

# O PAPEL DA COMUNICAÇÃO:

a utilização das Redes Sociais nos Cuidados de Saúde Primários

Mestre Andreia Garcia, ISCTE-IUL, Escola Superior de Comunicação Social

Profª Doutora Mafalda Eiró-Gomes, Escola Superior de Comunicação Social

Sabemos que o crescimento dos utilizadores nas redes sociais obrigou muitas instituições a considerar a relevância deste canal de comunicação.

Em Portugal, 64% da população está ativamente nas redes sociais. O facebook tem cerca de 4,7 milhões de utilizadores portugueses.

Nada sabe-se, contudo, sobre a utilização das redes sociais pelos Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES) no processo de comunicar com os seus públicos.

**Os cuidados de saúde primários são o pilar central do sistema de saúde.**





Defende-se, na investigação, que a **comunicação** está orientada para o cumprimento da missão das instituições, e por isso os ACES devem recorrer a ela para:

### **Promoção da saúde**

Processo que visa aumentar a capacidade das pessoas para controlarem a sua saúde, no sentido de a melhorar.

### **Prevenção da doença**

Processo que visa incentivar ao controlo dos fatores de risco identificáveis, associados a comportamentos de risco, por forma a evitar a doença.

Argumenta-se também que o **recurso à comunicação deve ser uma responsabilidade de um Profissional de Relações Públicas (RP)**.

Os objetivos deste estudo foram: **identificar os ACES que estão presentes no Facebook e analisar a comunicação que aí tem sido desenvolvida.**

Estudo de cariz **exploratório**, dado não existirem, até ao momento, pesquisas sobre este tema. E **descritivo**, na medida em que se pretende analisar e caracterizar a comunicação desenvolvida pelos ACES, no ano de 2018, nas suas páginas de Facebook.

População alvo: 55 ACES (totalidade dos existentes); Amostra: 8 ACES (com página ativa no Facebook).

Recolha de dados com recurso ao método de observação. Através da ferramenta Netvizz 1.6 foram extraídas 2.042 publicações e 153 comentários.

Foi realizada uma análise descritiva das características gerais das páginas de Facebook e uma análise de conteúdo simples das mensagens manifestas (cada publicação = unidades de análise, criação de dimensões, categorias e subcategorias).

Para o tratamento dos resultados foram realizados quadros e gráficos com base em operações estatísticas simples (Excel).



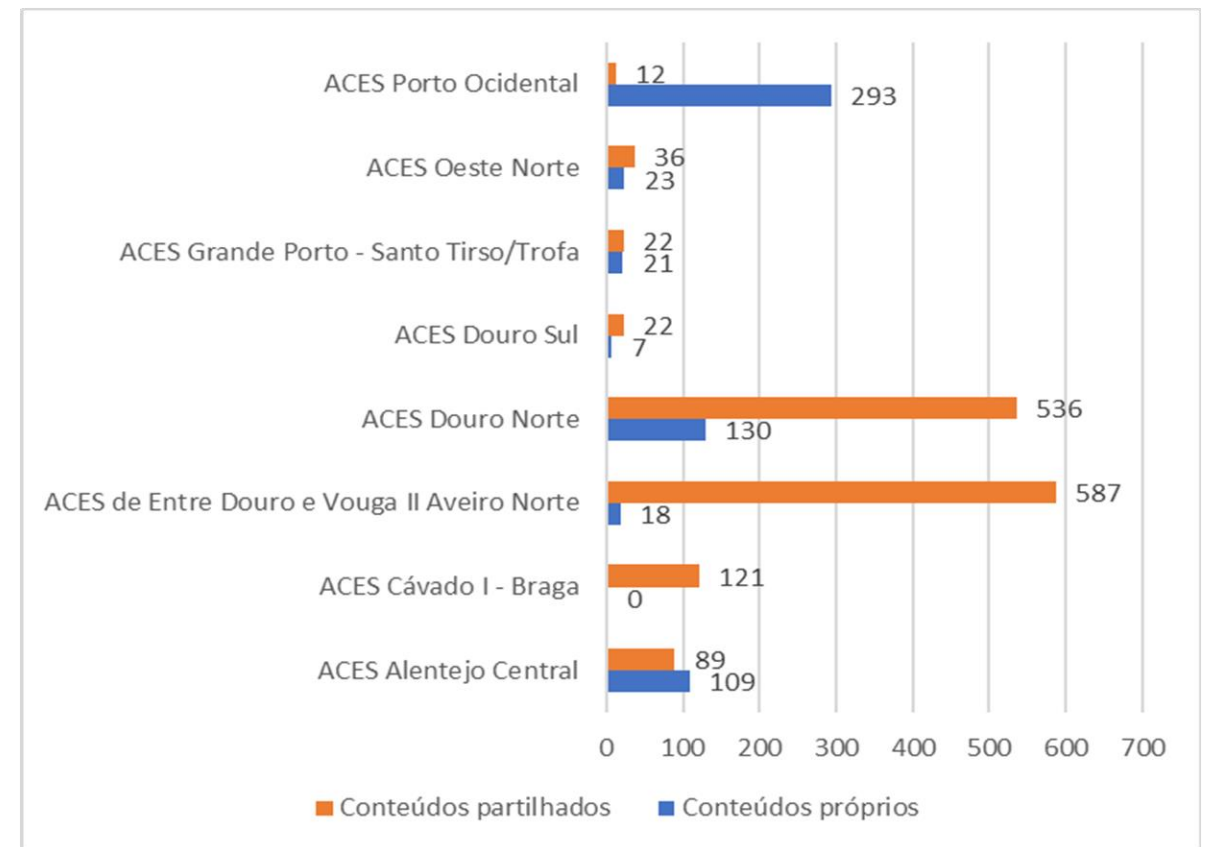
## Resultados

- Apenas 8 ACES estão presentes no Facebook (15%)
- ACES Porto Ocidental - 29 de junho de 2012
- Logótipo como foto de perfil
- Apenas 3 ACES apresentam missão
- Sem registos de eventos em 2018
- Número de seguidores:
  - 384 para o ACES Grande Porto - Santo Tirso/Trofa
  - 2.305 para o ACES Douro Norte

Nome da página de Facebook	Missão (Sobre)
ACeS Porto Ocidental	O ACeS Porto Ocidental procura garantir aos Cidadãos da sua área de influência o acesso a cuidados de saúde primários de qualidade e procurando obter ganhos em saúde.
ACES Entre Douro e Vouga II Aveiro Norte	O Agrupamento de Centros de Saúde de Entre Douro e Vouga II – Aveiro Norte (ACeS Aveiro Norte) pretende ser representado por um grupo de profissionais motivados para a melhoria da qualidade da saúde da população que abrange, através da promoção da saúde, da prevenção da doença e da prestação de cuidados.
ACES Douro Norte	Garantir a prestação de cuidados de saúde primários à população da sua área geográfica, procurando manter os princípios de equidade e solidariedade, de modo a que todos os grupos populacionais partilhem igualmente dos avanços científicos e tecnológicos, postos ao serviço da saúde e do bem-estar.

## Resultados

- 2.026 publicações
- 601 publicações conteúdo próprio
- 70% dos conteúdos são partilhados
- ACES Cávado I - Braga apenas partilhas
- 49% dos conteúdos são imagens
- 42% têm ligações externas
- 8% vídeos
- 1% texto



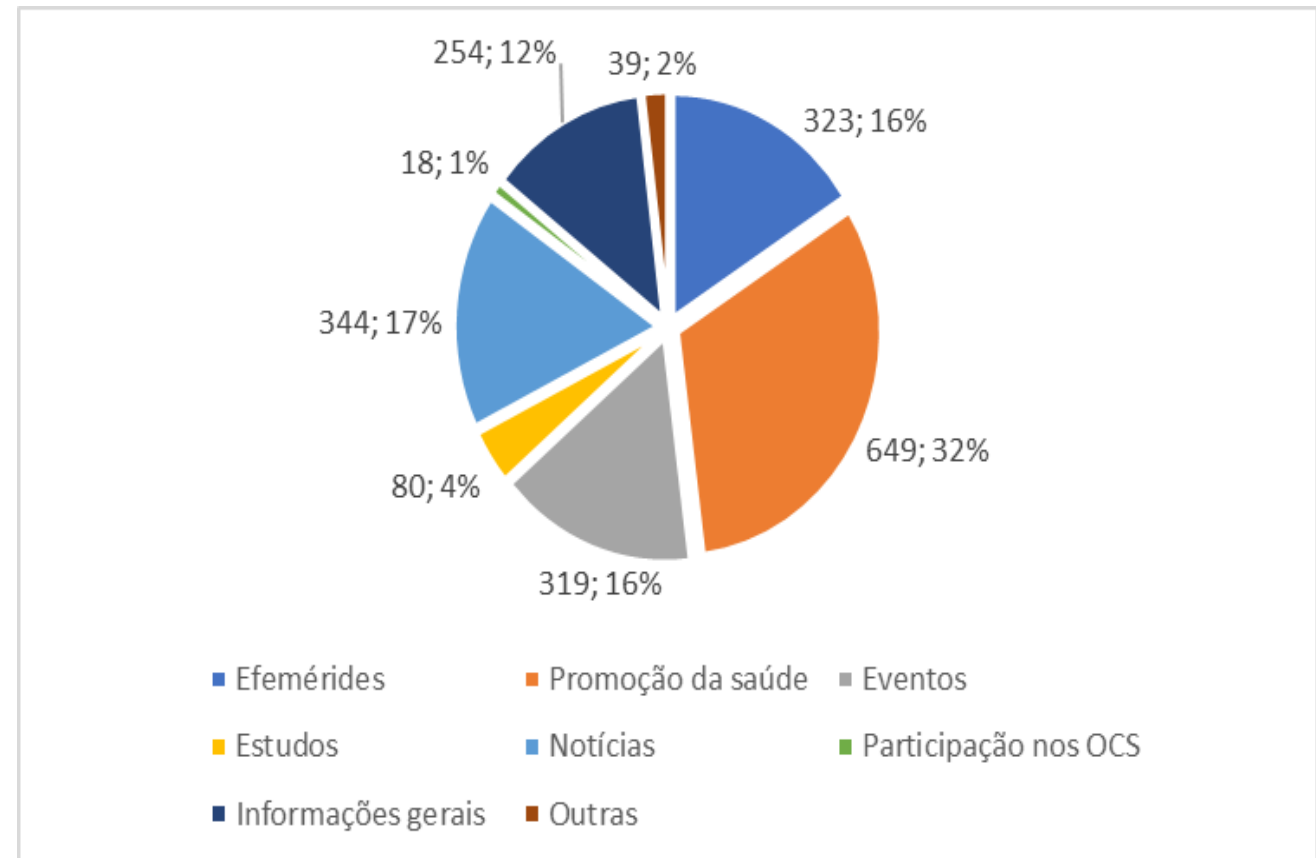
## Resultados

- Grande dependência de fontes
- 789 publicações partilhadas de outras páginas (59 fontes)
  - 55% página do SNS
  - 23% página da DGS
- 636 partilhadas de ligações externas - websites (60 fontes)
  - 57% imprensa online

Nome do OCS	Nr.º de Referências
A Voz de Trás os Montes	1
Atlas das Saúde	143
Dinheiro Vivo	1
Diário de Notícias	2
Dnotícias	1
Expresso	2
lonline	1
Jornal das Caldas	5
Jornal Médico	3
MAAG	30
National Geographic	11
Notícias ao Minuto	1
Notícias Magazine	7
Observador	45
P3	1
Portal Sapo 24	1
Portal Sapo Lifestyle	51
Público	11
Região de Leiria	1
Região do Sul	1
RTP online	2
Saúde Online	1
SIC Notícias	1
Sul Informação	1
Torres Vedras Web	1
TSF	2
Visão	39

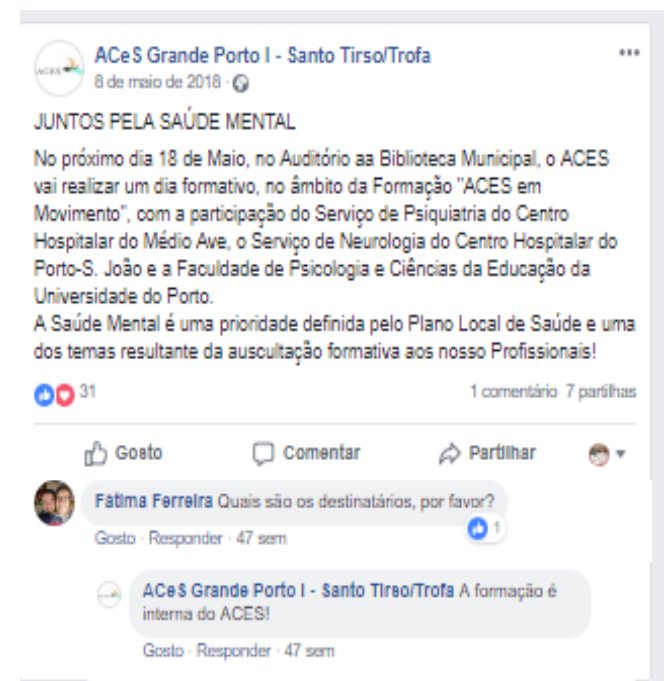
## Resultados

- 32% dos conteúdos inserem-se na promoção da saúde (649 publicações)
- Apenas 153 conteúdos próprios sobre promoção da saúde
- Entendemos que este resultado pode indicar que os ACES pretendem promover publicações que tenham como intuito a promoção da saúde, mas que não têm recursos para tal, pelo que recorrem a partilhas sobre este tema, em outras páginas no Facebook e/ou websites



## Resultados

- 153 comentários
- Apenas 15 respostas do ACES



*Exemplos de publicações com comentários respondidos pelos ACES*

## Resultados

No total, os utilizadores reagiram às publicações com:

- 2.172 partilhas
- 114 comentários
- 6.906 gostos
- **380 publicações sem reações**

ACES Douro Norte adicionou 43 fotos novas ao álbum: I Jornadas de Saúde — com Armando Vieira e 16 outras pessoas em ACES Douro Norte.

25 de junho de 2018

O Agrupamento de Centros de Saúde Douro I – Marão e Douro Norte realizou no passado dia 20 de junho de 2018 na Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro – Vila Real, as I JORNADAS DE SAÚDE – ACES Marão e Douro Norte.

Tiveram como principal objetivo a promoção e melhoria da qualidade da prestação de cuidados de saúde na região através de uma abordagem multidisciplinar, integral e integrada, na prevenção e tratamento da doença. Envolvendo instituições públicas de Saúde, Ensino e da Comunidade esta iniciativa pretendeu valorizar o conhecimento, promover a partilha de experiências e o debate em torno das melhores respostas aos problemas e anseios da população.

**I Jornadas de Saúde**  
43 Fotos

79 1 comentário 3 partilhas

ACES Douro Norte  
6 de dezembro de 2018

Saúde Oral para Todos

**SAÚDE ORAL PARA TODOS:**

**CONSULTÓRIOS DENTISTA CHEGAM AOS CENTROS DE SAÚDE**

Desde 2013 o programa de saúde oral, em parceria com a Associação Portuguesa de Odontologia, tem vindo a ser desenvolvido nos centros de saúde. Este ano, o programa foi alargado a todos os municípios da região, desde que sejam indicados pelo médico de família.

ACES Douro Norte  
Organização governamental

Enviar Mensagem

47 26 partilhas

## Notas conclusivas

O estudo pretendeu analisar de que forma os Agrupamentos de Centros de Saúde marcam presença no Facebook, partindo da ideia de que este canal de comunicação pode contribuir para o cumprimento das suas missões organizacionais, no que respeita à promoção da saúde e prevenção da doença.

1. **Apenas 8 páginas: os ACES** não reconhecem o valor da comunicação nem das potencialidades dos novos canais de comunicação como veículos privilegiados para comunicar com os seus públicos.
2. **70% conteúdos partilhados**: falta de capacidade para gerar conteúdos próprios; percepção de que as redes sociais são ferramentas de disseminação de informação relacionada com a saúde.
3. Preocupação com **conteúdos promoção da saúde** (vacinação, prevenção da gripe, desidratação no verão)
4. Baixa interatividade com os utilizadores, respostas a comentários escassas, sem registo de eventos
5. **A falta de otimização das presenças nesta rede social, observadas neste estudo, parece sugerir que não existem profissionais de comunicação e/ou Relações Públicas nas estruturas organizacionais dos Agrupamentos de Centros de Saúde.**

## Notas conclusivas

6. **A comunicação não é um mero adereço.**
7. Entendemos, como consequência desta pesquisa, que os ACES devem colocar os Relações Públicas como elemento central no desenvolvimento de mensagens que permitam atingir as suas missões organizacionais e, assim, contribuir para a promoção da saúde e prevenção da doença.
8. Muitas vezes a conclusão de uma investigação não é mais do que o início de uma outra. Ficará como perspetiva futura a análise dos motivos que justificam a falta de investimento ou a não contemplação das redes sociais como canais de comunicação para o cumprimento da missão e objetivos destas instituições.

# O PAPEL DA COMUNICAÇÃO:

a utilização das Redes Sociais nos Cuidados de Saúde Primários

Mestre Andreia Garcia, ISCTE-IUL, Escola Superior de Comunicação Social

Profª Doutora Mafalda Eiró-Gomes, Escola Superior de Comunicação Social