

Avanços e limitações das redes sociais como estratégia de comunicação no Sistema Único de Saúde: relato de experiências em Unidades de Saúde da Família

Sedruoslen Guelir Cavalcanti Costa*; Mikaely Martins Pedrosa*; Josilene Soares Carvalho Santos**;
Janaína Gomes de Paiva Amorim***; Luiz Roberto Augusto Noro****

- * Cirurgiã(o)-dentista Mestre, Preceptor(a) da disciplina Planejamento e Avaliação em Saúde Bucal Coletiva, Secretaria Municipal de Saúde de Natal
- ** Graduanda, Curso de Odontologia, Universidade Federal do Rio Grande do Norte
- *** Professora Mestre, Departamento de Odontologia, Universidade Federal do Rio Grande do Norte
- **** Professor Doutor, Programa de Pós-graduação em Saúde Coletiva, Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Recebido: 28/06/2021. Aprovado: 14/02/2022.

RESUMO

As redes sociais podem representar importante papel na Atenção Básica do Sistema Único de Saúde no acesso e divulgação de informações. É objetivo desse estudo relatar as experiências desenvolvidas por estagiários e professores do curso de Odontologia da UFRN e preceptores das USF Panatis e Parque das Dunas, Natal/RN. As atividades realizadas foram planejadas em disciplina anterior ao estágio e contaram com a participação desses mesmos atores. Considerando o contexto da pandemia da COVID-19, as atividades foram adaptadas para serem desenvolvidas em formato virtual. A partir do Instagram, WhatsApp e Google Meet foi possível divulgar informações sobre o funcionamento e ações desenvolvidas nas USF, criar posts informativos sobre saúde bucal, envolver gestantes em ações educativas, promover maior aproximação com a comunidade, criação de respostas automáticas às perguntas mais frequentes, entre outras atividades. As redes sociais são potente ferramenta na comunicação e divulgação em saúde, permitindo estabelecimento de vínculos, como mais uma via no acesso às informações e relação de diálogo permanente com a população, sinalizando possíveis avanços no controle social. O conhecimento prévio de estagiários e preceptores sobre as redes sociais viabilizou o desenvolvimento de ações que não fazem parte do contexto tradicional da formação em Odontologia, trazendo benefícios ao aprendizado de todos e avanços na relação das USF com a comunidade. É fundamental que o poder público viabilize infraestrutura e logística necessárias para a inclusão das redes sociais no processo de trabalho das equipes da Atenção Básica, incorporando-as como elemento de sua política de comunicação em saúde.

Descritores: Rede Social. Sistema Único de Saúde. Apoio ao Desenvolvimento de Recursos Humanos.

1 INTRODUÇÃO

As redes sociais mediadas pela *internet* (Instagram, WhatsApp, Facebook, Twitter, entre outras), considerando sua disseminação entre os diferentes grupos populacionais, podem significar importante estratégia na busca da garantia de dois princípios basilares do Sistema Único de Saúde (SUS): direito à informação às pessoas assistidas sobre sua saúde e divulgação de informações quanto ao potencial dos serviços de saúde e a sua utilização pelo usuário¹.

Fundamental para garantia dessa conquista refere-se ao desafio de se articular a informação e a comunicação com a área da saúde. O papel da comunicação seria desenvolver espaços, processos e práticas que ampliassem as vozes dos trabalhadores da saúde e da população permitindo a disseminação dos pontos de vista e dos interesses desses setores².

As redes sociais têm demonstrado grande potencial na perspectiva de contribuição com o fluxo de informações e comunicação entre as diferentes instâncias no âmbito do SUS³, assim como exercem influência no acesso aos serviços de saúde, na sua utilização e escolha, podendo atuar de forma a motivar ou não o indivíduo a vocalizar suas demandas⁴.

Apresentando-se atualmente com uma perspectiva praticamente onipresente, as redes sociais ocupam espaço no meio acadêmico, nas mídias, nos mais diversos tipos de organizações e, inclusive, no senso comum⁵. Essas redes estão conectadas pelos mais diversos relacionamentos e interações sociais, podendo ser motivadas por amizade ou relações de trabalho, que conectam diferentes instituições, grupos ou indivíduos que apresentam, entre outros atributos, interatividade, coesão, interatividade e sustentabilidade^{6,7}.

Essas “novas” Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) ao ocuparem lugar destacado nas relações comunicacionais contemporâneas, prescindem de reflexão contínua sobre sua

utilização, proporcionando a efetiva ressignificação de práticas e estratégias, de forma a evitar que se tornem, simplesmente, customizações de velhas formas do processo comunicativo⁸.

Na perspectiva do SUS, as redes sociais podem contribuir tanto com a produção do conhecimento em redes e ampliação dos canais de comunicação para acesso aos serviços de saúde como para a tomada de decisão de gerentes e gestores⁹.

A comunicação em sintonia com o SUS pode ser debatida pelas mediações que caracterizam essas práticas, devendo contribuir para sair de um modelo linear e unidirecional da comunicação para permitir maior visibilidade às vozes e histórias advindas da população e dos profissionais de saúde, contribuindo com a democratização da comunicação⁸.

Em junho de 2018 somente o Instagram¹⁰, importante plataforma de comunicação que usa imagens para mediar conteúdos, anunciou ter 1 bilhão de utilizadores ativos no mundo¹¹.

Em recente revisão sistemática foram mapeados estudos sobre o uso do Instagram no campo da saúde pública, com ênfase na atuação das entidades governamentais. O estudo aponta o Instagram como uma ferramenta de promoção da saúde com capacidade de envolver utilizadores, sobretudo pelo seu apelo imagético ao mesmo tempo que classifica a atuação das entidades de saúde pública nesta rede como ineficiente.

Poucos estudos sinalizam a perspectiva da utilização das redes sociais na Atenção Básica à Saúde, em especial no acesso à saúde bucal. A incorporação da saúde bucal na Estratégia Saúde da Família (ESF) foi vista como a possibilidade de romper com a assistência baseada no curativismo, tecnicismo e biologicismo¹³ características ainda hegemônicas na formação e prática odontológica. De forma a cumprir esse papel, as Unidades de Saúde da Família (USF) desenvolvem atividades e projetos voltados para promoção, prevenção e

conscientização de saúde as quais, em razão da pandemia da COVID-19, foram suspensas. Apesar da necessidade de distanciamento social durante uma pandemia, as estratégias de promoção em saúde devem continuar e ser adaptadas para manutenção das atividades e práticas voltadas para a população.

O presente estudo tem como objetivo relatar as experiências educativas desenvolvidas no estágio curricular obrigatório do curso de Odontologia da UFRN pautadas na utilização de redes sociais na mediação das ações com a população.

2 RELATO DE EXPERIÊNCIAS

O presente estudo trata-se de um relato de experiências vivenciadas nas Unidades de Saúde da Família (USF) Panatis e Parque das Dunas vinculadas à Secretaria Municipal de Saúde, localizadas na Zona Norte do município de Natal/RN. Essas experiências envolveram preceptores (cirurgiões-dentistas das duas USF), professores da área de Saúde Bucal Coletiva e estagiários do último período do curso de Odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).

Esse estágio tem como objetivo desenvolver atividades de promoção da saúde, prevenção das doenças e assistência odontológica dentro dos princípios da Estratégia Saúde da Família, com base em ações de caráter interdisciplinar, em consonância com os princípios do SUS.

Anteriormente ao desenvolvimento dessas atividades nas USF, estudantes, preceptores e docentes participaram do componente curricular Planejamento e Avaliação em Saúde Bucal Coletiva, pré-requisito para desenvolvimento do estágio supervisionado no semestre seguinte. Nesse componente curricular pretende-se que os estudantes e os preceptores, articulados pelos professores, retomem conhecimentos prévios em Saúde Bucal Coletiva que possam ser aplicados a

uma proposta de planejamento das ações de saúde a serem realizadas nas USF. Para isso, é fundamental que todos compreendam as bases conceituais e a aplicação prática do planejamento estratégico-situacional, com a perspectiva de desenvolvimento de uma proposta de planejamento em saúde em nível local e estratégias de avaliação das ações a serem realizadas.

Elemento fundamental para viabilizar essa proposta relaciona-se à necessidade desse planejamento ser estruturado a partir da realidade das Unidades de Saúde da Família envolvidas. Nesse sentido, foi essencial a definição dos preceptores previamente, maiores conhecedores da realidade da USF e dos problemas de saúde bucal do território de atuação. A partir dessa condição, os estudantes foram divididos em quatro duplas, sendo duas duplas vinculadas à USF Parque das Dunas, e duas duplas vinculadas à USF Panatis. Dessa forma, já no componente curricular Planejamento e Avaliação em Saúde Bucal Coletiva cada equipe ficou composta por quatro alunos (2 duplas), um preceptor e um professor. Para desenvolvimento dos estágios, as mesmas duplas de estudantes foram mantidas nas USF nas quais realizaram o planejamento das ações no semestre anterior. No campo de estágio cada dupla ficou 7 semanas, sendo a primeira no período de 18 de janeiro a 12 de março de 2021 e a segunda de 15 de março a 30 de abril de 2021.

Os principais problemas elencados pelos preceptores englobavam desde aspectos relacionados à condição estrutural da USF, dificuldades em utilizar o Prontuário Eletrônico do Cidadão, limitações no sistema de referência e contrarreferência, até problemas relacionados ao acolhimento e atendimento de usuários nas USF e falta de levantamento epidemiológico em saúde bucal.

A vivência em cada serviço possui singularidades próprias pela diversidade de território em que se encontra inserida a Estratégia

Saúde da Família e suas características próprias, o que muito contribuiu para a compreensão da complexidade do planejamento local das atividades.

O estágio iniciou-se com a recepção dos estudantes do curso de Odontologia da UFRN no serviço, sendo a chegada e acolhida articuladas com os demais profissionais da USF, de forma a garantir autonomia no planejamento de ações de saúde bucal e de outras atividades do campo da saúde coletiva.

Levando-se em consideração o contexto da pandemia da COVID-19, todas as atividades planejadas foram, quando possível, adaptadas para serem desenvolvidas em formato virtual, respeitando as recomendações dos protocolos vigentes dos órgãos de saúde. Isso ocorreu porque algumas ações previamente planejadas foram modificadas, fazendo com que novas propostas fossem incorporadas ao longo do estágio.

Dentre essas atividades, as duas USF realizaram atividades diferenciadas a partir da utilização de redes sociais das mais diferentes naturezas.

A utilização das redes sociais como estratégia de aproximação da Equipe de Saúde da Família às gestantes na USF Panatis

O trabalho interdisciplinar na USF Panatis tem como um de seus destaques o “Projeto Mamã e Bebê”, desenvolvido a partir da articulação da equipe de enfermagem, médica ginecologista e equipe de saúde bucal. No projeto, todas as gestantes atendidas durante o pré-natal são posteriormente encaminhadas para a equipe de saúde bucal para realização do exame e encaminhamento para agendamento de consulta odontológica, caso necessário.

Visando aproximação dessas gestantes com a Equipe de Saúde da Família, a USF Panatis se organizou para desenvolver mensalmente reunião com essas gestantes visando o desenvolvimento de

atividades educativas, abordando-se diversos temas, dentre eles, aqueles relacionados com a saúde bucal no período de gestação e cuidados com o recém-nascido. Com isso, pretendia-se incentivar a autonomia no cuidado da gestante e do bebê, além de estimular atividades com foco na promoção de saúde.

Apesar de a gestação por si só não ser responsável pelo aparecimento de certas manifestações bucais, tal como a doença cárie e doença periodontal, é de extrema importância o acompanhamento da saúde bucal das gestantes a fim de prevenir agravos que venham a interferir em uma gestação saudável e na saúde do feto¹⁴.

Considerando o contexto pandêmico e o planejamento realizado previamente, estagiários e preceptores decidiram buscar alternativas para o isolamento social sem perder a oportunidade de contribuir com ações que até então eram desenvolvidas com ótima receptividade pelo grupo de gestantes. Optou-se por desenvolver uma ação coletiva por meio virtual para as gestantes, o que representou um desafio para todos envolvidos, visto que seria algo novo com o qual ainda não se havia trabalhado, em especial com esse público-alvo. Decidiu-se por realizar os encontros a partir das redes sociais Whatsapp e do Google Meet.

Para isso, foi primeiramente organizada uma lista com as informações das gestantes que estavam sendo acompanhadas no pré-natal. A partir dessas informações criou-se um grupo no whatsapp no celular da dentista da USF para que a comunicação com o coletivo fosse facilitada.

Entre as limitações para composição do grupo observou-se que alguns números estavam desatualizados ou pertenciam a um outro membro da família que não a gestante. Em função disso, algumas saíram de imediato do grupo sem dar chance de comunicar do que iria se tratar a atividade. Visando contornar esse problema, foram feitas ligações para alguns números, comunicando sobre a finalidade do grupo e reforçando o convite.

A alternativa foi comunicar pessoalmente às gestantes na consulta de pré-natal e, a partir daí adicioná-las ao grupo.

Com esses ajustes foi possível facilitar a comunicação com o público-alvo da ação, assim como identificar demandas para as quais o grupo não houvera sido formado. A finalidade básica do grupo era divulgar a temática, a data, horário e o link do evento, o qual ocorreria via Google Meet.

Entretanto, surgiram dúvidas relativas aos diversos setores da USF, disponibilidade de vacinas, funcionamento presencial, entre outras. Com isso, pôde-se observar o potencial dessa rede social para melhorar a comunicação entre o SUS e a população.

Quanto ao evento, foi possível desenvolver dois encontros, com intervalo de dois meses entre cada um. No I Encontro Virtual das Gestantes foram abordados os cuidados de saúde bucal voltados para a gestante e para o recém-nascido. Foram selecionadas algumas perguntas que mais causavam polêmica e dúvida durante as consultas presenciais e, a partir delas, foi possível discutir mitos e verdades, tais como: “o antibiótico causa cárie?”, ou “a gestante pode ir ao dentista?”. Os questionamentos foram a base do encontro, que desencadearam uma discussão entre as próprias gestantes e profissionais da Equipe de Saúde Bucal. Na oportunidade, também estava presente uma das enfermeiras da ESF, que se beneficiou das informações em saúde bucal, uma vez que durante a consulta de pré-natal surgiam muitas dúvidas sobre esse assunto.

Já no II Encontro Virtual das Gestantes foi possível trabalhar a perspectiva das doenças bucais mais comuns que acometem as crianças, tais como a cárie de mamadeira, lesões como as causadas por candidíase oral, entre outras, além de reforçar conceitos já abordados no primeiro encontro.

No período entre um encontro e outro, o grupo manteve-se ativo, servindo como meio de interação entre a Equipe de Saúde da Família da

USF, estagiários e gestantes, fornecendo informações de saúde bucal das gestantes e das crianças.

A tecnologia móvel se tornou grande aliada à educação em saúde, pois acelera e otimiza o diálogo entre os profissionais de saúde e usuários da rede SUS, simplificando distâncias e transmitindo a informação, o que favorece o empoderamento, o autocuidado e o acompanhamento do processo saúde-doença oportunizando a autonomia dos sujeitos¹⁵.

Outra forma que se encontrou de aproximar o serviço da comunidade foi por meio de postagens no Instagram da USF. Essa rede social estava a um tempo desativada devido a entraves de gerenciamento e disponibilidade para a função. As postagens eram de caráter eminentemente informativo, alertando a população sobre cuidados a serem tomados durante o período de pandemia ou sobre processos de funcionamento da própria unidade. A maior dificuldade encontrada foi estabelecer mecanismos para evitar a falta de continuidade de alimentação do Instagram, necessitando de um trabalho em equipe e descentralização da tarefa.

O engajamento e participação popular por meio das redes sociais se mostrou não somente possível, mas também fundamental para a articulação, principalmente no momento em que os encontros presenciais ainda se encontram restritos.

A utilização das redes sociais como estratégia de comunicação da Equipe de Saúde da Família da USF Parque das Dunas

A USF Parque das Dunas tem como característica trabalho com interlocução direta com o Colegiado Gestor da Unidade, proporcionando pactuações permanentes com todos os atores envolvidos nas atividades. Possui em sua rotina de processo de trabalho na Atenção Básica projetos voltados para promoção e prevenção de Saúde, os quais foram suspensos durante a pandemia da

COVID-19, para se evitar risco de aglomerações.

A partir do desenvolvimento do estágio, idealizou-se a alteração da lógica dos projetos presenciais para o meio virtual, com o auxílio das redes sociais. O uso de Redes Sociais como estratégia de Comunicação em Saúde em uma UBS foi realizado e considerado uma experiência exitosa no sertão pernambucano, possibilitando a aproximação dos usuários e usuárias nesse período de pandemia da COVID-19, onde medidas de distanciamento social precisaram ser tomadas¹⁶.

Foi primeiramente realizado levantamento sobre quais plataformas já eram utilizadas pelo serviço, constatando-se que o Instagram e o WhatsApp, cada qual com uma aplicabilidade, já eram utilizados pela USF.

Entretanto, o Instagram, de uso mais recente pela USF, é a plataforma que tem atraído maior interesse por parte dos trabalhadores da Unidade. A abordagem visual do Instagram tem sido um atrativo para as equipes de Atenção Básica no município de Natal, observando-se um número crescente de USF criando perfil próprio nesta plataforma.

As Unidades de Saúde ao criarem seus próprios perfis utilizam o espaço para divulgar suas ações e divulgar informações em saúde à população. Não raro marcam perfis dos gestores do município. A presença do Ministério da Saúde na plataforma Instagram foi avaliada como uma estratégia de marketing social e digital, pois promove orientações sobre saúde com objetivo de mudar comportamentos dos seguidores para adoção de práticas saudáveis¹⁷.

Considerando esse contexto, o perfil do Instagram foi escolhido pelo colegiado gestor como a rede social que seria objeto de intervenção para ações do estágio. O conhecimento prévio das estagiárias na utilização do Instagram comercial e nas plataformas e sites de design gráfico favoreceu a produção de materiais visualmente mais atrativos, sendo a qualidade das artes dos materiais

publicados o diferencial dessa abordagem.

Os primeiros produtos desenvolvidos nessa fase do estágio foram: levantamento de toda a equipe da USF por setor e criação de arte para publicação, atualização de informações da Unidade na Bio, identificação das ações temáticas mensais e criação de arte para publicação, além da análise de métricas do Instagram (alcance, atividade e engajamento das publicações). Para viabilizar essa etapa houve necessidade de contato com todos os profissionais da USF para registro fotográfico, edição de imagens e posterior publicação de um quadro de funcionários da USF.

Essa atividade inicial proporcionou o efetivo reconhecimento do estágio enquanto oportunidade de aprendizado para todos os envolvidos, promovendo aproximação entre os profissionais e a equipe do estágio. Essa interação com os diversos trabalhadores da Unidade permitiu a publicação de postagens contemplando informações básicas importantes, como endereço, horário de funcionamento, serviços prestados, agendamento de consultas, assim como posts explicativos sobre visitas domiciliares, cartão SUS, vacina e orientações de saúde bucal. A habilidade e o conhecimento das estagiárias sobre as redes, habilidade de caráter não acadêmico, foi decisiva em viabilizar a intervenção onde o colegiado enxergava necessidades.

Adicionou-se ao desenvolvimento dessas intervenções a capacitação dos profissionais da Unidade para que eles continuassem alimentando a rede social não somente com as ações propriamente ditas, bem como, com a qualidade gráfica desejável, na qual o envolvimento das estagiárias foi fundamental.

Fruto dessa parceria, o perfil da USF atualmente é alimentado por um dos Agentes Comunitário de Saúde participante da oficina. É notória a melhoria estética das postagens, o engajamento da equipe em registrar suas ações realizadas na Unidade e o volume de material

publicado. O registro das ações desenvolvidas com publicação de fotos das atividades ganhou qualidade na escrita de texto explicativo sobre a ação. A produção de material informativo teve grande crescimento com qualidade gráfica superior às publicações anteriores que ou possuíam uma qualidade baixa do material produzido, ou replicavam material de outras fontes. Publicações com material educativo também têm sido produzido e ganhado um design gráfico mais atrativo e com melhor estética.

Considerando ser a rede social da USF com maior fluxo de comunicação entre os usuários e usuárias, o WhatsApp é utilizado como canal de diálogo constante entre os profissionais (repassa de informes técnicos pela gestão, para comunicação entre equipes, para comunicação entre categorias e grupos menores criados por afinidades), assim como entre o serviço e os usuários e usuárias, por meio das trocas de mensagens de texto e áudio. Nessa perspectiva corrobora com a constatação de tratar-se de uma plataforma que permite uma boa capilaridade na comunidade, aproximando os profissionais de saúde à população local, assim como viabiliza espaço interessante para aquisição de novos conhecimentos¹⁶.

O WhatsApp consolidou-se como um instrumento que promove um contato direto com a comunidade. Seu foco em mensagens de texto e áudio, favorece que ali se estabeleça um espaço de troca de informações, apresentação de questionamentos, dúvidas e sugestões.

Com a observação do uso do WhatsApp e os relatos dos profissionais da Unidade pôde-se identificar que as perguntas se repetiam entre diferentes usuários, demandando tempo e gerando carga por repetição para os profissionais responsáveis pelas respostas nos dias de escala.

A partir de sugestão articulada entre estagiários, preceptor e direção da USF propôs-se a criação de respostas automáticas para responder as perguntas mais frequentes dos usuários por meio

do aplicativo WhatsAuto¹⁸. Para viabilizar essa proposta, foi realizada a categorização relativa à demanda, apresentando a seguinte configuração: 47% dos questionamentos eram sobre vacinação; 27% relativas a dúvidas sobre marcação de exames; 20% perguntas sobre atendimentos médico e odontológico e 6% outras demandas. A partir desse levantamento foi instalado o WhatsAuto no telefone da Unidade, sendo elaborado o menu de perguntas e respostas para agilizar o atendimento dos usuários por esse meio.

Por iniciativa dos estagiários, tentou-se associar o WhatsApp Business¹⁹ ao aplicativo de respostas automáticas. Esse aplicativo tem utilização desenvolvida em empresas como forte aliado para interagir, engajar e fidelizar clientes, caracterizando-se pelo aperfeiçoamento do WhatsAuto²⁰. Na presente experiência, não foi possível contar com esses avanços, provavelmente por incompatibilidade dos aplicativos ou interferências em relação à conta utilizada.

Essas estratégias de utilização do Instagram e do WhatsApp propiciaram uma nova realidade do processo de trabalho na Atenção Básica na USF, permitindo a aproximação dos trabalhadores e dos usuários a partir de plataformas de redes sociais que têm, na atualidade, papel importante na melhoria da comunicação em saúde.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As redes sociais se mostraram uma potente ferramenta na comunicação e divulgação em saúde, permitindo observar seu potencial positivo no estabelecimento dos vínculos, equidade no acesso às informações e estabelecimento de uma relação de diálogo permanente com a população.

Sinaliza como grande avanço na defesa e fortalecimento do SUS, ao propor mecanismos de comunicação mais interativas, estabelecendo, para além de informações, a perspectiva de escuta aos anseios da população, coerente com o desejo do controle social.

Dado o alcance e promoção do acesso à informação a partir das redes sociais é papel do SUS incorporar essa tecnologia leve como elemento da sua política de comunicação em saúde. Para isso é fundamental viabilizar a infraestrutura e logística necessária para incorporação no processo de trabalho das equipes de Atenção Básica, em especial a partir de produção de material visual de qualidade, evitando a responsabilização dos trabalhadores por prover a logística necessária, como observado no presente estudo.

Foi fundamental a contribuição do estágio no desenvolvimento de ações que não fazem parte do contexto tradicional da formação em Odontologia, ao incorporar conhecimentos prévios de estagiários e preceptores sobre as redes sociais, desenvolvidas em outras atividades em seu cotidiano.

A perspectiva de se utilizar as redes sociais como mecanismo de comunicação em saúde deve ser vista como uma evolução da política de comunicação em saúde e permitiu que esse exercício, desenvolvido pelas estagiárias durante o estágio as qualificou para o uso e aplicação destas habilidades em um exercício profissional futuro.

As ações de promoção à saúde viabilizadas nas USF a partir das atividades do estágio suprimiram os projetos que foram suspensos durante a pandemia, mantendo o fluxo de informações sobre a saúde bucal para a população por meio das redes sociais.

Por configurar-se como projeto interprofissional é essencial o permanente envolvimento e comprometimento dos trabalhadores da USF com profissionais da área de comunicação considerando as especificidades requeridas na adoção desse tipo de estratégia, em especial na capacitação desses profissionais no acompanhamento permanente das redes sociais.

Apesar do sucesso proporcionado por essas vivências é importante reconhecer que a polarização observada na sociedade brasileira, a qual confronta defesa de direitos sociais com visões

estreitas de regulação pelo mercado, podem interferir negativamente produzindo um campo de disputas de narrativas, nem sempre adequado para avanços na defesa do SUS.

É importante frisar que o presente estudo não teve interesse em fazer um estudo quantitativo relacionado ao total de usuários participantes ou medidas sobre a adesão deles às atividades a partir da utilização das redes sociais, assim como sua satisfação. Compreende-se que esses aspectos podem ser abordados em estudos futuros sobre o tema.

ABSTRACT

Advancements and limitations of social networking as communication strategy in SUS: experience report in Family Health Units

Social networks can perform an important role in Unified Health System (SUS) regarding access and dissemination of information. This study aims to report the experiences developed by interns and professors of UFRN's Dentistry course, and by preceptors of USF Panatis and USF Parque das Dunas, at Natal/RN. The activities were planned in a discipline previous to the internship, and the same actors participated in them. Considering the COVID-19 pandemic context, the activities were adapted into virtual format. From Instagram, WhatsApp, and Google Meet, it was possible to disseminate information on the functioning and actions developed at the USF, to create informative posts on oral health, to involve pregnant people in educational actions, to promote closeness with the community, to give automated responses to the most frequent questions, among other activities. Social networks are a powerful tool in communication and dissemination on health care, allowing links to be established as yet another way of accessing information and keeping a permanent dialogue with the population, indicating possible advancements in social control. The prior knowledge that interns and preceptors had on social networking enabled the development of actions which are not part of the traditional context of dental training, so it

benefited everyone's learning and allowed advancements in the relationship between the USF and the community. It is crucial for the government to enable the necessary infrastructure and logistics for the inclusion of social networking in the work process of Primary Care teams, incorporating it as element of its policy on health communication.

Descriptors: Social Networking. Unified Health System. Training Support.

REFERÊNCIAS

1. Brasil. Lei 8080/90. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Diário Oficial da União: Brasília, 20 set. 1990.
2. Araújo IS, Cardoso JM. Comunicação e saúde. 20. ed. Rio de Janeiro: Fiocruz; 2007.
3. Pinto LF, Rocha CMF. Inovações na Atenção Primária em Saúde: o uso de ferramentas de tecnologia de comunicação e informação para apoio à gestão local. *Ciênc Saúde Colet*. 2016; 21(5):1433-48.
4. Portugal S. "Quem tem amigos tem saúde": o papel das redes sociais no acesso aos cuidados de saúde. In: *Anais do Simpósio Família, Redes Sociais e Saúde*. Hamburgo; 2005. p. 1-23.
5. Marteleto RM. Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação. *Ciênc Inform*. 2010; 3(1):27-46.
6. Tomaél MI, Marteleto RM. Redes sociais: posições dos atores no fluxo da informação. *Encontros Bibli*. 2006; 1:75-91.
7. David Hmsl, Faria MGA, Dias JAA, Silva TF, Souza VMD, Dias RS. Análise de redes sociais na atenção primária em saúde: revisão integrativa. *Acta Paul Enferm*. 2018; 31(1):108-15.
8. Cavalcante CC, Muzi D, Krapp J, Maria M. *PenseSUS e as redes sociais: a busca por estratégias de comunicação e os desafios para a democratização e descentralização do debate sobre o SUS*. *Rev Bras Pesqui Saúde*. 2018; 20(2):140-8.
9. Norman AH, Tesser CD. Acesso ao cuidado na Estratégia Saúde da Família: equilíbrio entre demanda espontânea e prevenção/promoção da saúde. *Saúde Soc*. 2015; 24(1):165-79.
10. Manovich L. *Instagram and Contemporary Image*. *Redes Sociais*, p. 148, 2017.
11. Instagram. About Instagram, 2019. [Acesso em 14 jun. 2021]. Disponível em: <https://about.instagram.com/about-us>.
12. Pinto PA, Antunes MAL, Almeida AMP. O Instagram enquanto ferramenta de comunicação em saúde pública: uma revisão sistemática. 2020 15th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI) 24 – 27 June 2020, Seville, Spain.
13. Souza TMS, Roncalli AG. Saúde bucal no Programa Saúde da Família: uma avaliação do modelo assistencial. *Cad Saúde Públ*. 2007; 23(11):2727-39.
14. Reis DM, Pitta DR, Ferreira HMB, Jesus MCP, Moraes MEL, Soares MG. Educação em saúde como estratégia de promoção de saúde bucal em gestantes. *Ciênc Saúde Colet*. 2010; 15(1):269-76.
15. Oliveira GM, Santos LF. Uso de aplicativos para dispositivos móveis no processo de educação em saúde: reflexos da contemporaneidade. *Observatório*. 2018; 4(6), 826-44.
16. Cardona Júnior AHS, Andrade CWQ, Caldas LNM. Educação em saúde: programa e canal de comunicação via WhatsApp da Unidade Básica de Saúde do N6 para comunidade rural do sertão pernambucano. *APS Rev*. 2020; 2(2):137-

- 41.
17. Pinto PA. Marketing social e digital do Ministério da Saúde no Instagram: estudo de caso sobre aleitamento materno. *Reciis – Rev Eletron Comun Inf Inov Saúde*. 2019; 13(4):817-30.
18. Motta S. Responda o WhatsApp automaticamente com o WhatsAuto. [Acesso em 14 jun 2021]. Disponível em: <https://www.softdownload.com.br/responda-whatsapp-automaticamente-whatsauto.html>.
19. WhatsApp. Como usar o WhatsApp Business. [Acesso em 14 jun. 2021]. Disponível em: <https://www.whatsapp.com/coronavirus/get-started-business/?lang=pt-br>.
20. Blip T. Quais são as reais vantagens do WhatsApp Business? [Acesso em 14 jun. 2021]. Disponível em: <https://www.take.net/blog/whatsapp/vantagens-whatsapp-business/>.

Correspondência para:

Luiz Noro
e-mail: luiz.noro@ufrn.br
Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Programa de Pós-graduação em Saúde Coletiva
Avenida Salgado Filho, 1787
59056-00Natal/RN