atividades que devem ser executadas.

**BUSINESS ANALYST (BA)** - pessoa focada nos objetivos de negócio, e nos problemas e necessidades dos usuários, balanceando-os com os objetivos de negócio. No desenvolvimento de softwares, o BA atua de forma complementar ao PO.

**CANVAS** - ferramenta utilizada para facilmente definir e visualizar o modelo de negócio de uma empresa ou de um projeto.

**COMMIT** - gerenciamento de dados e controle de versão (ciência da computação), refere-se ao processo de efetivar um conjunto de alterações.

**DESIGN DE EXPERIÊNCIA** - prática de projetar produtos, processos, serviços, eventos, jornadas omnichannel e ambientes com foco na qualidade da experiência do usuário e em soluções culturalmente relevantes.

**DESIGN THINKING** - abordagem criativa, focada no ser humano, que se baseia na multidisciplinaridade, colaboração e tangibilização de pensamentos e processos, para propor alternativas e soluções inovadoras para empresas e/ou problemas da sociedade.

**EXPERIÊNCIA OMNICHANNEL** - experiência consistente em diversos canais diferentes: Fisicamente, Via smartphone, Redes Sociais, Website, Callcenter.

**EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO** - conjunto de elementos e fatores relativos à interação do usuário com um produto, serviço ou sistema.

**FIGMA** - Figma é um editor gráfico de vetor e prototipagem de projetos de design baseado principalmente no navegador web, com ferramentas offline adicionais para aplicações desktop para GNU/Linux, macOS e Windows.

**INCEPTION (Lean Inception)** - momento de alinhamento inicial. Define "o que fazer" e qual será o MVP. O "como fazer" será feito em outro momento.

**ISSUE** - é (na ferramenta GitHub) onde os usuários contribuem ou re-

portam os problemas/bugs encontrados. Torna mais fácil a correção do problema e a obtenção das informações para simulação dos problemas.

**JORNADA DO USUÁRIO** - representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que descreve os passos percorridos antes, durante e depois da compra e/ou utilização.

**MÉTODO AGILE** - prática de desenvolvimento (originalmente, para softwares) que visa a colaboração, esforço e organização entre cliente, desenvolvedor e usuário.

**MVP (Minimum Viable Product)** - Mínimo Produto Viável. Versão mais simples de um produto que pode ser lançada com uma quantidade mínima de esforço e desenvolvimento.

**PERSONA / AVATAR** - Uma persona é um personagem fictício utilizado para entender a perspectiva do usuário ao utilizar um determinado produto ou serviço.

**PLATAFORMA** - modelo de negócio que usa a tecnologia para conectar pessoas, organizações e recursos em um ecossistema interativo, no qual podem ser criadas e compartilhadas quantidades incríveis de valor. A plataforma oferece uma infraestrutura para tais interações e estabelece condições de funcionamento para elas.

**PRODUCT OWNER (PO)** - "dono" de um produto. Pessoa que normalmente sabe tudo sobre o produto, como funciona, pra quem é, o que deverá ser priorizado.

**PRODUTO** - um produto não necessariamente precisa ser algo físico. Pode ser: uma vivência (curso digital), um software (aplicativo), um ambiente online (website), uma plataforma (sistema web), etc.

**PROFISSIONAL DA SAÚDE** - Pessoa que atua profissionalmente no SUS (exemplo: médico, enfermeiro, agente de saúde, entre outros).

**PROTÓTIPO** - é uma versão inicial de um produto, experiência, atendimento ou serviço. Similar ao MVP.

**SCRUM** - metodologia de desenvolvimento de software semelhante ao agile.

# Glossário

**Glossário** **SPRINT** - período (de 1 a 4 semanas) onde é priorizada uma determinada lista de tarefas que precisam ser entregues.

**STAKEHOLDER** - Qualquer pessoa que tenha autoridade e envolvimento dentro de um projeto, podendo ser: Executivos, CEO's, Líderes, Gestores.

**TESTE DE USABILIDADE** - técnica de caixa-preta. O objetivo é observar usuários reais usando o produto para descobrir problemas e pontos de melhorias. O produto, que pode ser um site, uma aplicação web, um produto físico, não precisa estar completamente desenvolvido.



## Conteúdo Expandido

vídeo de depoimentos



visualização  
do vídeo

clique para assistir o vídeo de depoimentos no youtube da ESP  
[https://bit.ly/depoimentos\\_oficina\\_DSP](https://bit.ly/depoimentos_oficina_DSP)



## Lista de Participantes

### Oficina de Design de Serviços Públicos

#### Equipe Técnica

Uirá Porã Coordenação Geral	Alice Pequeno Coordenação Adjunta
Ranielder Fábio de Freitas Coordenação Metodológica e Revisão de Editoração	Clarisse Castro Coordenação de Conteúdo
Málbria Oliveira Rolim Coordenação na Sepos	Sara Café Divulgação, Cobertura e Revisão
Paulo Amoreira Facilitação, Metodologia, Redação e Editoração	Ana Paula Cobertura Audiovisual
Washington Forte Facilitação e Metodologia	Helen Hilário Organização e Apoio Logístico
Daniel Gularte Facilitação	Flavianne Soares Organização e Apoio Logístico
Gabriela Marques Facilitação	Maria do Carmo Aires Ribeiro Organização e Apoio Logístico
	Clarissa Peixoto Apoio Geral

#### Equipe Colaborativa Multi-institucional

Caio Garcia Correia Sá Cavalcanti	Karla Deisy Moraes Borges
Carla Renata Pinheiro Lima de Saboia Oliveira	Kilvia Paula Soares Macêdo
Carolynne Maciente	Lady Diana Arruda Mota
Cleyton Carvalho Cândido	Leticia Kelly Costa Silva
Davi Queiroz de Carvalho Rocha	Luciene Alice da Silva
Débora Rocha Carvalho	Málbria Oliveira Rolim
Elis Regina Vasconcelos Farias	Marcelo Alcantara Holanda
Emanuelle Coelho Mendonça	Marcos Antônio Gadelha Maia
Fernanda França Cabral	Maria Correia Pequeno
Francisco Jadson Franco Moreira	Maria Verônica Sales da Silva
Francivânia Brito de Matos	Mariana Couto Barroso
Ívina Maria Siqueira Lima	Rebeca Bandeira Barbosa
José Augusto de Castro Veloso Neto	Sarah Lima Verde
José Luís Paiva de Mendonça Ferreira	Sheila Márcia de Araújo Fontenele
Joseana Lima dos Santos Soares	Silvia Lorena Girão Barreto Barros
Juliana Donato Nóbrega	Vanessa Alencar de Araújo
Júlio Alves Lopes	

## Escola de Saúde Pública do Ceará Paulo Marcelo Martins Rodrigues (ESP/CE)



[www.esp.ce.gov.br](http://www.esp.ce.gov.br)

### Felicilabers

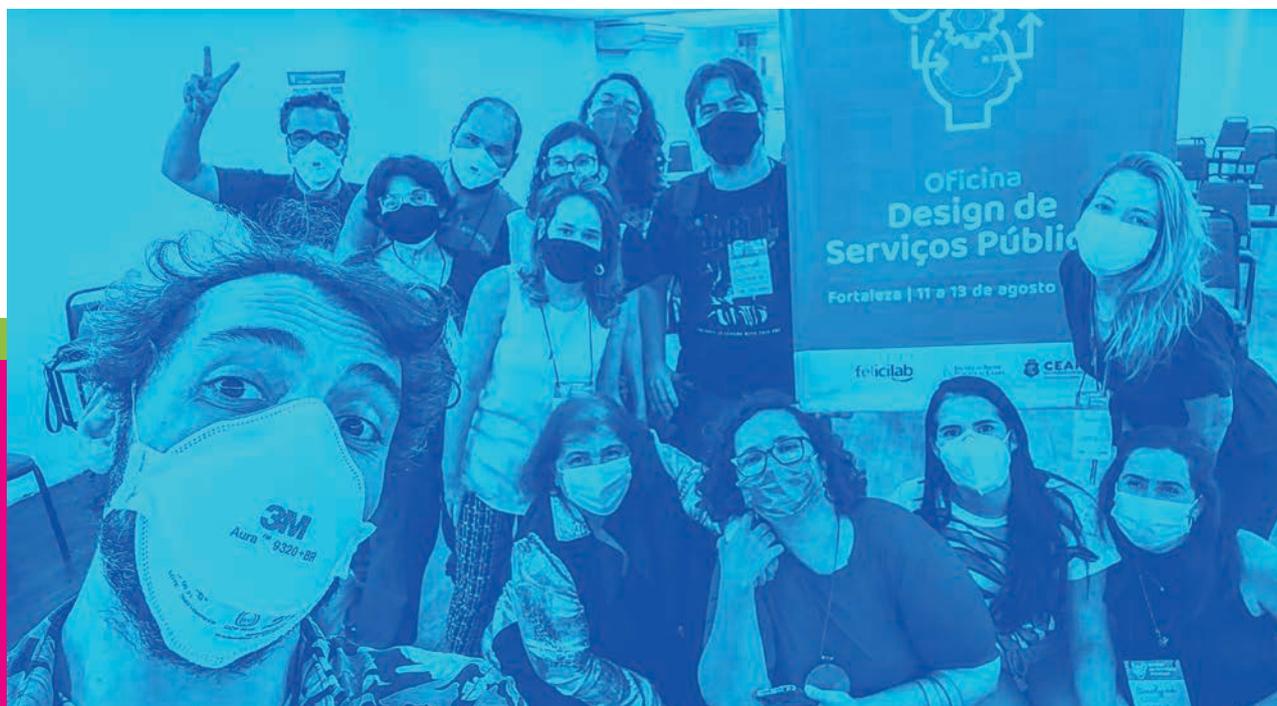


Alexandre Rodolpho Barros de Souza, Alice Maria Correia Pequeno, Ana Bruna de Queiroz Pereira, Ana Paula Veras Camurça Vieira, André Ribeiro de Castro Júnior, Antônio Feitosa de Oliveira, Camila Campos Colares das Dores, Clarissa Gomes Peixoto, Clarisse Castro Cavalcante, Daiane Abreu de Sousa Soares, Daniel de Menezes Gularte, Ericson Moreira, Fernanda Ferreira do Nascimento, Flavianne Santos Soares Oliveira, Francisco Aislan da Silva Freitas, Gabriela Azevedo Marques, Genilton da Silva Faheina Junior, Helen de Carvalho Hilário, Jacson Passold, Janete Pereira do Amaral, Jéferson do Nascimento Soares, Joana Laysa Lima Cunha, Kelma Souto Angelim Rodrigues, Lucas Tandy do Nascimento Silva, Marcos José Nunes de Oliveira, Maria do Carmo Aires Ribeiro, Matheus Campelo, Mayara Monte Barbosa, Nicolas Linhares da Silva, Paulo Cesar Rodrigues Amoreira, Ranielder Fábio de Freitas, Rodrigo Gomes Marques Silvestre, Samara de Almeida Mesquita Rosa, Sara Café Camurça Guanabara de Aguiar, Thaís Sales Barreto, Uirá Porã Maia do Carmo, Victor Magalhães Pacheco, Wanderley Lima Costa, Washington Forte.

[sus.ce.gov.br/felicilab](http://sus.ce.gov.br/felicilab)

Fortaleza, setembro de 2021.





**"Amar e mudar coisas  
nos interessa mais."**

Belchior



Realização:

**felicilab**

Promoção:

ESCOLA DE SAÚDE  
PÚBLICA DO CEARÁ



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA SAÚDE  
SECRETARIA EXECUTIVA DE  
POLÍTICAS DE SAÚDE