

**1 Marca**  
**4 Princípios**  
**10 Minutos**



**SNS 24**

**CENTRO DE CONTACTO**

**SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE**

# Princípios

# 1. Clarividência



## A Teoria da Laranja

### Foco:

- Sumarento
- Objectivo

“Os objetivos e as mensagens são como as laranjas.

Se atirar mais do que um/ uma em simultâneo, ninguém os/ as apanha.”



### **Simplicidade:**

- Pensar muito
- Escrever pouco

“Para eliminar o desnecessário, é preciso coragem e também mais trabalho...”

...desculpe-me tê-lo cansado com uma carta tão longa, mas não tinha tempo para escrever-lhe uma breve.”

— **Blaise Pascal**

# O Briefing

## Problemas

- I. Notoriedade
- II. Urgências cheias, com muitos casos em que a ida à unidade de saúde não é necessária

## Objectivos

- I. Entrar no *mindset* dos cidadãos
- II. Evitar a ida às urgências nos casos em que não se justifica

## A ter em conta

- I. O serviço é bem avaliado pelos utentes

## O que é que queremos que as pessoas façam

- I. Ligar para o 808 24 24 24 deve ser a primeira iniciativa de todas

## Mandatório

- I. Criar a assinatura de marca que a acompanhe em todos os momentos



# 2. Coerência

# DICIONÁRIO BÁSICO

DA LÍNGUA PORTUGUESA

INCLUI GRAMÁTICA E VERBOS ✓  
DIVISÃO SILÁBICA ✓



“Propriedade essencial de um texto que permite percebê-lo como um todo e que depende das relações de sentido que se estabelecem explicitamente entre as palavras e entre o texto e a situação em que é produzido.”

— Infopédia

# Febre da Seleção

Seleção Nacional.  
Mais uma razão para ter  
o SNS 24 sempre à mão.

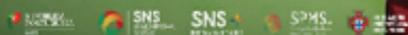


SNS 24  
CENTRO DE CONTACTO  
SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

808 24 24 24

[www.sns24.gov.pt](http://www.sns24.gov.pt)  
Apps MySNS

Antes de tudo



# 3. Dissonância



“O maior inimigo da criatividade  
é o bom senso.”

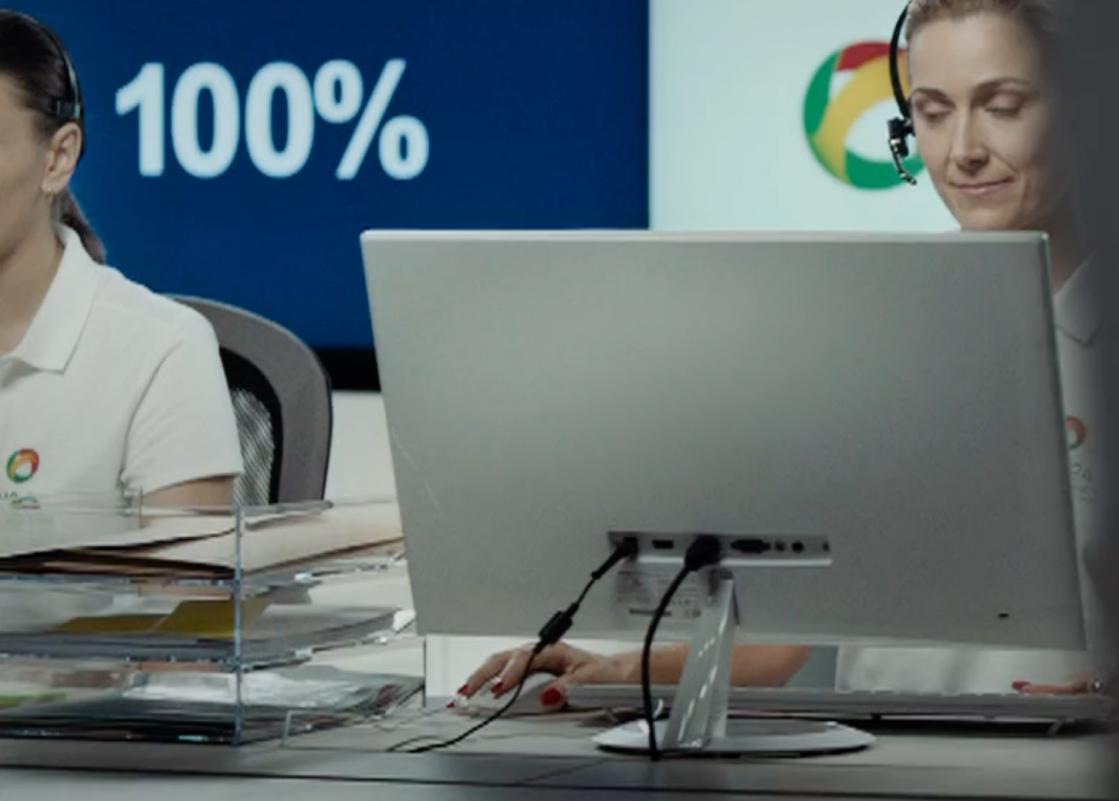
— Pablo Picasso

Nível Serviço

100%



Menor Tempo Espera



# 4. Persistência



*“Roma e Pavia não se fizeram  
num dia.”*

**— Provérbio**



# Obrigado

Nuno Antunes

Avenida António Serpa, 32 8ªA 1050-027 Lisboa

(+351) 935 051 478

nuno.antunes@milford.pt

