

## **Ações de Educação, Informação e Comunicação em Saúde junto aos Profissionais e Usuários do Hospital Universitário de Brasília: saber ouvir para agir, com cuidado**

**Orientadora:** Dayde Lane Mendonça da Silva

**Alunos:** Cecília Olinto Furtado de Menezes, Nathalia Souza Martins e João Paulo Fonseca da Silva

Este projeto visa ao desenvolvimento de ações estratégicas à gestão da informação e da comunicação em saúde no âmbito do Hospital Universitário de Brasília (HUB), em parceria com o Laboratório de Educação, Informação e Comunicação em Saúde (LabECoS), junto à Unidade de Clínica Geral e ainda nas áreas de comunicação social e ouvidoria. São utilizadas estratégias inicialmente mediadas por tecnologias de informação e comunicação, além de ações de comunicação científica e para a tomada de decisão.

Como estratégia de comunicação mediada por tecnologias, a proposta tem se apresentado como mediadora dos processos comunicacionais a partir do modelo teórico-metodológico de muitos para muitos. Nesse sentido, a Web figura como canal de comunicação dialógico para estimular a produção de conteúdos, a gestão da informação, a disseminação do conhecimento e a análise crítica dos produtos e linguagens.

Trata-se da possibilidade de desenvolver uma convergência dos estímulos didáticos, técnicos, conceituais e metodológicos, no sentido de estabelecer cenários de produção de conhecimento em saúde, com foco no exercício da cidadania, na democratização da comunicação e no acesso à informação de saúde, especificamente.

Espera-se, em um primeiro momento, possibilitar aos estudantes da Faculdade de Ciências da Saúde (FS) clareza e entendimento quanto aos processos comunicacionais em saúde, características necessárias aos futuros profissionais de saúde e à participação social no Sistema Único de Saúde.

Este projeto pretende ainda, num segundo momento, promover a integração da iniciação científica ao ensino de graduação, a fim de viabilizar aos estudantes da disciplina Comunicação em Saúde, em particular, a compreensão do processo de participação estratégica e participativa no SUS e a capacidade de análise crítica em relação à gestão em saúde.

O objetivo geral é apoiar o desenvolvimento de ações estratégicas à gestão da informação e da comunicação em saúde no âmbito do Hospital Universitário de Brasília (HUB), por intermédio de evidências científicas em comunicação, para a tradução do conhecimento necessário à ciência cidadã. Como objetivos

específicos, encontram-se: (1) analisar as melhores estratégias de educação, informação e comunicação em saúde, a fim de estabelecer novos fluxos de acolhimento dos pacientes da Unidade de Clínica Geral do Hospital Universitário de Brasília (HUB/UnB), com foco na assistência transdisciplinar e humanizada; (2) identificar a efetividade dos canais e linguagens utilizados pela Assessoria de Comunicação Social do HUB na comunicação com usuários, profissionais, docentes, residentes, estudantes de graduação, voluntários e prestadores de serviços; (3) avaliar a efetividade dos métodos e instrumentos já utilizados pela Ouvidoria do HUB para a realização de pesquisas trimestrais e de uma pesquisa anual junto aos pacientes e acompanhantes do hospital.

### *Metodologia*

A pesquisa a ser realizada caracteriza-se como um estudo de abordagem qualiquantitativa, o qual, segundo Minayo (2014), se aprofunda no mundo dos significados, subsidiando maior entendimento do cenário de pesquisa e compreensão dos sujeitos e fenômenos investigados.

A autora supracitada destaca que, nesse tipo de pesquisa, o que importa não é o critério de representatividade numérica, e que o pesquisador deve preocupar-se menos com a generalização e mais com o aprofundamento, a abrangência e a diversidade no processo de compreensão, seja de um grupo social, de uma organização, de uma instituição, de uma política ou de uma representação. Ela acrescenta que a amostra qualitativa ideal é a que reflete a totalidade das múltiplas dimensões do objeto de estudo, enquanto a representação quantitativa reforça o encontro científico dos achados oriundos de narrativas com as demonstrações objetivas dos cenários da gestão.

Inicialmente será realizado um estudo de revisão integrativa quanto aos temas correlatos ao projeto, em particular no âmbito das ações de educação, informação e comunicação para gestão da informação e tradução do conhecimento em ambientes hospitalares universitários, no Brasil e nos demais países com Sistemas Universal de Saúde. Esse estudo partirá das produções científicas no período compreendido entre 2010 e 2020, na perspectiva da análise das evidências nos diferentes países.

Na sequência, será desenvolvida uma pesquisa documental junto aos relatórios provenientes das ações da Ouvidoria do HUB, para que estes fundamentem outras estratégias que venham a fortalecer e ampliar o alcance das pesquisas de satisfação do usuário no HUB, subsidiando a tomada de decisão a partir de evidências científicas.

Ainda serão realizadas análises quanto à efetividade dos canais e linguagens utilizados pela Assessoria de Comunicação Social do HUB na comunicação com usuários, profissionais, docentes, residentes, estudantes de graduação, voluntários e prestadores de serviços mediante entrevistas em profundidade, com base em um roteiro previamente elaborado. Os canais, a serem identificados, também serão analisados em profundidade a fim de auxiliar a comparação entre a prática e a percepção dos receptores da informação por estes canais eleitos para fins da pesquisa.

A técnica de análise a ser utilizada será a Análise de Conteúdo enquanto Análise Temática, considerada apropriada para investigações quali-quantitativas em saúde. Esse tipo de análise “consiste em descobrir os núcleos de sentido que compõem uma comunicação, cuja presença ou frequência signifiquem alguma coisa para o objeto analítico visado” (MINAYO, 2014; BARDIN, 2011).

Nesse sentido, serão seguidas as três etapas operacionais da análise temática: a pré-análise (determinação da unidade de registro, de contexto, recortes, forma de categorização, modalidade de codificação e conceitos teóricos mais gerais para a orientação da análise); a exploração do material (operação classificatória visando ao alcance do núcleo de compreensão do texto); o tratamento dos resultados e a interpretação. Essa técnica objetiva descobrir e compreender os núcleos de sentido relevantes para o tema estudado e a frequência com que eles aparecem (BARDIN, 2011; MINAYO, 2014).

Os resultados serão analisados e discutidos à luz dos pressupostos teóricos e da literatura pertinente.

Serão cumpridos todos os preceitos éticos e legais preconizados para pesquisa com seres humanos, de acordo com a Resolução 466/2012. Os participantes, no ato das entrevistas, sejam presenciais ou virtuais, assinarão ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), conforme previsto pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Ciências da Saúde, ao qual o projeto será submetido.

### *Referências*

ALBUQUERQUE, M. V. et al. Desigualdades regionais na saúde: mudanças observadas no Brasil de 2000 a 2016. *Ciênc. Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 22, n. 4, p. 1055-1064, abr. 2017. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v22n4/1413-8123-csc-22-04-1055.pdf>>. Acesso em junho de 2020.

ARAÚJO, I. S.; CARDOSO, J. M. Comunicação e saúde. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2007.

BARDIN, L. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2011.

BRASIL, Ministério da Saúde. Ouvidoria Geral do SUS: Orientações para Implantação de Ouvidorias do SUS. Brasília, DF, 1999.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Resolução n. 466, de 12 de dezembro de 2012. Conselho Nacional de Saúde. Brasília, 2012.

BYDLOWSKI, C. R.; WESTPHAL, M. F.; PEREIRA, I. M. T. B. Promoção da saúde: porque sim e porque ainda não! Saúde e Sociedade, São Paulo, v. 13, n. 1, p. 14-24, jan./abr. 2004.

CARDOSO, J. M. Comunicação e saúde: notas sobre a trajetória histórica e tendências atuais. *In*: SILVA, J. O.; BORDIN, R. (Orgs.) Máquinas de sentido: processos comunicacionais em saúde. Porto Alegre: Dacasa/Escola de Gestão Social em Saúde/Promed, 2003. p. 15-26.

CORCORAN, N. Comunicação em saúde: estratégias para promoção de saúde. São Paulo: Roca, 2010. p. 1-25.

CUNHA, J. P. Comunicação em vigilância sanitária. *In*: CAMPOS, F. E. et al. (Orgs.) Vigilância sanitária. Belo Horizonte: Coopmed, 2001. p. 107-113. (Cadernos de Saúde, 4)

FIOCRUZ. Fundação Oswaldo Cruz; CNS. Conselho Nacional de Saúde. Atenção Primária e Sistemas Universais de Saúde: compromisso indissociável e direito humano fundamental. Posicionamento brasileiro (Fiocruz e Conselho Nacional de Saúde) para a Global Conference on Primary Health Care, Astana, outubro de 2018. Saúde Debate, Rio de Janeiro, v. 42, número especial 1, p. 434-451, set. 2018. Disponível em: <<https://scielosp.org/pdf/sdeb/2018.v42nspe1/434-451>>. Acesso em junho de 2020.

HANSEN, J. H. Como entender a saúde na comunicação? São Paulo: Paulus, 2004.

MENDONÇA, A. V. M. Os processos de comunicação e o modelo todos-todos: uma relação possível com o Programa Saúde da Família. Brasília: Ed. do Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília, 2007. p. 19-31.

MINAYO, M. C. S. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 12. São Paulo: HUCITEC, 2014.

MINAYO, M. C. S.; DESLANDES, S. F.; GOMES, R. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 19 ed. 2001.

OLIVEIRA, A. P. C. et al. Desafios para assegurar a disponibilidade e acessibilidade à assistência médica no Sistema Único de Saúde. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 22, n. 4, p. 1165-1180, abr. 2017. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v22n4/1413-8123-csc-22-04-1165.pdf>>. Acesso em junho de 2020.

OLIVEIRA, M. S.; PAIVA, L. H. C.; COSTA, J. V.; PINTO-NETO, A. M. Imprensa e saúde da mulher: a abordagem das revistas semanais brasileiras. *Intercom – Revista Brasileira de Ciências da Comunicação*. São Paulo, v. 32, n. 1, p. 109-128, jan./jun. 2009a. Disponível em: <<http://www.portcom.intercom.org.br/revistas/index.php/revistaintercom/article/view/240/233>>. Acesso em maio de 2014.

OMS. Organização Mundial da Saúde. Declaração de Alma-Ata. Conferência Internacional sobre Cuidados Primários de Saúde. Alma-Ata, URSS, 1978. Disponível em: <<http://www.iasaude.pt/index.php/informacao-documentacao/promocao-da-saude/153-declaracao-de-alma-ata>>. Acesso em junho de 2020.

ROZEMBERG, B. Comunicação e participação em saúde. *In*: CAMPOS, G. W. S. et al. (Orgs.) *Tratado de Saúde Coletiva*. São Paulo: HUCITEC; Rio de Janeiro: Fiocruz, 2006. p. 741-766.

RUIZ, G. Quem usa o Sistema Único de Saúde? Rio de Janeiro: Portal DSS Brasil, 2012. Disponível em: <<http://dssbr.org/site/?p=9534&preview=true>>. Acesso em maio de 2013.

SOUSA, M. F. A reconstrução da Saúde da Família no Brasil: diversidade e incompletude. *In*: SOUSA, M. F.; FRANCO, M. S.; MENDONÇA, A. V. M. *Saúde da Família nos municípios brasileiros: os reflexos dos 20 anos no espelho do futuro*. Campinas: Saberes, 2014. p. 40-77.

TORO, J. B.; WERNECK, N. M. D. Mobilização social: um modo de construir a democracia e a participação. Belo Horizonte: Autêntica, 2004. (Série comunicação e mobilização social, 2)