

CAMPUS REALENGO

FISIOTERAPIA

BRENDA DE OLIVEIRA SILVA RIBEIRO

**O PROJETO “DESCOMPLICA, SAÚDE!” COMO  
TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E  
COMUNICAÇÃO EM SAÚDE À POPULAÇÃO**

RIO DE JANEIRO

2021

BRENDA DE OLIVEIRA SILVA RIBEIRO

**O PROJETO “DESCOMPLICA, SAÚDE!” COMO TECNOLOGIA DE  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM SAÚDE À POPULAÇÃO**

Trabalho de conclusão de curso  
apresentado à coordenação do Curso de  
Fisioterapia, como cumprimento parcial  
das exigências para conclusão do curso.

Orientadora: Juliana Veiga Cavalcanti  
Coorientadora: Michelle Guiot Mesquita

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação.

Elaborada por Karina Barbosa dos Santos

Bibliotecária - CRB 7 nº 6212

R484

Ribeiro, Brenda de Oliveira Silva

O projeto "Descomplica, Saúde!" como tecnologia de informação e comunicação em saúde à população / Brenda de Oliveira Silva Ribeiro, 2021.

42f.:il.

Trabalho de conclusão de curso (Bacharel em Fisioterapia) Instituto Federal do Rio de Janeiro, 2021.

Orientador(a): prof<sup>ª</sup>. Dra. Juliana Veiga Cavalcanti

Coorientador(a): prof<sup>ª</sup>. Me. Michelle Guiot Mesquita

1. Comunicação em saúde. 2. Tecnologias de informação e comunicação. 3. Instagram. 4. Sistema Único de Saúde. I. Instituto Federal do Rio de Janeiro. Campus Realengo. II. Cavalcanti, Juliana Veiga. III. Mesquita, Michelle Guiot IV. Título.

COBIB/CReal

CDU 615.8

IFRJ – CAMPUS REALENGO

BRENDA DE OLIVEIRA SILVA RIBEIRO

**O PROJETO “DESCOMPLICA, SAÚDE!” COMO TECNOLOGIA DE  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM SAÚDE À POPULAÇÃO**

Trabalho de conclusão de curso  
apresentado à coordenação do Curso de  
Fisioterapia, como cumprimento parcial  
das exigências para conclusão do curso.

Aprovada em **22** de **fevereiro** de 2022  
Conceito: **10** (dez).

Banca Examinadora

*Juliana Veiga Cavalcanti*

Juliana Veiga Cavalcanti (Orientadora/IFRJ)

*Michelle Guiot Mesquita*

Michelle Guiot Mesquita (Coorientadora/IFRJ)

*Raquel Rennó Braga*

Raquel Rennó Braga (Professora convidada/IFRJ)

*Marcelly da Silva Barbieri*

Marcelly da Silva Barbieri (Fisioterapeuta convidada/NASF AP 5.1)

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente e imensamente aos meus pais por todo apoio, cuidado e amor em toda a minha vida. Ter uma base sólida e segurança sem dúvidas foi o maior diferencial para eu chegar até aqui. Continuarei dedicando e compartilhando minhas vitórias junto a vocês.

Agradeço a minha orientadora Juliana Veiga e a minha coorientadora Michelle Guiot por toda dedicação e parceria na construção desse trabalho. Mas não somente por isso, agradeço também pela imensa honra de tê-las nesse processo junto a mim e por tudo que vocês significaram na minha formação e que me inspiram como profissional.

Agradeço aos demais professores do IFRJ, mas especialmente a Beatriz Carrapatoso, Elisa Eyken, Fernanda Guimarães, Laura Oliveira, Leandro Calazans, Márcia Cristina de Araújo, Michele Lourenço, Mônica Romitelli, Monique Opuszcka e Ricardo Gaudio por todos os ensinamentos compartilhados e por representarem parte significativa na minha formação profissional e humanista.

Agradeço a todos os meus amigos e amigas que a faculdade uniu a minha vida, aos companheiros de CAFISIO, LASC, PET-Saúde e ENEFi pela parceria nesses anos, compartilhamento de sentimentos, de momentos especiais e vivências únicas. Não detalharei os nomes para não ser injusta caso esqueça de alguém, mas de qualquer forma, vocês estão e sempre estarão no meu coração.

Agradeço ao Patrick, meu parceiro de todas as horas, que deu forças nos momentos mais difíceis, me acolheu sempre da forma mais amorosa, me motivou e se manteve sempre disponível e participante de toda minha construção. Admiro nossa parceria, companheirismo e amor. Aproveito para agradecer a sua família, a quem me recepcionou como parte dela com tanto carinho e por toda força e incentivo que me deram a partir de então.

## O PROJETO “DESCOMPLICA, SAÚDE!” COMO TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM SAÚDE À POPULAÇÃO

### RESUMO

O “Descomplica, Saúde!” é uma iniciativa ambientada no perfil desta pesquisadora (@brendaosribeiro) na mídia social *Instagram*, com a finalidade de compartilhamento de informações para a população sobre saúde e sobre o Sistema Único de Saúde (SUS) e fundamentada nas premissas da competência geral de comunicação. O presente trabalho trata-se de um estudo descritivo com abordagem qualitativa e com o objetivo analisar o projeto “Descomplica, Saúde!” como um instrumento de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) em saúde destinado à população. Para a coleta de dados foi realizada uma pesquisa de opinião com os seguidores da iniciativa através do *Feed* e *Stories* do *Instagram* com perguntas abertas e fechadas, nos dias 7 e 9 de setembro de 2021. O método utilizado para organização e tratamento dos resultados foi a análise de conteúdo, que por sua vez demonstrou os principais fatores potentes do projeto que contribuíram com a saúde dos respondentes: o uso de linguagem simples e acessível; o acesso à informações novas, atualizadas, confiáveis, de relevância e com evidências; o estímulo ao autocuidado; a colaboração com mais conhecimentos sobre temáticas diversas de saúde e sobre o SUS; e contribuindo também para o incentivo da defesa do Sistema Único de Saúde.

Palavras-chave: Comunicação em saúde; tecnologias de informação e comunicação; *Instagram*; Sistema Único de Saúde.

## ABSTRACT

The “Descomplica, Saúde!” is an initiative based on the profile of this researcher (*@brendaosribeiro*) on the social media *Instagram*, with the purpose of sharing information to the population about health and about the Unified Health System (*SUS*) and based on the premises of general communication competence. The present work is a descriptive study with a qualitative approach and with the objective of analyzing the project “Descomplica, Saúde!” as an instrument of Information and Communication Technology (ICT) in health aimed at the population. For data collection, an opinion poll was carried out with the followers of the initiative through the Feed and Stories of Instagram with open and closed questions, on September 7 and 9, 2021. The method used for organization and treatment of the results was the content analysis, which in turn demonstrated the main potent factors of the project that contributed to the health of the respondents: the use of simple and accessible language; access to new, updated, reliable, relevant and evidence-based information; encouraging self-care; collaboration with more knowledge about different health issues and about the *SUS*; and also contributing to the promotion of the defense of the Unified Health System.

Keywords: Health Communication; Information and Communication Technologies; Instagram; Unified Health System.

## Sumário

1. INTRODUÇÃO .....	9
2. OBJETIVOS .....	12
2.1 GERAL .....	12
2.2 ESPECÍFICOS .....	12
3. METODOLOGIA .....	13
3.1 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA .....	14
3.2 COLETA DE DADOS .....	15
3.3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS .....	16
4. RESULTADOS .....	20
5. DISCUSSÃO .....	24
5.1 COMUNICAÇÃO COMO COMPETÊNCIA PROFISSIONAL E AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO .....	29
6. CONCLUSÃO .....	32
7. BIBLIOGRAFIA .....	33
APÊNDICE A .....	39
APÊNDICE B .....	42

## 1. INTRODUÇÃO

A criação do Sistema Único de Saúde (SUS) e o advento de um novo modelo de atenção fundamentado no conceito ampliado de saúde<sup>1</sup> (CONFERÊNCIA NACIONAL DA SAÚDE, 1987) evidenciou a urgência pela aproximação entre a formação dos profissionais e a nova perspectiva sobre saúde. Neste contexto se fez necessária a elaboração de um conjunto de competências que satisfizesse o papel destes como propagadores de transformações na saúde do país e da promoção de cuidado integral ao indivíduo, família e comunidade. Estes fatores contribuíram para a organização das Diretrizes Curriculares Nacionais<sup>2</sup> (DCN) (CRISP; CHEN, 2014; FURLANETTO, 2005; MATTA; MOROSINI, 2008; PAIVA; TEIXEIRA, 2014).

Com o passar dos anos após a criação das primeiras DCN, as mudanças ocorridas na formação superior, o avanço da sociedade, o surgimento de novas tecnologias e as formas dinâmicas das relações interpessoais contribuíram para mostrar a relevância cada vez mais forte de uma das competências gerais dos profissionais de saúde no processo do cuidado. A comunicação em saúde define-se como uma estratégia para o desenvolvimento de ações de promoção da saúde em conjunto com a competência de educação em saúde, para a busca de qualidade na tomada de decisão, além de ser considerada fator central para mobilização e participação da comunidade no âmbito do SUS. Ademais, devido às novas tecnologias e dinamicidade das redes e relações que estão em constante transformação, foi incorporada a esta competência as tecnologias de informação e comunicação (TIC) no campo da saúde como ferramentas eficazes de comunicação e compartilhamento de informações pautadas na participação social e no diálogo, promovendo relações mais acessíveis e eficientes, proporcionando a capacidade de

---

<sup>1</sup> De acordo com o Conceito Ampliado de Saúde, Saúde é resultante das condições de alimentação, habitação, educação, renda, meio ambiente, trabalho, transporte, emprego, lazer, liberdade, acesso e posse da terra e acesso a serviços de saúde. É, assim, antes de tudo, o resultado das formas de organização social da produção, as quais podem gerar grandes desigualdades nos níveis de vida. A saúde não é um conceito abstrato. Define-se no contexto histórico de determinada sociedade e num dado momento de seu desenvolvimento, devendo ser conquistada pela população em suas lutas cotidianas (CONFERÊNCIA NACIONAL DA SAÚDE, 1987).

<sup>2</sup> A criação das DCN representou a iniciativa por garantir “a capacitação de profissionais com autonomia e discernimento para assegurar a integralidade da atenção e a qualidade e humanização do atendimento prestado aos indivíduos, famílias e comunidades”. Além de tornarem-nos aptos para atuar no SUS de maneira qualificada, eficiente e resolutiva (BRASIL, 2001).

atingir maior número de pessoas e possuindo um baixo custo (BAUTISTA; KOBAYASHI; SIMONETTI, 2017; CNS, 2018b; NARDI *et al.*, 2018).

Atualmente as mídias sociais representam um dos meios mais populares de acessibilidade e conexão entre as pessoas através da mediação da tecnologia. De acordo com o Relatório *Digital 2022 Brazil*, no país, 171,5 milhões de pessoas utilizam as mídias sociais, representando 79,9% da população nacional (CADAXA, 2014; FERIGATO *et al.*, 2018; WE ARE SOCIAL; HOOTSUITE, 2022).

A forte procura pelas TIC foi intensificada no período após a declaração oficial de pandemia global pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em 11 de março de 2020, decorrente da COVID-19, condição de saúde patológica caracterizada por uma síndrome respiratória aguda infecciosa causada por um novo tipo de coronavírus, o SARS-CoV-2, que foi identificado pela primeira vez em Wuhan, província da China, em dezembro de 2019. Devido a sua potente capacidade de transmissão, os governos de diversos países adotaram uma série de medidas como forma de retardar a propagação da doença entre a população, controlar os efeitos da pandemia e prevenir um colapso dos sistemas de saúde. Dentre as medidas empregadas, o distanciamento físico tinha como finalidade reduzir o contato próximo entre as pessoas por meio de práticas como o autoisolamento e a permanência nas dependências domiciliares (KIRÁLY *et al.*, 2020).

Em consequência da circunstância imposta pelo distanciamento social, as TIC se tornaram ainda mais importantes na vida dos indivíduos. Além de se tornar um dos principais meios de facilitação e aproximação da conexão entre pessoas, as TIC permitiram a manutenção de partes da economia funcionando, a continuidade das atividades de trabalho e estudo em casa e a promoção de entretenimento, ajudando no alívio de sintomas psíquicos causados pela pandemia, como o estresse e a ansiedade (KIRÁLY *et al.*, 2020).

Neste contexto, surgiu o “Descomplica, Saúde!”, projeto componente do perfil do *Instagram* (*Facebook Inc.*, Califórnia, EUA) desta pesquisadora denominado *@brendaosribeiro*, estudante de graduação em fisioterapia. A iniciativa teve como objetivo formar um ambiente *online* de interação com o público de seguidores para propagação de informações sobre saúde de maneira simples e descontraída utilizando linguagem popular com a finalidade de proporcionar aprendizagem, entendimento e autonomia à população no processo de cuidado com sua saúde,

assim como promover conhecimento, desenvolver o engajamento e sentimento de pertencimento e valorização do SUS.

A escolha por acolher o projeto “Descomplica, Saúde!” em um perfil do *Instagram* baseou-se na sua taxativa popularidade entre os usuários, tendo um dos maiores crescimentos de público comparados aos de outras mídias sociais. Em 2022, o *Instagram* passou a ocupar a segunda colocação dentre as mídias sociais mais utilizadas no Brasil, contando com 119,5 milhões de usuários até fevereiro do respectivo ano. Sua criação teve como principal intuito desenvolver um instrumento que potencializasse o compartilhamento das experiências pessoais dos usuários em tempo real e de forma *online*, através de imagens e vídeos, e interação entre eles, por meio de recursos como curtidas, comentários, compartilhamentos e consumo de informações (DJAFAVORA; RUSHWORTH, 2016 *apud* BARBOSA; PEREIRA; DEMOLY, 2020; WE ARE SOCIAL; HOOTSUITE, 2022).

Assim sendo e a partir dos pressupostos apresentados, o presente trabalho apresenta a seguinte questão de estudo: o projeto “Descomplica Saúde!” é um instrumento de TIC eficaz para comunicação em saúde à população?

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 GERAL

Analisar o projeto “Descomplica, Saúde!” ambientado no *Instagram* como instrumento de Tecnologia de Informação e Comunicação em Saúde à população.

### 2.2 ESPECÍFICOS

- Verificar se o “Descomplica, Saúde!” produziu informações novas sobre saúde ou SUS para o seu público de seguidores;
- Especificar as razões que levaram os seguidores a acompanhar o “Descomplica, Saúde!”;
- Analisar se houve colaboração do “Descomplica, Saúde!” na saúde de seus seguidores e discorrer sobre ela;
- Identificar a contribuição do “Descomplica, Saúde!” com seu público de seguidores no conhecimento sobre o SUS.

### 3. METODOLOGIA

O presente trabalho trata-se de um estudo descritivo com abordagem qualitativa, referente à visão do público de seguidores das atividades desenvolvidas pelo perfil do *Instagram* desta pesquisadora (@brendaosribeiro) através do projeto “Descomplica, Saúde!” no período entre 31 de agosto de 2020 e 09 de setembro de 2021, com a finalidade de analisar o processo de trabalho da respectiva iniciativa como instrumento de TIC em saúde destinado à população brasileira. O perfil do *Instagram* @brendaosribeiro continha no período do estudo um total de 856 seguidores.

A pesquisa de perspectiva qualitativa busca responder questões bastante particulares, se preocupando com os níveis de realidade que não podem ser quantificados. Sua abordagem enfoca no âmbito dos significados presentes nas ações e relações humanas, aspectos não perceptíveis e captáveis em médias, equações e estatísticas (MINAYO *et al.*, 1994).

Para o desenvolvimento do trabalho, foram utilizados recursos e ferramentas do próprio *Instagram*. Esses instrumentos são apresentados e detalhados no Quadro 1.

**Quadro 1 - Ferramentas do *Instagram***

Ferramenta	Definição	Utilização no estudo
<i>Feed</i>	A página inicial da rede social, onde são publicadas fotos e vídeos do usuário e dos perfis que o mesmo segue com a finalidade de criar conexões entre a comunidade e possibilitar a exploração de itens de interesse.	Divulgação da pesquisa e disponibilização das perguntas abertas.
<i>Stories</i>	Ferramenta para compartilhamento de momentos e experiências de maneira fácil, rápida e com conteúdo temporário disponível para visualização por até 24 horas. A escolha pelo termo em inglês refere-se ao seu uso popular entre o público brasileiro e sua também utilização em sites oficiais do <i>Instagram</i> no território do país.	Divulgação da pesquisa e disponibilização das perguntas abertas e fechadas.
IGTV	Canal para vídeos mais extensos (acima de 60 segundos) no <i>Instagram</i> com o objetivo de aprofundar os conteúdos e criar conexões mais fortes entre a comunidade.	Divulgação da pesquisa.
Perguntas	Ferramenta de interação do <i>Stories</i> em formato de uma caixa onde o usuário escreve uma pergunta e possui um espaço onde o público clica para poder registrar e mandar sua resposta. O recurso possibilita compartilhar as respostas obtidas, mas com sigilo dos perfis respondentes, isso significa que ao compartilhar, não aparece o nome nem a foto dos usuários.	Disponibilização das perguntas abertas.

Enquete	Ferramenta de interação do <i>Stories</i> que permite criar uma pergunta com duas opções em que o público pode votar e verificar os resultados em tempo real por meio de percentuais.	Disponibilização das perguntas fechadas.
Teste	Ferramenta de interação do <i>Stories</i> que viabiliza a criação de uma pergunta de múltipla escolha com uma resposta correta, onde os usuários devem responder clicando em uma das opções, podendo também ver o resultado no mesmo instante. No estudo, foi avisado ao público que a pergunta não haveria resposta correta e que o recurso foi utilizado por sua possibilidade de pergunta com múltiplas opções.	Disponibilização das perguntas fechadas.
<i>Instagram Insights</i>	Recurso para contas comerciais e de criação de conteúdo que possibilita visualizar o engajamento do público com as publicações de <i>Feed</i> , <i>Stories</i> , IGTV, <i>Reels</i> e <i>Lives</i> com a finalidade de aprender mais sobre os seguidores do perfil e o desempenho dele.	Apresentação de parâmetros quantitativos.

Fonte: Instagram, 2021.

### 3.1 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA

A pesquisa para, na e por meio da internet, assim como os estudos convencionais, também possui dilemas éticos em relação à coleta e análise dos dados. A privacidade é o conceito que diz respeito à integridade individual e refere-se ao principal ponto ético da pesquisa no âmbito da internet (FRAGOSO; RECUERO; AMARAL, 2011). Para diferenciação dos níveis de privacidade, Elm (2009 *apud* FRAGOSO; RECUERO; AMARAL, 2011) distingue o ambiente *online* em quatro classificações: o público é o espaço aberto e disponível a todos; o semipúblico requer cadastro ou participação; o semiprivado necessita de convite ou aceitação; e o privado requisita autorização direta. De modo geral, os níveis de privacidade decorrem do ambiente de publicação em que os dados da pesquisa são encontrados na rede e no tipo de circunstância que foram disponibilizados. Somando-se a isso, a *Association of Internet Researchers (AoIR)*, através do *Internet Research: Ethical Guidelines 3.0*, também afirma que o público participante precisa ter o conhecimento de sua participação na pesquisa, independentemente do nível de privacidade abordado (FRANZKE *et al.*, 2020).

A partir disso, o presente estudo não precisou ser submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa por se referir a um trabalho no campo público e semipúblico de dados, e devido a ampla divulgação realizada no período entre os dias 12 de agosto e 6 de setembro de 2021, por meio de publicações no *Feed*, *Stories* e um vídeo no IGTV. Vale ressaltar que durante esse tempo, os conteúdos de divulgação da

pesquisa foram mesclados com as publicações informativas e educativas do “Descomplica, Saúde!”, que por sua vez, sempre continham um lembrete sobre a pesquisa ao final. Para mais, por se tratar de um perfil aberto, os seguidores puderam compartilhar as publicações de divulgação com seu próprio público.

### 3.2 COLETA DE DADOS

A coleta dos dados foi realizada por meio de uma pesquisa de opinião com o público, que de acordo com Manzato e Santos (2012), constitui uma das formas que a pesquisa descritiva pode assumir. Sua principal característica é a procura por identificar atitudes, pontos de vista e preferências de pessoas ou grupos sobre determinado assunto com a finalidade de realizar tomadas de decisão. Esta modalidade de pesquisa trata-se da mais divulgada pelos meios de comunicação, pois permite abordar temáticas bastante relacionadas ao cotidiano do público.

Para a pesquisa de opinião, foram formuladas cinco perguntas (três abertas e duas fechadas), disponibilizadas no *Feed* e no *Stories* do perfil como conteúdo público, e distribuídas nos dias 7 e 9 de setembro de 2021, como detalhado no Quadro 2. As perguntas permaneceram acessíveis por um prazo máximo de 24 horas, ao tomar-se como referência o tempo-limite de disponibilidade das mídias compartilhadas na ferramenta *Stories*.

**Quadro 2** - Perguntas do estudo quanto ao tipo, recurso e dia aplicados

Pergunta	Tipo	Recurso utilizado	Dia
Algum conteúdo (publicações e Stories) te deu informações que você não sabia sobre saúde ou SUS?	Pergunta fechada (opções de resposta: “sim” e “não”)	Enquete	07 de setembro de 2021.
Qual o maior motivo que te faz acompanhar o “Descomplica, Saúde!”?	Pergunta fechada (opções de resposta: “Conteúdos e assuntos”, “Linguagem”, “Interação (sente livre para participar e interagir)” e “Todos os motivos acima”)	Teste	07 de setembro de 2021.
Outros motivos para acompanhar o “Descomplica, Saúde”?	Pergunta aberta	Perguntas	07 de setembro de 2021.
O “Descomplica, Saúde!” te ajudou de alguma maneira com sua saúde? Se sim, como ajudou?	Pergunta aberta	Perguntas e Publicação no Feed	07 de setembro de 2021.

O “Descomplica, Saúde!” te ajudou a conhecer mais sobre o SUS? Se sim, como ajudou?	Pergunta aberta	Perguntas e Publicação no Feed	09 de setembro de 2021.
---	-----------------	--------------------------------	-------------------------

Fonte: elaboração própria.

A escolha por distribuir as perguntas em dias diferentes foi pautada pela forte tendência do consumo de conteúdo e interações na internet cada vez mais rápidos e de curta duração. Com isso, não se deve presumir que os participantes de uma pesquisa responderão pacientemente uma série de perguntas que denotará mais do que alguns minutos (EVANS; MATHUR, 2018). Dessa forma, prezando por uma boa participação do público foi estabelecida a divisão de dias para a coleta.

### 3.3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Por conseguinte, tendo como principal fonte para a análise qualitativa dos dados as respostas dos seguidores do “Descomplica, Saúde!”, a construção das perguntas da pesquisa foi realizada através da estruturação de quatro categorizações *a priori* (Quadro 3), de acordo com os objetivos do trabalho e fundamentada pelas premissas do processo da técnica de análise de conteúdo descrita por Laurence Bardin (2011). A autora descreve a análise de conteúdo como

um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN, 2011, p.47).

**Quadro 3** - Perguntas do estudo quanto aos objetivos e categorização

Pergunta	Objetivo específico	Categorização
1. Algum conteúdo (publicações e Stories) te deu informações que você não sabia sobre saúde ou SUS?	Verificar se o “Descomplica, Saúde!” produziu informações novas sobre saúde ou SUS para o seu público.	Conhecimento sobre saúde ou SUS.
2. Qual o maior motivo que te faz acompanhar o “Descomplica, Saúde!”?	Especificar as razões que levaram os usuários a acompanhar o “Descomplica, Saúde!”.	Motivos para seguir o “Descomplica, Saúde!”
3. Outros motivos para acompanhar o “Descomplica, Saúde!”?		
4. O “Descomplica, Saúde!” te ajudou de alguma maneira com sua saúde? Se sim, como	Descrever como o “Descomplica, Saúde!” ajudou na saúde do seu público.	Ajuda com a saúde do usuário.

ajudou?		
5. O “Descomplica, Saúde!” te ajudou a conhecer mais sobre o SUS? Se sim, como ajudou?	Identificar a contribuição do “Descomplica, Saúde!” com seu público no conhecimento sobre o SUS.	Novos conhecimentos sobre o SUS.

Fonte: elaboração própria.

A análise de conteúdo sugerida por Bardin (2011) é dividida em três etapas essenciais para tratamento de dados da pesquisa qualitativa e respeitamos essas etapas para o desenvolvimento das análises deste estudo: a *pré-análise*, a *exploração de materiais* e o *tratamento dos resultados – a inferência e interpretação*.

A *pré-análise* consiste na fase organizacional dos dados e das ideias iniciais com a finalidade de direcionar os próximos passos a partir de um plano de análise. Para isso, nessa fase busca-se realizar alguns procedimentos: a *leitura flutuante* em que é realizado o primeiro contato com os documentos a serem analisados e conhecimento dos conteúdos com intuito de deixar-se disponível às impressões; a *escolha dos documentos*, a qual é estabelecido um *corpus*, ou seja, o conjunto documental que será designado para a análise; e por fim a *formulação das hipóteses e dos objetivos* de acordo com os propósitos do trabalho. Contudo, para esses procedimentos devem ser levados em consideração quatro regras principais: a *exaustividade* (esgotamento de todos os elementos do *corpus*, sem omissões), a *representatividade* (a amostra deve representar o universo), a *homogeneidade* (os elementos devem falar sobre o mesmo tema, serem colhidos através de uma mesma técnica, realizada com indivíduos semelhantes) e a *pertinência* (os documentos precisam estar alinhados com os objetivos do trabalho) (BARDIN, 2011; CÂMARA, 2013).

A segunda fase ou *exploração de materiais* refere-se ao gerenciamento do conteúdo selecionado, realizando a *codificação* dos elementos através da seleção de *unidades de registro* (recorte; criação de código do elemento) com base nas *unidades de contextos* selecionadas (fragmento do conteúdo que corresponde aos objetivos da análise e auxilia na compreensão da codificação da unidade de registro) e a execução da *categorização* que consiste na criação de categorias com a finalidade de classificação dos elementos constituintes do documento da análise, separando-os por gêneros, de acordo com os objetivos ou propostas da pesquisa. De acordo com Bardin (2011), a categorização pode ser gerada de acordo com a teoria e os objetivos do trabalho (*a priori*) ou após a coleta dos dados (*a posteriori*).

No presente trabalho, as categorias foram criadas *a priori* e subcategorias foram elaboradas *a posteriori* (BARDIN, 2011; CÂMARA, 2013).

Por fim, Bardin (2011) afirma que, para a administração dos materiais devem ser elaborados quadros matriciais compostos pelos elementos supracitados. A seguir são apresentados os quadros matriciais elaborados para este estudo, referentes às perguntas 4 e 5 (Quadros 4 e 5), através do *corpus* selecionado para a análise deste trabalho. Os quadros matriciais das perguntas 4 e 5 contendo as unidades de contexto podem ser visualizadas nos apêndices A e B.

**Quadro 4** – Quadro matricial da pergunta 4 da pesquisa

<b>Categorização</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Unidade de Registro</b>
Colaboração da página com a saúde do usuário.	Compreender temas sobre saúde	Compreensão sobre saúde
		Compreensão sobre o SUS
		Letramento em Saúde
		Linguagem simples e didática
	Acessar informações de saúde	Temas diversos em saúde
		Aprendizado
		Informações úteis
		Informações atualizadas
		Informações de qualidade
		Relevância
		Conteúdos com evidências
		Interação
	Promover saúde	Autocuidado
		Impactos positivos na minha vida

Fonte: elaboração própria.

**Quadro 5** – Quadro matricial da pergunta 5 da pesquisa

<b>Categorização</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Unidade de Registro</b>
Colaboração da página sobre novos conhecimentos sobre o SUS.	Acesso à informação	Informações confiáveis
		Informações atuais
		Informações de qualidade
		Novas informações
	Linguagem	Linguagem simples e acessível
		Linguagem didática
	Temas específicos	Funcionamento
		Legislação
		Conceitos
		Importância
		Defesa
		Vigilância Sanitária
		Magnitude
		Campanhas mensais de saúde
		Oferta de serviços
		Redes de apoio
		Promoção da saúde
Não colaborou	Já tinha o conhecimento prévio	

Fonte: elaboração própria.

A última fase da análise de conteúdo é o *tratamento dos resultados* – a *inferência e interpretação*. Esse momento da análise é representado pela busca por

resultados válidos e significativos de acordo com os materiais coletados, entretanto sem limitar-se a eles. Na *inferência*, busca-se por investigar indicadores ou inferências ligados ao tema da pesquisa através dos pontos de atenção nas respostas e dessa forma, direcionar o roteiro da interpretação dos dados. A *interpretação* perpassa pelos conceitos (oriundos da cultura estudada e da linguagem dos participantes; não relacionados à definição científica) e proposições (derivadas do estudo dos dados), sendo necessário o retorno aos aspectos teóricos referentes à pesquisa com a finalidade de se obter embasamento, fundamentação, e assim, dar sentido e torná-la significativa (CÂMARA, 2013).

Na terceira e última fase da análise de conteúdo, os expostos mencionados fomentaram a discussão sobre o impacto das atividades e informações promovidas pelo “Descomplica, Saúde!” com base na opinião do público de seguidores do perfil; o trabalho do projeto como TIC em saúde; a abordagem em linguagem popular; o uso do meio digital e sua contribuição para compartilhamento de informações; e sua correlação com a competência de comunicação esperada no processo de trabalho dos profissionais da saúde, segundo as DCN.

#### 4. RESULTADOS

Ao final da pesquisa de opinião, o total de participantes foi de 54 seguidores, o que corresponde a 6,3% do universo do estudo, representado pelo número total de seguidores do perfil. De acordo com Manfreda *et al.* (2008), a média de respostas em pesquisas na internet é de 11%, variando entre 6% e 15% de acordo com o intervalo de confiança de 95% estabelecido em sua respectiva meta-análise. Em contrapartida, as perguntas da pesquisa foram visualizadas por um número menor de seguidores em relação ao universo. A Tabela 1 demonstra o percentual de participação de acordo com a relação entre o número de visualizações e o número de respostas.

**Tabela 1** – Percentuais de participação referente a relação entre visualização e total de respostas das perguntas da pesquisa

Perguntas da pesquisa	Visualização	Total de Respostas	Percentual de participação
1. Algum conteúdo (publicações e Stories) te deu informações que você não sabia sobre saúde ou SUS?	113	49	43,4%
2. Qual o maior motivo que te faz acompanhar o “Descomplica, Saúde!”?	106	45	42,4%
3. Outros motivos para acompanhar o “Descomplica, Saúde!”?		1	0,94%
4. O “Descomplica, Saúde!” te ajudou de alguma maneira com sua saúde? Se sim, como ajudou?	225	25	11,1%
5. O “Descomplica, Saúde!” te ajudou a conhecer mais sobre o SUS? Se sim, como ajudou?	192	21	10,9%

Fonte: elaboração própria.

Como consequência do percentual participação em pesquisas na Internet (MANFREDA *et al.*, 2008), não podemos inferir que os resultados obtidos da amostra representaram impacto para os demais seguidores do projeto. Entretanto, podemos supor que houve aquisição de mais conhecimentos pelos participantes da pesquisa.

Como resultado, obtivemos o total de 94 respostas nas perguntas fechadas e 47 respostas nas perguntas abertas. Sendo excluídas as respostas que não apresentaram conteúdo ligado à pergunta realizada, ao final 45 respostas foram consideradas como objeto de análise (Quadro 6). Os dados quantitativos das perguntas abertas (Tabelas 2 e 3) e as respostas obtidas na pergunta aberta 3 serão

apresentados e discutidos posteriormente junto aos resultados da análise de conteúdo.

**Tabela 2** – Relação de número de respostas obtidas e total de respostas da pergunta 1

Pergunta: “Algum conteúdo (publicações e <i>Stories</i> ) te deu informações que você não sabia sobre saúde ou SUS?”	Nº de respostas	Total de respostas
Sim	47	49
Não	2	

Fonte: elaboração própria.

**Tabela 3** – Relação de número de respostas obtidas e total de respostas da pergunta 2

Pergunta: “Qual o maior motivo que te faz acompanhar o “Descomplica, Saúde!”?”	Nº de respostas	Total de respostas
Conteúdos e assuntos	8	45
Linguagem	4	
Interação (sente livre para participar e interagir)	0	
Todos os motivos acima	33	

Fonte: elaboração própria.

**Quadro 6** – Relação de respostas totais e válidas das perguntas abertas

Perguntas	Respostas totais	Respostas válidas
3- Outros motivos para acompanhar o “Descomplica, Saúde”?	1	1
4- O “Descomplica, Saúde!” te ajudou de alguma maneira com sua saúde? Se sim, como ajudou?	25	24
5- O “Descomplica, Saúde!” te ajudou a conhecer mais sobre o SUS? Se sim, como ajudou?	21	20

Fonte: elaboração própria.

Para a pesquisa de opinião foram estabelecidas categorizações *a priori*, cada uma delas representando o ponto central de cada pergunta formulada (Quadro 3). Porém, apenas as respostas das perguntas abertas (perguntas 4 e 5) foram consideradas para a análise de conteúdo — a pergunta 3, mesmo sendo aberta, foi elaborada com a finalidade de ser um complemento disponível para pergunta fechada 2, e ao se obter apenas 1 resposta, foi descartada da análise.

A pergunta 3 foi formulada para os seguidores que quisessem expor outros motivos pelos quais acompanham o “Descomplica, Saúde!”, porém os participantes da pesquisa optaram pelas opções disponibilizadas na pergunta 2. Apenas uma seguidora expressou sua opinião através da ferramenta *Perguntas* do *Stories*:

*“Acompanho pois adoro te ver interagindo, explicando, descomplicando e nos alegrando.”*

Para a análise de conteúdo, a partir das respostas válidas dos participantes, foram estabelecidas subcategorias *a posteriori* nas perguntas 4 e 5 devido a necessidade de agrupamento das unidades de contexto identificadas.

Através da pesquisa, os participantes mencionaram as formas como a página colaborou com a sua saúde (pergunta 4). Uma das maneiras apresentadas foi a possibilidade de compreender temas sobre saúde, o que inclui a compreensão sobre o que é a saúde, a compreensão sobre o SUS, o processo de letramento em saúde e a utilização de linguagem simples e didática, essa última bastante citada pelos participantes.

Acessar informações de saúde foi outra questão exposta, tendo como principais meios de colaboração para sua saúde o acesso a temas diversos em saúde, o aprendizado adquirido, a presença de informações úteis, atualizadas e de qualidade, conteúdos com evidências, interação e relevância.

A pergunta 4 trouxe outro ponto relevante para os participantes: promover a saúde, que de acordo com as respostas, o “Descomplica, Saúde!” ajudou no estímulo ao autocuidado, trazendo reflexão sobre o papel no cuidado com sua própria saúde. Além disso, um participante também relatou o impacto positivo do projeto sobre a sua saúde.

Para mais, buscou-se saber sobre as maneiras de como a página colaborou em novos conhecimentos sobre o SUS. Por meio da pergunta 5, os participantes da pesquisa se referiram novamente ao acesso à informação e sobre a linguagem, assim como relataram sobre os temas específicos sobre o SUS e apenas um participante afirmou que o “Descomplica, Saúde!” não colaborou com novos conhecimentos, devido a seu entendimento prévio.

Em relação ao acesso a informações, os participantes evidenciaram as características das informações publicadas na página qualificando-as como úteis, atuais, de qualidade, além da possibilidade de conseguir adquirir novas informações através dela. Agora, ao se referirem à linguagem, eles a descreveram como simples, acessível e didática. Vale ressaltar que esses registros também apareceram na pergunta 4, referente às formas de colaboração com a saúde dos seguidores.

Os temas específicos tanto sobre saúde quanto sobre o SUS apareceram de forma recorrente nas respostas. Na pergunta específica sobre a colaboração com novos conhecimentos sobre o SUS, os participantes relataram sobre a aproximação com o funcionamento, a legislação, os conceitos e a sua magnitude. Mencionaram também sobre conhecer mais as redes de apoio, as ofertas de serviço, as campanhas mensais e a promoção da saúde a partir do acesso ao “Descomplica, Saúde!”. Além disso, alguns participantes referiram que, por meio dos conhecimentos e informações adquiridas com a página, compreenderam a importância do SUS e a necessidade de defendê-lo.

## 5. DISCUSSÃO

Os participantes da pesquisa mencionaram os principais aspectos de colaboração do perfil com sua saúde e com seu conhecimento sobre o SUS. Um dos pontos mais mencionados foi a utilização de linguagem simples, acessível e didática, como apresentado nos relatos a seguir:

*“O jeito que vc (você) aborda as temáticas de forma acessível e didática me faz entender melhor algumas questões que são abordadas de forma muito complexa e acadêmica na faculdade.”*

*“As informações são ótimas e com um embasamento de qualidade, a linguagem é fácil e didática, o que torna perfeito pra compartilhar”*

*“Deu informações úteis e bem claras, mas claras até de que qq (qualquer) outro veículo de inf (informação)”*

Foi observado que a utilização de linguagem fácil de atingir, usando elementos básicos e com compreensão facilitada possibilitou o melhor entendimento do público sobre assuntos relacionados à saúde, assim como proporcionou a multiplicação das informações com o compartilhamento para outras pessoas. A menção sobre esse aspecto demonstrou ligação ao que o projeto pretendeu realizar, a disponibilidade de um recurso em que o público consegue encontrar informações necessárias, compreender o que se lê e utilizar das informações adquiridas para atender as suas necessidades. Além disso, as frequentes alusões à linguagem nas respostas demonstraram que ela representa um dos pontos mais fortes do projeto em questão.

De modo geral, a linguagem representa parte do processo de comunicação a qual é concebida através das experiências, vivências, cultura, aprendizados, dimensões psíquicas, cognitivas e pessoais de cada pessoa. Através dela, cria-se a possibilidade do compartilhamento de pensamentos, ideias e sentimentos entre indivíduos. A comunicação somente ocorre quando há entendimento linguístico (BERTACHINI, 2012; DONATO; ROSENBERG, 2003).

No campo da saúde, existe ainda, um desequilíbrio na comunicação entre profissionais e usuários do sistema de saúde, seja pela dificuldade imposta por

linguagens ou saberes distintos, seja pela negligência da realização de comunicação humanizada (BERTACHINI, 2012; CORIOLANO-MARINUS *et al.*, 2014).

Entretanto, a comunicação não deve consistir em um obstáculo no cuidado em saúde. Pelo contrário, ela corresponde uma competência geral para profissionais da saúde (CNS, 2018b), baseada no compromisso de compartilhamento de informações de forma transparente, através de linguagem compreensível, acessível e de respeito recíproco, favorecendo o recebimento e interpretação dos indivíduos (BERTACHINI, 2012). Segundo Moreira *et al.* (2019), essa capacidade denomina-se Comunicação Efetiva.

Pensando nisso, se faz necessário mais discussões sobre a importância da comunicação como instrumento de troca de saberes nos diversos cenários do SUS (CORIOLANO-MARINUS *et al.*, 2014). Pois, como conclui Donato e Rosenberg (2003), “a comunicação interpessoal é um poderoso instrumento de aprendizagem e, portanto, de transformação, seja do indivíduo seja da sociedade na qual este está inserido.”.

Diretamente ligado à comunicação, o tópico “informações” também foi bastante mencionado entre os participantes, que as caracterizou como úteis, atuais e atualizadas, confiáveis, de qualidade e relevância, assim como apontaram a disponibilidade frequente de novas informações. Este aspecto também aparece na pergunta 1, onde os 47 usuários confirmaram que o “Descomplica, Saúde!” produziu conteúdos com informações sobre saúde ou sobre o SUS as quais eles não tinham conhecimento prévio. Uma participante relatou que:

*“(...) tenho total confiança em estar vindo aqui me atualizar sobre as notícias que dizem respeito as várias facetas da saúde, ainda mais no momento de turbulências de informações, onde n (não) podemos confiar em qualquer notícia!”*

A produção de informações em saúde nas plataformas digitais, como o caso das mídias e redes sociais, permite a ampliação do acesso, facilitando o entendimento coletivo e ajudando ao combate aos dados falsos. Notou-se, a partir da pesquisa, a busca do público respondente por veículos confiáveis para acesso à informação, principalmente em um contexto caracterizado pelo excesso desta e crescimento massivo de notícias falsas (as denominadas *fake news*). A esse fenômeno, chamado *Infodemia*, se estabelece a facilitação da propagação de dados

falsos e enganosos através da enorme quantidade de informações compartilhadas, atrapalhando o discernimento do que é de fato verdadeiro (CLAVERO; BAZÁN, 2021; SANTOS *et al.*, 2021).

Esse problema ocorre a anos, porém apresentou uma intensificação no contexto da pandemia da COVID-19, interferindo no enfrentamento da propagação do vírus ao prejudicar a aproximação dos indivíduos com fontes e direcionamentos fidedignos, tanto por dificuldade de discernimento entre verdadeiro e falso, quanto pela facilidade das notícias falsas se espalharem nas redes sociais. Segundo Mariscal (2020 *apud* CLAVERO; BAZÁN, 2021), cerca de um terço das informações falsas compartilhadas nas mídias sociais se referiam a temas sobre saúde.

O acesso a informações em saúde, além de corresponder a um direito constitucional, está fortemente ligado ao desenvolvimento de autonomia da população para com o cuidado de sua saúde (LEITE *et al.*, 2014). As unidades de registro “autocuidado”, “aprendizado”, “temas diversos em saúde” e “promoção da saúde” apareceram vinculados a algumas falas em que os participantes relataram sobre a reflexão promovida acerca do seu papel no cuidado da sua própria saúde, ao seu protagonismo nesse processo, ao aprendizado do que é saúde e das formas de cuidado e informações sobre a promoção da saúde.

Segundo Paulo Buss (1999),

A informação, a educação e a comunicação interpessoal, assim como a comunicação de massas, através de diversas mídias, têm sido reconhecidas como ferramentas importantes que fazem parte da promoção da saúde de indivíduos e da comunidade. De fato, uma vez que a participação ativa e permanente da população é central no conceito e na prática da promoção da saúde, torna-se imprescindível a provisão de informações para o exercício da cidadania, assim como iniciativas do poder público nos campos da educação e da comunicação em saúde (BUSS, 1999, p.180).

Democratizar informações sobre saúde e seu sistema é um processo importante para o alcance de mais conhecimento sobre os conceitos e determinantes ligados a ela, a fim de mobilizar a população no sentido de afirmar seus direitos, reconhecendo que ela representa parte produtora da disseminação de informações (BUSS, 1999; SANTOS *et al.*, 2021).

Com base nisso, a educação e comunicação em saúde devem ter sua inter-relação e seu fortalecimento como competências estimulada pelos profissionais de saúde. A também denominada “*educomunicação*” representa o ponto central de

participação e mobilização da população, estimulando o exercício do controle social, abrindo caminhos para o diálogo sobre o direito constitucional à saúde e promovendo responsabilidade da população para com sua saúde e a saúde coletiva. A educação é considerada uma prática transformadora, constituída por relações de troca, através da comunicação e diálogo, somando-se a isso a educação em saúde define-se como qualquer ação de aprendizado que tem como finalidade o cuidado em saúde (CNS, 2018a; CNS, 2018b; DONATO; ROSENBERG, 2003; FREIRE, 1975; TONES & TILFORD, 1994 *apud* BUSS, 1999).

A criação de instrumentos eficazes de comunicação e compartilhamento de informações são aspectos relevantes também para o crescimento e aprimoramento do SUS, ao favorecer o aprendizado coletivo e a construção de redes de conhecimento e informação. O uso da TIC para promoção dessa prerrogativa proporciona facilidades no diálogo e participação através da interação à distância (CNS, 2018a).

Atendendo a esse pressuposto, o “Descomplica, Saúde!” possui como premissa de seu trabalho a promoção de novos conhecimentos sobre o SUS e por esse motivo, também buscou-se saber com a pesquisa de opinião a colaboração da página com esse aspecto. De acordo com os participantes, o projeto contribuiu de maneira relevante com a aprendizagem sobre a magnitude do SUS, serviços ofertados e funções exercidas, a exemplo da fala a seguir, bastante representativa:

*“Vergonha....mas não sabia q o sus está praticamente em TD (tudo) ... choquei em saber... vigilância sanitária, doação de sangue, leite materno, prevenção, controle e tratamento de câncer e aids, remédios grátis e por aí vai .... descobri muita coisa com suas informações.”*

Podemos verificar que o conhecimento adquirido pelos participantes da pesquisa resultou no desenvolvimento da percepção de importância do SUS e o estímulo para a defesa dele, como fora mencionado por um desses participantes:

*“A linguagem do descomplica ajudou muito a lembrar as informações do SUS e partilhar de uma forma super didática aos meus familiares e amigos, sendo um contexto de leitura de fácil aprendizado e compartilhamento de saberes do nosso SUS incentivando a sempre lutar por algo tão rico e único que é nosso!”*

Por meio da criação do SUS e mais precisamente a instituição da Lei nº 8.142/90, a população foi incluída na gestão do Sistema Único de Saúde, devendo ser reconhecida como parte fundamental e promotora de ações de informação e comunicação e fator potente na estimulação da mobilização social, através do controle e participação social, resultando no fortalecimento da gestão participativa e por conseguinte, o funcionamento do SUS (BRASIL, 2007; CARDOSO, 2006; MORAES, 2006; SANTOS *et al.*, 2021).

E para que essa prerrogativa seja estimulada, se faz necessária a democratização da comunicação, com uso de meios adequados e acessíveis, através de linguagem compreensível para assegurar o sucesso dela e o desenvolvimento da capacidade de adquirir conhecimentos e informações que ampliem a participação social de forma argumentativa, na busca de melhores condições de vida, em defesa do direito à saúde, consolidação e fortalecimento do SUS (CARDOSO, 2006; MORAES, 2006).

Ao final da pesquisa, apenas um usuário relatou pouca ou nenhuma contribuição do perfil para com seu cuidado em saúde e conhecimentos sobre o SUS. Ele relatou que o “Descomplica, Saúde!” o ajudou com informações sobre a máscara *N95* utilizada para proteção contra o contágio da COVID-19 (WHO, 2021), porém caracterizou a colaboração como de baixo impacto. Em outro momento, também mencionou que a iniciativa não contribuiu com novos conhecimentos sobre o SUS devido a entendimentos prévios. Dessa forma, para esse indivíduo a página não proporcionou mudanças significativas na visão e cuidado em saúde, nem sobre o SUS.

Ao longo da construção deste trabalho e com as ferramentas de busca escolhidas neste estudo foram encontrados poucos artigos acerca do tema do uso da linguagem popular na comunicação em saúde e da importância da comunicação em saúde para alcance da autonomia no cuidado dos indivíduos e fortalecimento do controle social. Além disso, a discussão sobre uso das mídias sociais como objeto de informação e comunicação em saúde ainda é muito recente, necessitando de mais estímulos de produções científicas sobre esse aspecto. A pesquisa no campo da internet, mesmo crescendo significativamente nos últimos anos, ainda não possui

metodologia bem definida, desencadeando diversas limitações na construção de estudos e na definição de aspectos éticos.

## 5.1 COMUNICAÇÃO COMO COMPETÊNCIA PROFISSIONAL E AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A Comunicação em saúde define-se como uma estratégia para o desenvolvimento de ações de promoção e educação em saúde e para a busca de qualidade na tomada de decisão no âmbito do SUS (NARDI *et al.*, 2018).

Sua importância começou a ficar evidente ao se tornar uma competência geral aos profissionais de acordo com as DCN, implementadas a partir de 2001, para os cursos da saúde reconhecidos pelo Conselho Nacional de Saúde (CNS), impulsionada pela pressão de entidades como a Associação Brasileira de Saúde Coletiva (ABRASCO) e a Rede UNIDA. As DCN têm como objetivo a capacitação de profissionais através da autonomia e discernimento para a garantia de assegurar a qualidade, humanização e integralidade do cuidado nos atendimentos prestados aos indivíduos, famílias e comunidades, buscando atingir o fortalecimento das dinâmicas relacionadas à produção dos serviços, a fim de promover aperfeiçoamento para o efetivo trabalho em equipe através das práticas colaborativas, melhorando assim, a qualidade na atenção em saúde à população, e levando em consideração as premissas dispostas no conceito ampliado de saúde (BRASIL, 2001; BRASIL, 2010; CRISP; CHEN, 2014; FURLANETTO, 2005).

Indubitavelmente, o advento cada vez mais intensificado das tecnologias tem ligação direta com as frequentes transformações das relações interpessoais, modificando os hábitos sociais, as práticas de consumo cultural, a distribuição de informações, criando novas relações de trabalho e lazer, orientando os ritmos de produção, desenvolvendo novas formas de sociabilidade e comunicação social (CADAXA, 2014; FERIGATO *et al.*, 2018).

E assim como as diversas transições ocorridas em consonância aos avanços tecnológicos, novas mudanças e atualizações começaram a serem propostas para formação dos profissionais da saúde. A comunicação em saúde na Resolução nº 569 de 8 de dezembro de 2017, do CNS (2018b), a qual propõe princípios e diretrizes comuns a todos os cursos da área da saúde, foi determinada como fator

central para a mobilização e participação da comunidade, juntamente com a Educação em saúde. E devido às novas tecnologias e a dinamicidade das redes e relações, que permanecem em frequentes transformações, a incorporação das TIC nas suas diferentes formas, a criação de mais ferramentas eficazes de comunicação e o compartilhamento de informações - desde que sejam pautados pela participação social e diálogo – foram incluídos como elementos primordiais para a atuação dos profissionais no cuidado em saúde, na organização do trabalho e para a produção e indicativo da democracia. No anexo parecer técnico (Nº 300/2017) da respectiva resolução discorre que

Estabelecer uma relação mais próxima entre a área da saúde e as mídias e canais alternativos de comunicação é fundamental, para que a educação em saúde seja um instrumento que permita aos estudantes, trabalhadores, gestores e população em geral se apropriarem das informações, contribuindo para o exercício pleno da cidadania (CNS, 2018a, p.23)

Atualmente as mídias sociais representam um dos meios mais populares de conexão entre as pessoas através da mediação da tecnologia. Nelas, há a construção de um ambiente onde as informações podem ser armazenadas, compartilhadas e buscadas. Além disso, a taxativa tendência do aumento de pessoas conectadas à internet e utilizando cada vez mais as redes sociais, não há como negar que essas são potenciais canais de comunicação para promoção da saúde, demonstrando assim o advento de novos meios e oportunidades para a comunicação em saúde, proporcionando influências positivas na mudança de comportamentos e atitudes de indivíduos e comunidades em uma escala maior (CADAXA, 2014; FERIGATO *et al.*, 2018; GARCIA; EIRÓ-GOMES, 2020).

Segundo Berry (2007), as redes sociais e a internet como um todo são considerados canais de comunicação em saúde privilegiados para contato com a população, pois não se tratam mais, segundo França, Rabello e Magnago (2019), como apenas mediadores ou espaços separados do cotidiano, elas integram a vida e são atores sociais importantes que participam ativamente das ações cotidianas. Além disso, como afirma Breakenridge (2008), as redes sociais proporcionam participação ativa das pessoas na disseminação de informações, permitindo que elas possam compartilhar ideias, conteúdos, pensamentos e comentários, diferentemente de antes com uma participação pautada apenas pela leitura passiva.

De acordo com Moorhead *et al.* (2013), as redes sociais podem proporcionar mais informações disponíveis, compartilhadas e adaptadas; aumento da acessibilidade e disponibilidade ao acesso a informações em saúde; interações crescentes entre pessoas; apoio social e emocional; possibilidade de influência nas políticas de saúde; vigilância da saúde pública.

## 6. CONCLUSÃO

A iniciativa “Descomplica, Saúde!” surgiu com a finalidade de ser um canal de comunicação em saúde disponível à população através do compartilhamento de informações e ações de educação e promoção da saúde, além de instrumento para fortalecimento do SUS a partir da obtenção de mais conhecimento sobre seus conceitos, magnitude e importância.

O presente estudo, realizado na própria mídia social *Instagram*, demonstrou que, na percepção dos participantes da pesquisa, o “Descomplica, Saúde!”, como instrumento de TIC, apresentou fatores potentes para mudanças, colaboração e impacto na vida do seu público de seguidores. A iniciativa proporcionou novas informações em saúde, fazendo com que os seguidores o acompanhassem devido aos conteúdos e assuntos, considerando as informações compartilhadas como úteis, atualizadas, confiáveis, de relevância e com evidência; e proporcionando um ambiente de interação. Uma característica central nos depoimentos dos participantes foi a linguagem clara, simples e didática do projeto, ponto que consideramos essencial para a comunicação em saúde e que deve ser estimulado entre os profissionais como prática de cuidado e educação em saúde.

Ademais, colaborou com a saúde dos seguidores por meio de melhor compreensão sobre temas da saúde e do SUS, dando mais acesso a informações, promovendo saúde e estimulando assim, o autocuidado. Somado a isso, o “Descomplica, Saúde!” possibilitou mais conhecimento sobre o SUS, motivando sentimento de engajamento, mais entendimento sobre seu funcionamento, magnitude e temas específicos. Como resultado disso, demonstrou-se que o projeto também atuou incentivando na defesa pelo SUS.

Em suma, com o presente trabalho notou que, para o avanço do uso da internet e das mídias sociais como TIC em saúde necessita-se de um vasto aprofundamento nos quesitos éticos e metodológicos, na formulação de diretrizes e incentivo a novas produções para enriquecimento deste campo que tem se mostrado relevante para propagação de informações em saúde e na direção dos avanços tecnológicos da sociedade como um todo.

## 7. BIBLIOGRAFIA

BARBOSA, Maria Naftally Dantas; PEREIRA, Yákara Vasconcelos; DEMOLY, Karla Rosane do Amaral. Instagram e seus atributos de consumo: uma análise de conteúdo a partir do efeito priming. **Revista Brasileira de Marketing**, São Paulo, v. 19, n. 3, p. 560-585, set. 2020. <http://dx.doi.org/10.5585/remark.v19i3.13907>.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Almedina, 2011. 280 p. (Edições 70). Tradução de L'analyse de Contenu.

BAUTISTA, Gabriela; KOBAYASHI, Rika Miyahara; SIMONETTI, Sergio Henrique. Ações educativas do Enfermeiro ao cardiopata mediado pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). **J. Health Inform.** São Paulo, p. 62-69, abr. 2017.

BERRY, Dianne. **Health Communication: theory and practice**. Londres: Open University Press, 2007. 170 p.

BERTACHINI, Luciana. A comunicação terapêutica como fator de humanização da Atenção Primária. **O Mundo da Saúde**, São Paulo, v. 36, n. 3, p. 507-520, jan. 2012. Disponível em: [https://bvsm.sau.br/bvs/artigos/mundo\\_saude/comunicacao\\_therapeutica\\_fat\\_or\\_humanizacao\\_atencao.pdf](https://bvsm.sau.br/bvs/artigos/mundo_saude/comunicacao_therapeutica_fat_or_humanizacao_atencao.pdf). Acesso em: 04 fev. 2022.

COELHO, Elza Berger Salema; REIBNITZ, Kenya Schmidt Reibnitz (Org.). **Saúde e Sociedade**. Florianópolis: UFSC, 2010. (Eixo 1: Reconhecimento da Realidade). Especialização em Saúde da Família - Modalidade a distância. Universidade Aberta do Sus (UNA-SUS). Disponível em: [https://unarus2.moodle.ufsc.br/pluginfile.php/6126/mod\\_resource/content/1/Conteu\\_do\\_on-line\\_2403/un03/obj7.html](https://unarus2.moodle.ufsc.br/pluginfile.php/6126/mod_resource/content/1/Conteu_do_on-line_2403/un03/obj7.html). Acesso em: 05 mai. 2021.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Parecer Técnico nº 1210/2001/DF que dispõe sobre as Diretrizes Curriculares Nacionais dos Cursos de Graduação em Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional. **Diário Oficial da União**, Distrito Federal, v., n,1, p.22, dez. 2001. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/pces1210\\_01.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/pces1210_01.pdf). Acesso: 05 mai. 2021.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa Departamento de Apoio À Gestão Participativa. Ministério da Saúde. **Caderno de Educação Popular e Saúde**. Brasília: Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde, 2007. 76 p. (Série B. Textos Básicos de Saúde).

BREAKENRIDGE, Deirdre. **PR 2.0: new media, new tools, new audiences**. New Jersey: Ft Press, 2008. 284 p.

BUSS, Paulo Marchiori. Promoção e educação em saúde no âmbito da Escola de Governo em Saúde da Escola Nacional de Saúde Pública. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 2, p. 177-185, 1999.

CADAXA, Aedê Gomes. Trilhas metodológicas sobre saúde e mídias sociais: uma aproximação da produção científica sobre o tema. **Tempus Actas de Saúde Coletiva**, Brasília, v. 8, n. 3, p. 33-44, dez. 2014. Núcleo de Estudos em Saúde Pública. <http://dx.doi.org/10.18569/tempus.v8i3.1561>.

CÂMARA, Rosana Hoffman. Análise de conteúdo: da teoria à prática em pesquisas sociais aplicadas às organizações. **Gerais**, Brasília, v. 6, n. 2, p. 179-191, jul. 2013.

CARDOSO, Janine Miranda. Comunicação e saúde: desafios para fortalecer o sus, ampliar a participação e o controle social. In: CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE (Brasil). **Coletânea de comunicação e informação em saúde para o exercício do controle social**. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2006. Cap. 1. p. 45-55. (Série F. Comunicação e Educação em Saúde).

CLAVERO, María Victoria González; BAZÁN, Grettel Rodríguez. Gestión informativa de la infodemia en medios digitales: experiencia de las agencias de noticias. **Revista Panamericana de Salud Pública**, [S.l.], v. 45, n. 25, p. 1-5, mai. 2021. (Pan American Health Organization). <http://dx.doi.org/10.26633/rpsp.2021.25>.

CONFERÊNCIA NACIONAL DA SAÚDE, 8., 1986, Brasília. **Anais da 8ª Conferência Nacional da Saúde**. Brasília: Centro de Documentação do Ministério da Saúde, 1987. 430 p.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE (CNS). Anexo Parecer N° 300/2017 à Resolução N° 569, de 19 de janeiro de 2018 que dispõe os princípios gerais para as diretrizes curriculares nacionais dos cursos de graduação da área da saúde. **Resolução n° 569, de 8 de dezembro de 2017**. Brasília, 29 p., jan. 2018a.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE (CNS). Resolução n° 569/2018, de 8 de dezembro de 2017 que reafirma a prerrogativa constitucional do SUS em ordenar a formação dos (as) trabalhadores da área da saúde; Aprova o Parecer Técnico n° 300/2017 que apresenta princípios gerais a serem incorporados nas DCN de todos os cursos de graduação da área da saúde; Aprova os pressupostos, princípios e diretrizes comuns para a graduação, na área da saúde, construídos na perspectiva do controle/participação social. **Diário Oficial da União**, Distrito Federal: v., n. 38, p.

85-90, 26 fev. 2018b. Disponível em: [https://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/4372828/do1-2018-02-26-resolucao-n-569-de-8-de-dezembro-de-2017-4372824](https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/4372828/do1-2018-02-26-resolucao-n-569-de-8-de-dezembro-de-2017-4372824). Acesso: 05 mai. 2021.

CORIOLO-MARINUS, Maria Wanderleya de Lavor *et al.* Comunicação nas práticas em saúde: revisão integrativa da literatura. **Saúde Soc. São Paulo**, São Paulo, v. 23, n. 4, p. 1356-1369, 2014.

CRISP, Nigel; CHEN, Lincoln. Global Supply of Health Professionals. **The New England Journal Of Medicine**, Londres, v. 10, n. 370, p. 950-957, mar. 2014.

DONATO, Ausonia Favorido; ROSENBERG, Cornélio Pedroso. Algumas idéias sobre a relação Educação e Comunicação no âmbito da Saúde. **Saúde e Sociedade**, [S.l.], v. 12, n. 2, p. 18-25, jul./dez., 2003.

EVANS, Joel R.; MATHUR, Anil. The value of online surveys: a look back and a look ahead. **Internet Research**, New York, v. 28, n. 4, p. 854-887, ago. 2018. <http://dx.doi.org/10.1108/intr-03-2018-0089>.

FAN, Weimiao; YAN, Zheng. Factors affecting response rates of the web survey: a systematic review. **Computers In Human Behavior**, [S.l.], v. 26, n. 2, p. 132-139, mar. 2010. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2009.10.015>.

FERIGATO, Sabrina Helena *et al.* Potências do CiberespaSUS: redes sociais como dispositivos de políticas públicas de saúde no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 10, p. 3277-3286, out. 2018. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1413-812320182310.14082018>.

FRANÇA, Tania; RABELLO, Elaine Teixeira; MAGNAGO, Carinne. As mídias e as plataformas digitais no campo da Educação Permanente em Saúde: debates e propostas. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 106-115, ago. 2019. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0103-11042019s109>.

FRAGOSO, Suely; RECUERO, Raquel; AMARAL, Adriana. **Métodos de pesquisa para internet**. Porto Alegre: Meridional/Sulina, 2011. 239 p. (Coleção Ciberultura).

FRANZKE, Aline Shakti *et al.* **Internet Research: Ethical Guidelines 3.0**. Association of Internet Researchers (AoIR). [S.l.], 2020. Disponível em: <<https://aoir.org/reports/ethics3.pdf>>. Acesso em: 23 set. 2021.

FREIRE, Paulo. **Extensão ou Comunicação?** 8. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1975. 93 p. Tradução de Rosisca Darcy de Oliveira.

FURLANETTO, Denise de Lima Costa. **Políticas Indutoras (Pró-Saúde) e a Reorientação da Formação de Profissionais da Área da Saúde para o fortalecimento do SUS.** 2005. 344 f. Monografia apresentada no Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília para obtenção do grau de doutor em Psicologia.

GARCIA, Andreia; EIRÓ-GOMES, Mafalda. O papel da comunicação: a utilização das redes sociais nos cuidados de saúde primários. **Comunicação e Sociedade**, [S.l.], p. 197-217, jul. 2020. University of Minho.  
[http://dx.doi.org/10.17231/comsoc.0\(2020\).2747](http://dx.doi.org/10.17231/comsoc.0(2020).2747). Disponível em:  
<https://revistacomsoc.pt/index.php/revistacomsoc/article/view/2747>. Acesso em: 3 fev. 2022.

INSTAGRAM. **Como usar figurinhas no Instagram.** Central de Ajuda do Instagram. Disponível em: [help.instagram.com/151273688993748/?helpref=uf\\_share](https://help.instagram.com/151273688993748/?helpref=uf_share). Acesso em: 23 set. 2021.

INSTAGRAM. **Interaja mais com o IGTV.** Instagram Creators. Disponível em: <https://business.instagram.com/creators/igtv>. Acesso em: 23 set. 2021.

INSTAGRAM. **Página Inicial.** Central de Ajuda do Instagram. Disponível em: [help.instagram.com/513673912024417/?helpref=uf\\_share](https://help.instagram.com/513673912024417/?helpref=uf_share). Acesso em: 23 set. 2021.

INSTAGRAM. **Stories:** Compartilhe seus momentos do dia a dia. Blog Oficial. Disponível em: <https://about.instagram.com/pt-br/features/stories>. Acesso em: 23 set. 2021.

INSTAGRAM. **Ver insights sobre a conta no Instagram.** Central de Ajuda do Instagram. Disponível em: [help.instagram.com/1533933820244654/?helpref=uf\\_share](https://help.instagram.com/1533933820244654/?helpref=uf_share). Acesso em: 28 set. 2021.

KIRÁLY, Orsolya. et al. Preventing problematic internet use during the COVID-19 pandemic: consensus guidance. **Comprehensive Psychiatry**, [S.l.], v. 100, n. 152180, p. 1-4, jul. 2020. Elsevier BV.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.comppsy.2020.152180>.

LEITE, Renata Antunes Figueiredo *et al.* Acesso à informação em saúde e cuidado integral: percepção de usuários de um serviço público. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, Botucatu, v. 18, n. 51, p. 661-672, dez. 2014. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1807-57622013.0653>.

MANFREDA, Katja Lozar *et al.* Web Surveys versus other Survey Modes: a meta-analysis comparing response rates. **International Journal Of Market Research**, [S.l.], v. 50, n. 1, p. 79-104, jan. 2008. SAGE Publications. <http://dx.doi.org/10.1177/147078530805000107>.

MANZATO, Antonio José; SANTOS, Adriana Barbosa. A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa. **Departamento de Ciência de Computação e Estatística-IBILCE-UNESP**, [S.l.], p. 1-17, 2012.

MATTA, Gustavo Corrêa; MOROSINI, Márcia Valéria Guimarães. Atenção à Saúde. In: ISABEL BRASIL PEREIRA, Isabel Brasil; LIMA, Julio César França (Org.). **Dicionário da Educação Profissional em Saúde**. 2. ed. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2008. p. 39-44.

MINAYO, Maria Cecília de Souza *et al.* **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

MOORHEAD, S Anne *et al.* A New Dimension of Health Care: systematic review of the uses, benefits, and limitations of social media for health communication. **Journal Of Medical Internet Research**, [S.l.], v. 15, n. 4, abr. 2013. JMIR Publications Inc. <http://dx.doi.org/10.2196/jmir.1933>.

MORAES, Ilara Hämmerli Sozzi de. Informação em saúde para o exercício do controle social: a luta pela democratização e qualidade da informação. In: CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE (Brasil). **Coletânea de comunicação e informação em saúde para o exercício do controle social**. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2006. Cap. 1. p. 17-28. (Série F. Comunicação e Educação em Saúde).

MOREIRA, Felice Teles Lira dos Santos *et al.* Estratégias de comunicação efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos e promoção da segurança do paciente. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, [S.l.], v. 40, n. 1, p. 1-9, 2019. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180308>

NARDI, Antonio Carlos Figueiredo *et al.* Comunicação em saúde: um estudo do perfil e da estrutura das assessorias de comunicação municipais em 2014-2015.

**Epidemiologia e Serviços de Saúde**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 1-10, jun. 2018. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.5123/s1679-49742018000200015>.

PAIVA, Carlos Henrique Assunção; TEIXEIRA, Luiz Antonio. Reforma sanitária e a criação do Sistema Único de Saúde: notas sobre contextos e autores. **História, Ciências, Saúde-Manguinhos**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 1, p. 15-36, mar. 2014. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0104-59702014000100002>.

SANTOS, Mariana Olívia Santana dos *et al.* Estratégias de comunicação adotadas pela gestão do Sistema Único de Saúde durante a pandemia de Covid-19 – Brasil. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, Botucatu, v. 25, n. 1, p. 1-20, 2021. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/interface.200785>

WE ARE SOCIAL; HOOTSUITE. **Digital 2022 Brazil**: the essential guide to the latest connected behaviours. [S.l.], 2022. 116 p. Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2022-brazil>. Acesso em: 21 fev. 2022.

World Health Organization (WHO). **COVID-19 Infection Prevention and Control**: living guideline mask use in community settings. Genebra: WHO, 2021. 42 p. (Diretrizes de 22 de dezembro de 2021).

## APÊNDICE A – Quadro matricial da pergunta 4 com unidades de contexto

Categorização	Subcategoria	Unidade de Registro	Unidade de Contexto
Colaboração da página com a saúde do usuário.	Compreender temas sobre saúde	Compreensão sobre saúde	“Me ajudou a estender ( <i>estender</i> ) o meu entendimento do que é a saúde”
			“As informações são muito didáticas e de fácil compreensão. Além de desmitificar coisas simples do dia sobre saúde e sobre o SUS.”
		Compreensão sobre o SUS	“As informações são muito didáticas e de fácil compreensão. Além de desmitificar coisas simples do dia sobre saúde e sobre o SUS.”
			“(…) com a suas publicações eu aprendo sobre saúde e também a importância do SUS na sua vida de todos!”
		Letramento em Saúde	“Acho que sim (….)Se essa pergunta incluísse letramento em saúde aí seria ótimo pq ( <i>porque</i> ) acho o ponto forte da pág ( <i>página</i> )”
		Linguagem simples e didática	“Me ajudou muito a entender com ( <i>como</i> ) funciona a saúde sem aplicação( <i>complicação</i> ), com uma linguagem fácil”
			“Deu informações úteis e bem claras, mas claras até de que qq ( <i>qualquer</i> ) outro veículo de inf ( <i>informação</i> )”
			“Formas didáticas e acessíveis de aplicar educação em saúde no meu dia a dia e prática profissional”
			“A linguagem ajuda no entendimento de pessoas que não tenham domínio dessas infor ( <i>informações</i> )”
			“Traz conteúdos simplificados e reflexões sobre questões atuais como a validade do lote da vacina”
			“As informações são muito didáticas e de fácil compreensão.”
			“Linguagem de fácil entendimento e sei que posso compartilhar pois são conteúdos com evidências e informações de qualidade.”
			“As informações são ótimas e com um embasamento de qualidade, a linguagem é fácil e didática, o que torna perfeito pra compartilhar”
			“Informações e conteúdos muito úteis! E o mais importante: com uma linguagem bastante acessível a todos”
“Esse tipo de conteúdo (….) que usa de uma linguagem simplificada, (….) impacta positivamente na minha ( <i>saúde</i> ).”			
“O Descomplica proporciona acesso à informação de forma didática (….)”			
“Informações verdadeiras, fáceis ( <i>fáceis</i> ) de entender e de acordo com o que está acontecendo no momento .”			
“Ajudou ao acesso nas informações que são muito didáticas!”			

	Acessar informações de saúde	Temas diversos em saúde	"Acho que sim pela postagem da reutilização de n95 mas com pouco impacto."
			"Adorei qndo ( <i>quando</i> ) vc ( <i>você</i> ) falou das hepatites, quando falou do leite materno. Das vacinas. Sempre gosto de TD"
			"(...) a pauta sobre os tipos de hepatite, foi muito esclarecedor para mim."
		Aprendizado	"(...) com a suas publicações eu aprendo sobre saúde (...)"
			"(...) além de servir de aprendizado servem como lembretes de saúde importantes."
		Informações úteis	"Deu informações úteis e bem claras, mas claras até de que qq ( <i>qualquer</i> ) outro veículo de inf ( <i>informação</i> )"
			"Informações e conteúdos muito úteis! E o mais importante: com uma linguagem bastante acessível a todos"
			"O posto sobre datas vencidas me fez pesquisar sobre os lotes da minha vacina e dos da minha família."
		Informações atualizadas	"(...) informações muito atualizadas que me ajudaram."
			"Traz conteúdos simplificados e reflexões sobre questões atuais como a validade do lote da vacina"
			"O descomplica aparece sempre com sugestões pertinentes e/ou informações atualizadas (...)"
			"O Descomplica (...) traz assuntos muito relevantes e atuais (...)"
			"Informações verdadeiras, fáceis ( <i>fáceis</i> ) de entender e de acordo com o que está acontecendo no momento ."
		Informações de qualidade	"Linguagem de fácil entendimento e sei que posso compartilhar pois são conteúdos com evidências e informações de qualidade."
			"As informações são otimas e com um embasamento de qualidade, a linguagem é fácil e didática, o que torna perfeito pra compartilhar"
		Relevância	"(...) as informações aqui são muito relevantes (...)"
			"O descomplica aparece sempre com sugestões pertinentes e/ou informações atualizadas (...)"
			"O Descomplica (...) traz assuntos muito relevantes e atuais (...)"
		Conteúdos com evidências	"Sempre que vc ( <i>você</i> ) posta algo desmentindo alguma fake news ( <i>notícias falsas</i> ) me ajuda."
			"Linguagem de fácil entendimento e sei que posso compartilhar pois são conteúdos com evidências e informações de qualidade."
"Esse tipo de conteúdo que desmistifica e compartilha saberes em saúde com base em evidências (...) impacta positivamente na minha."			
"Informações verdadeiras, fáceis ( <i>fáceis</i> ) de entender e de acordo com o que está			

			acontecendo no momento .”
			“Esse tipo de conteúdo que desmistifica e compartilha saberes em saúde com base em evidências (...) impacta positivamente na minha (saúde).”
		Interação	“O Descomplica (...) permite a possibilidade de interação.”
	Promover saúde	Autocuidado	“Tô sempre aprendendo aqui um pouco mais do meu papel no cuidado com a minha própria saúde, principalmente c/ a faculdade eu penso muito no cuidado com o outro e menos com o meu e com os posts eu consigo me ver no lugar de usuário/paciente e menos lugar de ‘terapeuta”
			“(…)Sim, me senti como protagonista da minha saúde.”
			“(…)Agora, eu sei realizar o autoexame de mama”
			“(…) além de servir de aprendizado servem como lembretes de saúde importantes. Por exemplo, o post sobre segunda dose da vacinação me fez ficar mais atenta a minha data de vacinação.”
			“A informação em saúde tem um potencial de fazer de cada individuo ter responsabilidades sobre sua saúde. É emancipatorio. Creio que tudo que nos aproxima dos cuidados individuais e coletivos são fundamentais para nossa saúde.”
		Impactos positivos na minha saúde	“Esse tipo de conteúdo (...) é também promotora de saúde e impacta positivamente na minha.”

## APÊNDICE B – Quadro matricial da pergunta 5 com unidades de contexto

Categorização	Subcategoria	Unidade de Registro	Unidade de Contexto	
Colaboração da página sobre novos conhecimentos sobre o SUS.	Acesso à informação	Informações confiáveis	"(...) tenho total confiança em estar vindo aqui me atualizar sobre as notícias que dizem respeito as varias facetas da saúde, ainda mais no momento de turbulências de informações, onde n (não) podemos confiar em qualquer notícia!"	
		Informações atuais	"(...) tenho total confiança em estar vindo aqui me atualizar sobre as notícias que dizem respeito as varias facetas da saúde, ainda mais no momento de turbulências de informações, onde n (não) podemos confiar em qualquer notícia!"	
		Informações de qualidade	"Além de fornecer conteúdo de qualidade, reforçou mais ainda a importância de defender um sistema de saúde que ajuda muitos brasileiros."	
		Novas informações	"Complementou meus conhecimentos e acrescentou muitas informações (...)" "Além de complementar informações que eu já tinha conhecimento, os posts com os quais me indifiquei ( <i>identifiquei</i> ) foram os de razões para defender o nosso Sistema de Saúde."	
	Linguagem	Linguagem simples e acessível		"(...) me fez entender de forma simples e descomplicada seu funcionamento e legislação."
				"O descomplica facilita a forma de explicar conceitos dos SUS porque tem uma linguagem simples e acessível."
				"(...) me fez entender de forma simples e descomplicada seu funcionamento e legislação."
				"o jeito que vc (você) aborda as temáticas de forma acessível e didática me faz entender melhor algumas questões que são abordadas de forma muito complexa e acadêmica na faculdade."
				"O descomplica facilita a forma de explicar conceitos dos SUS porque tem uma linguagem simples e acessível."
		Linguagem didática		"o jeito que vc (você) aborda as temáticas de forma acessível e didática me faz entender melhor algumas questões que são abordadas de forma muito complexa e acadêmica na faculdade."
				"(...) Os posts são bem didáticos e explicativos"
				"Facilitou o entendimento de questões de saúde e do SUS para alguns familiares e amigos"
				"A linguagem do descomplica ajudou muito a lembrar as informações do SUS e partilhar de uma forma super didática aos meus familiares e amigos (...)"
	Temas específicos	Funcionamento		"(...) me fez entender de forma simples e descomplicada seu funcionamento e legislação."
				"Me ajudou a saber da importância do SUS e como ele funciona na vida de todos nós brasileiros!"
Legislação		"(...) me fez entender de forma simples e descomplicada seu funcionamento e legislação."		
Conceitos		"O descomplica facilita a forma de explicar		

			conceitos dos SUS porque tem uma linguagem simples e acessível.”
		Importância	“Me ajudou a saber da importância do SUS e como ele funciona na vida de todos nós brasileiros!” “(…)A sua importância pra todos nós.”
		Defesa	“(…) Além de contribuir para o conhecimento, reforçou a necessidade de defender o Sus” “Além de complementar informações que eu já tinha conhecimento, os posts com os quais me indifiquei ( <i>identifiquei</i> ) foram os de razões para defender o nosso Sistema de Saúde.” “Através das postagens do descomplica, foi possível ter conhecimento de tantos locais onde o SUS está inserido, além de reforçar ainda mais a necessidade de defende-lo.” “A linguagem do descomplica ajudou muito a lembrar as informações do SUS e partilhar de uma forma super didática aos meus familiares e amigos, sendo um contexto de leitura de fácil aprendizado e compartilhamento de saberes do nosso SUS incentivando a sempre lutar por algo tão rico e único que é nosso!”
		Vigilância Sanitária	“Ajudou muito, por exemplo, eu não sabia que o SUS fazia esse trabalho de cuidado e fiscalização de água”
		Magnitude	“Mostrou que ele é realmente muito mais amplo do que eu imaginava. Mesmo sabendo que ele não é só responsável pelos atendimentos eu tinha uma imagem bem mais limitada do SUS” “sim, incrível a quantidade de lugares aonde ele está presente e eu não sabia” “(…) não sabia q o sus está praticamente em TD... choquei em saber... vigilância sanitária, doação de sangue, leite materno, prevenção, controle e tratamento de câncer e aids, remédios grátis e por aí vai (...)” “(…) A presença do SUS em muitos lugares que eu nem imaginava(…)” “Através das postagens do descomplica, foi possível ter conhecimento de tantos locais onde o SUS está inserido, além de reforçar ainda mais a necessidade de defende-lo.” “Além de fornecer conteúdo de qualidade, reforçou mais ainda a importância de defender um sistema de saúde que ajuda muitos brasileiros.”
		Campanhas mensais de saúde	“As campanhas mensais de saúde, locais onde o SUS se insere, inf ( <i>informações</i> ) sobre promoção de saúde”
		Oferta de serviços	“(…) com o descomplica descobri alguns serviços que o SUS nos oferece.”
		Redes de apoio	“As campanhas mensais de saúde, locais onde o SUS se insere, inf ( <i>informações</i> ) sobre promoção de saúde”
		Promoção da saúde	“As campanhas mensais de saúde, locais onde o SUS se insere, inf ( <i>informações</i> ) sobre promoção de saúde”
	Não colaborou	Já tinha o conhecimento	“Não. If ( <i>referente aos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia</i> ) ensinou

		prévio	direitinho”
--	--	--------	-------------