

**II CONGRESSO NACIONAL DE COMUNICAÇÃO CLÍNICA EM CUIDADOS DE SAÚDE**  
**“Relação e Comunicação em Cuidados de Saúde”**

5 e 6 de julho de 2019

Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa

# EMOJIS

Análise das reações no Facebook dos Agrupamentos de Centros de Saúde

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

Mafalda Eiró-Gomes, Escola Superior de Comunicação Social-IPL

O desenvolvimento da internet e o crescimento acelerado das redes sociais permitiu o aparecimento de diferentes plataformas de comunicação.

Atualmente, as organizações comunicam regularmente com os seus públicos, utilizando a internet, através da comunicação um para um (email), um para muitos (website) e muitos para muitos (redes sociais) (cf. Avidar, 2017).

As redes sociais são um dos canais de comunicação para a saúde privilegiado, pelas **organizações**, para a disseminação de informação dirigida à população, e o seu recurso, pelos **doentes**, por motivos relacionados com saúde está a crescer.



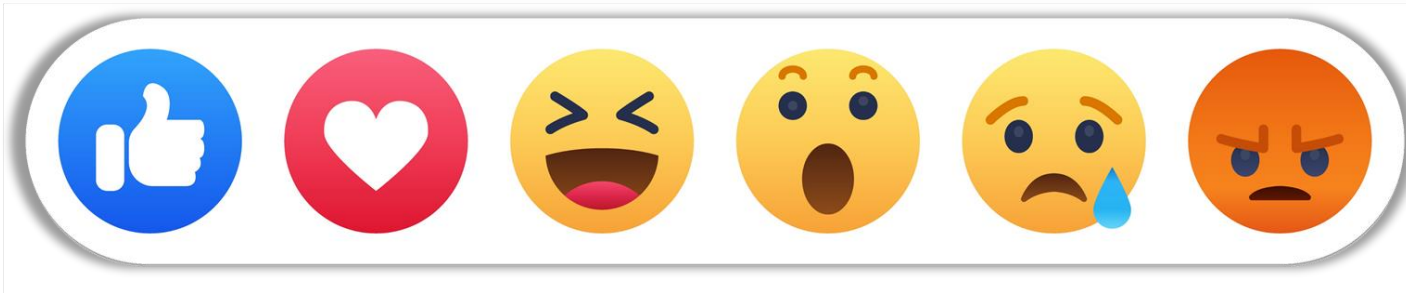


Com as redes sociais, as pessoas deixam de ser leitoras passivas para terem um papel no processo de disseminação de informação (cf. Breakenridge, 2009), para partilharem ideias, conteúdos, pensamentos e estabelecerem relações. Neste meio, qualquer pessoa pode criar, descarregar ou partilhar conteúdo (Siapera, 2018), quer seja em texto, som, vídeo, imagem ou através de comunidades (Scott, 2009).

O Facebook é uma das principais redes sociais.

Estima-se que tem cerca de 1.52 mil milhões de utilizadores ativos diariamente, o que representa um crescimento de 9% por ano. **Em Portugal, 64% da população está ativamente nas redes sociais. O facebook tem cerca de 4,7 milhões de utilizadores portugueses.**

O seu **potencial na comunicação para a saúde** tem sido reconhecido por diversos estudos académicos (Woolley & Peterson, 2008; Gold, et.al.,2011; Burton et.al., 2019).



Atualmente existem seis tipos de emoji disponíveis:  
"Gosto", "Adoro", "Riso", "Surpresa", "Tristeza" e "Ira".

As pessoas podem interagir no Facebook através de **comentários, partilhas ou clique no botão de reação do Facebook.**

O botão "Like" foi criado em 2009 e as suas extensões foram criados em fevereiro de 2016 pelo Facebook. As reações às publicações do Facebook são uma forma de expressar os **"sentimentos e emoções"** das pessoas.

*"We've been listening to people and know that there should be more ways to easily and quickly express how something you see in News Feed makes you feel. That's why today we are launching Reactions, an extension of the Like button, to give you more ways to share your reaction to a post in a quick and easy way."* (Facebook Newsroom)

Fonte: <https://newsroom.fb.com/news/2016/02/reactions-now-available-globally/>



Os emojis (criados em 1995 por Kurita) são muito mais do que um botão de divertimento, já que podem desempenhar um papel crucial na **comunicação não verbal**. Podem ser animais, lugares, objetos, expressões faciais.

Os emoticon são uma mistura de emotion (emoção) com icon (ícone) e servem para expressar **emoções por meio de caracteres tipográficos** tais como

: - )

**Reações combinam ambos.**

**As reações são igualmente uma forma de expressar feedback.**

Fonte: <https://medium.com/facebook-design/reactions-not-everything-in-life-is-likable-5c403de72a3f>

## OBJETIVOS

Analisar as reações dos seguidores às publicações efetuadas nas páginas dos Agrupamentos de Centros de Saúde presentes no Facebook.

Refletir sobre o tipo de conteúdo que tem maior interação por parte dos utilizadores.

## MÉTODOS

Estudo de **cariz exploratório**, dado não existirem, até ao momento, pesquisas sobre este tema.

Para a recolha dos dados utilizou-se o **método de observação**:

- Netvizz 1.6. - 2.026 publicações (**8 páginas** de Facebook existentes dos ACES)

Análise sistemática dos dados (análise das mensagens manifestas – cariz quantitativo e qualitativo)



## RESULTADOS

Em 2018, a maioria das publicações obtiveram reações por parte dos utilizadores

1.655 publicações com reação (82%)

371 publicações sem reação (18%)

351 publicações partilhadas: 121 (fotos); 27 (vídeos) e 203 ligações – 71 do SNS



## RESULTADOS

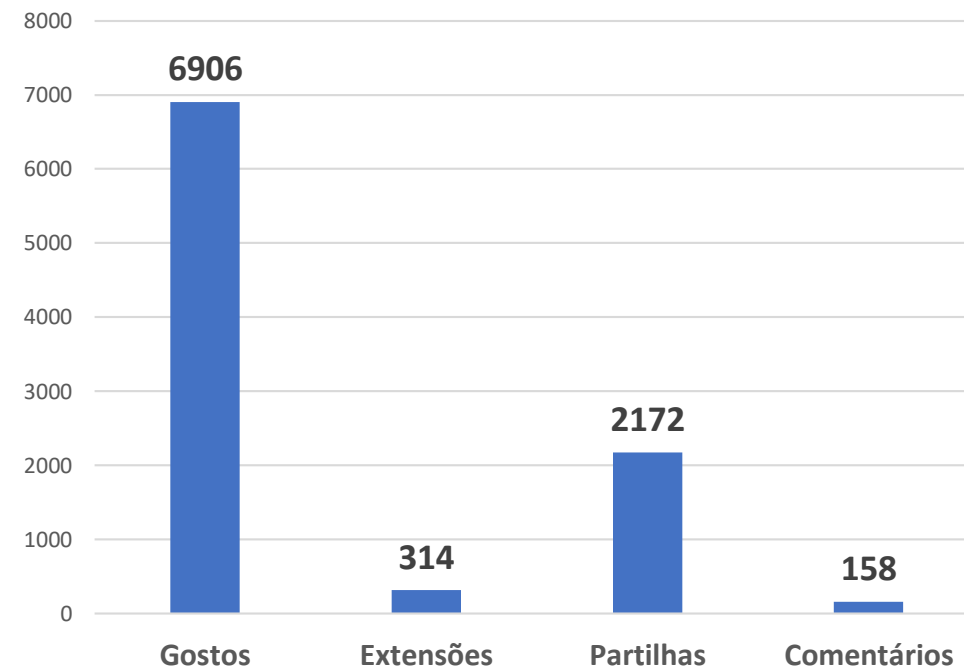
Em 2018, registaram **9.550 reações** por parte dos utilizadores nas 1.655 publicações com algum tipo de interação.

6.906 gostos

314 extensões de Gostos

158 comentários

2.172 partilhas

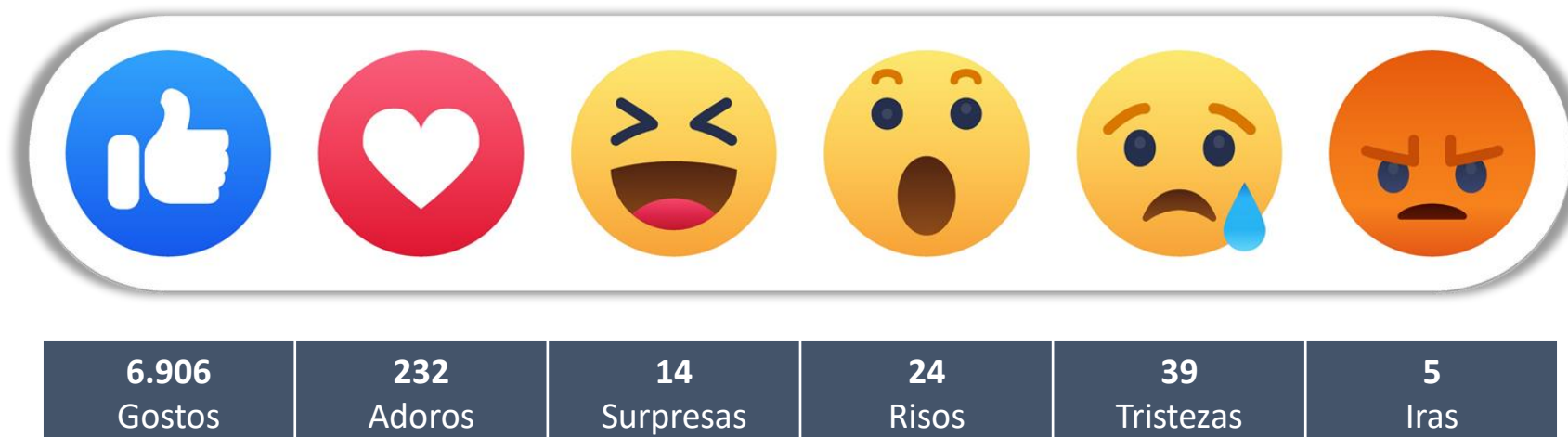


## RESULTADOS

Nome do ACES com página no Facebook	Gostos	Publicações	Média de Gostos por publicação
ACES Alentejo Central	1384	198	6,9
ACES Cávado I - Braga	547	121	4,5
ACES de Entre Douro e Vouga II Aveiro Norte	1427	605	2,3
ACES Douro Norte	241	666	0,3
ACES Douro Sul	882	29	30,4
ACES Grande Porto - Santo Tirso/Trofa	832	43	19,3
ACES Oeste Norte	256	59	4,3
ACES Porto Ocidental	1337	305	4,3

## RESULTADOS

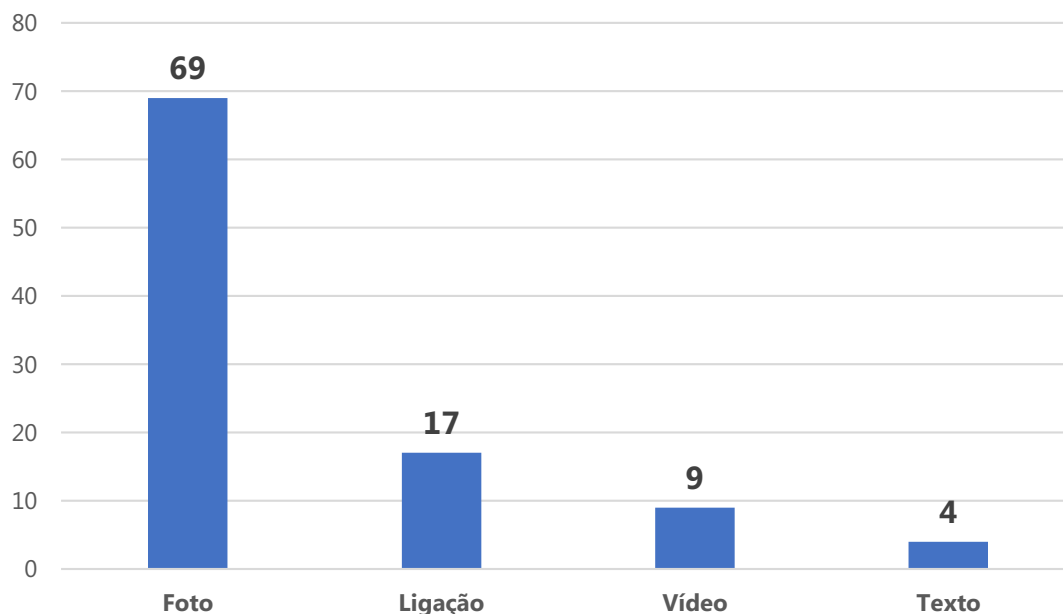
No período em análise (2018) verificou-se o recurso a **314** botões de reação (excluindo o Gosto):



# RESULTADOS

A maioria das publicações adoradas (101 publicações) pelos utilizadores são:

- **Conteúdo próprio do ACES** (63 publicações)
- **Constituídas por fotos** (69 publicações)



A seguinte publicação obteve 11 adoras.



Fonte: <https://www.facebook.com/775778862581310/posts/940148706144324/>

# RESULTADOS 😄

Observou-se 10 publicações com o botão de riso:

- **Conteúdo próprio do ACES** (3 publicações) e **partilhado** (7 publicações)
- **Constituídas por fotos** (4 publicações) ou **ligação externa a um website** (6 publicações)



Esta publicação obteve 6 risos.

Fonte: <https://www.facebook.com/1533891790175735/posts/2295384070693166/>

# RESULTADOS

Existem 21 publicações com reações de surpresa:

- **Conteúdo próprio do ACES** (17 publicações) e **partilhado** (4 publicações)
- **Constituídas por fotos** (3 publicações) ou **ligação externa a um website** (17 publicações) e **vídeo** (1 publicação)



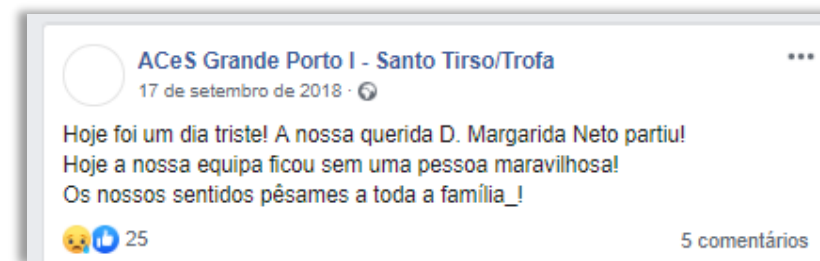
Esta publicação obteve 3 surpresas.

Fonte: <https://www.facebook.com/744998819025032/posts/770341789824068/>

# RESULTADOS

Em 2018 foram observadas reações de tristeza em 18 publicações:

- **3 publicações eram constituídas por foto**
- **13 por ligações externas a websites**
- **1 unicamente por texto**
- **15 publicações partilhadas e 4 com conteúdo próprio**



Esta publicação obteve 20 tristezas.

Fonte: <https://www.facebook.com/775778862581310/posts/1115140661978460/>

# RESULTADOS



Apenas 4 publicações contam com manifestações de ira, todas constituídas por notícias de órgãos de Comunicação Social, partilhadas nas cronologias dos ACES.

ACES Entre Douro e Vouga II Aveiro Norte  
7 de dezembro de 2018

A Esclerose Múltipla é uma doença crónica, inflamatória e degenerativa, que afeta o Sistema Nervoso Central e que surge entre os 20 e os 40 anos de idade. As suas causas são ainda desconhecidas. Estima-se que em todo o mundo existam cerca de 2.500.000 casos da doença, segundo a Organização Mundial da Saúde.  
<https://lifestyle.sapo.pt/.../os-10-sintomas-da-esclerose-mul...>



SAPOLIFESTYLE

LIFESTYLE.SAPO.PT

Esclerose Múltipla: 10 sintomas de uma doença que ainda é um mistério

5 reações

1 partilha

Fonte:  
<https://www.facebook.com/1527005500860147/posts/2440650586162296/>

ACES Entre Douro e Vouga II Aveiro Norte  
4 de setembro de 2018



ATLASDASAUDE.PT

Reino Unido quer proibir venda de bebidas energéticas a crianças e jovens

6 reações

1 comentário

Fonte:  
<https://www.facebook.com/1527005500860147/post/s/2379915458902476/>

ACES Douro Norte  
9 de abril de 2018

Serviço Nacional de Saúde  
9 de abril de 2018

A foca Rosinha chegou há cerca de um mês e é o primeiro robô terapêutico numa unidade de saúde pública em Portugal. #SNS #Saúde



JN.PT | POR JORNAL DE NOTÍCIAS

Um remédio chamado "Rosinha"

Hospital tem robô terapêutico em forma de foca para trabalhar...

5 reações

1 partilha

Todos: 5 reações

Fonte:  
<https://www.facebook.com/1533891790175735/posts/2118094651755443/>

Unidade de Saúde Pública do ACES Alentejo Central  
14 de fevereiro de 2018

No dia dos namorados, que se assinala nesta quarta-feira, são apresentados, em diferentes pontos do país, dados e estudos sobre a violência entre os namorados.



PUBLICO.PT

Dia dos Namorados. Para um em cada quatro jovens a violência sexual é "natural" no namoro

Fonte:  
<https://www.facebook.com/744998819025032/posts/764463273745253/>

# RESULTADOS

Das 2026 publicações – apenas 8 contêm um Emoji/Emoticon



Fonte:  
<https://www.facebook.com/1222608187806280/posts/1659282090805552/>



Fonte:  
<https://www.facebook.com/775778862581310/posts/1187639504728575/>



Fonte:  
<https://www.facebook.com/775778862581310/posts/983907818435079/>



Fonte:  
<https://www.facebook.com/775778862581310/posts/923702884455573/>

# RESULTADOS

**Unidade de Saúde Pública do ACES Alentejo Central**  
30 de setembro de 2018 · 🌐

"O Saber Não Deve Pesar"

Novo livro digital elaborado pela Unidade de Saúde Pública HIGEIA em parceria com o Ministério da Saúde - Serviço Nacional de Saúde.

Excelente iniciativa! 🍌🍌🍌

Acesso em:  
<https://biblioteca.min-saude.pt/livro/osabernaodevepesar...>

Boas leituras! Partilhem!

BIBLIOTECA.MIN-SAUDE.PT  
**O saber não deve pesar**

👍 Mário Santos e 4 outras pessoas 1 partilha

Fonte:  
<https://www.facebook.com/744998819025032/posts/904804733044439/>

**Unidade de Saúde Pública do ACES Alentejo Central**  
30 de junho de 2018 · 🌐

Se o pessoal por aí dá fé disto, temos uma revolução... 😊

BMJOPEN.BMJ.COM  
**Continuity of care with doctors—a matter of life and death? A systematic review of continuity of care and mortality**  
Objective Continuity of care is a long-standing feature of healthcare, especially of general...

👍 1

Fonte:  
<https://www.facebook.com/744998819025032/posts/833498033508443/>

**Unidade de Saúde Pública do ACES Alentejo Central**  
28 de junho de 2018 · 🌐

Na próxima hora, estaremos no ar na Rádio Telefonía do Alentejo... Acompanhem-nos! 😊

#Diamundialdoambiente  
#Diamundialdocombateasecaedesertificacao  
#Diamundialdasredessociais

👍 2 3 comentários 1 partilha

Fonte:  
<https://www.facebook.com/744998819025032/posts/831271423731104/>

**Unidade de Saúde Pública do ACES Alentejo Central**  
26 de junho de 2018 · 🌐

Venha visitar-nos!  
Estamos na Feira de S. João, na barraquinha da ARS Alentejo 😊

👍 João Pedro Vieira, Mário Santos e 60 outras pessoas 2 comentários

Fonte:  
<https://www.facebook.com/744998819025032/posts/829858990539014/>

# RESULTADOS

153 comentários (36 com Emoji/Emoticon e 117 sem)

4 comentários têm apenas Emoji/Emoticon, sem texto

comment_message	comment_publication_date
Não sei se é bom ou se é mau!! 😊	2018-12-10T11:11:11.000Z
Carla Oliveira 🙌	2018-11-29T20:15:11.000Z
E temos Consulta de Apoio Intensivo à Cessação Tabagica nos 3 concelhos do nosso ACES 🙌🙌🙌	2018-11-16T17:15:11.000Z
Uma obra prima! 🙌	2018-07-31T15:15:11.000Z
🙌	2018-12-05T16:15:11.000Z
Bem me pareci a que havia uma Cara conhecido, beijinhos Manuela Sampaio 😊	2018-10-04T07:15:11.000Z
Estavas mt bem 🙌🙌	2018-06-26T08:15:11.000Z
Parabéns à comissão organizadora pelo sucesso do evento! 🙌🙌🙌	2018-06-25T22:15:11.000Z
Muito bom 🙌😊	2018-11-14T20:15:11.000Z
🙌	2018-11-14T20:15:11.000Z
Parabéns a todos os profissionais do nosso ACES. Houve muita união, partilha e espirito de equipa. Estamos todos de parabéns. Foi um dia muito feliz! 😊	2018-05-06T13:15:11.000Z
PARABÉNS! 😊	2018-04-24T23:15:11.000Z
Parabéns Melanie! 😊	2018-04-25T21:15:11.000Z
Muitos parabéns 🙌	2018-04-24T21:15:11.000Z
😊	2018-02-04T11:15:11.000Z
Parabéns ao ACES Santo Tirso/Trofa, à Dra Ana Tato e a todos os elementos que pertencem a esta família. Estamos todos de parabéns 🙌🙌🙌 beijinhos 😊	2018-02-03T17:15:11.000Z
Parabéns ao nosso ACES 😊 Obrigada aos nossos utentes 😊	2018-02-03T17:15:11.000Z
Parabéns 🙌🙌	2018-02-03T15:15:11.000Z
😊	2018-02-03T20:15:11.000Z
Muito esforço mesmo Lúcia e sabemos dar o valor a isso..beijinhos 🙌	2018-02-03T18:15:11.000Z
Parabéns, é muito bom ver o esforço a ser reconhecido. Excelente 😊🙌	2018-02-03T17:15:11.000Z
Mais uma vez Parabéns 🙌 É bom trabalhar com uma equipa assim 😊	2018-02-03T17:15:11.000Z
Parabéns amiga 🙌	2018-02-03T20:15:11.000Z
Imagino avaliar pelo último que foi fantástico pena tenho eu de não poder fazer parte. Certo de que vai haver mais. 😊😊😊😊😊😊😊😊	2018-01-06T10:15:11.000Z
Claro que sim! 😊	2018-01-06T10:15:11.000Z
Correu muito bem! Adorei! 🙌🙌	2018-01-06T10:15:11.000Z
The best ❤️	2018-06-01T19:15:11.000Z
com os agradecimentos ao pessoal do marketing duma conhecida marca de cerveja... 😊	2018-07-09T19:15:11.000Z
ficou de fora o fotógrafo 😊	2018-06-29T07:15:11.000Z
Guapas 🙌	2018-06-26T20:15:11.000Z
Lindas as meninas 🙌🙌	2018-06-26T19:15:11.000Z
Para os mais distraídos fica o link directo para responder ao inquérito 😊😊 <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe8-IdikzbXuMOixPOgJ7NIHjINC0FVW0bxwCOZdsLKthywYQ/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe8-IdikzbXuMOixPOgJ7NIHjINC0FVW0bxwCOZdsLKthywYQ/viewform</a>	2018-04-11T19:15:11.000Z
É de louvar estas iniciativas...a higiene oral é um dos cuidados que mais contribui para a saúde e bem estar da população de todas as idades. 😊	2018-04-05T15:15:11.000Z
Uma magnifica iniciativa 🙌	2018-04-05T19:15:11.000Z
Parabéns 😊	2018-04-06T22:15:11.000Z
Muitos parabéns pelo trabalho que desenvolvem! 🙌😊	2018-03-11T16:15:11.000Z

## NOTAS CONCLUSIVAS

- **Observaram-se 371 publicações sem qualquer tipo de reação** (principalmente com origem em **conteúdos partilhados**). Parece sugerir que os utilizadores não gostam de conteúdos replicados.
- O ACES Douro Sul, com apenas 29 publicações, em 12 meses, obteve **882 Gostos**. Sugere que o aumento da frequência de publicações não está diretamente relacionado com o aumento de interação nas páginas.
- A utilização do **botão de reação** foi a forma mais utilizada para interagir com as publicações (comparado com as partilhas e comentários). O botão **Gosto** continua a ser o mais utilizado.
- A maioria das publicações adoradas apresentam fotos e são exclusivas para os utilizadores (conteúdo próprio). Sugere que as pessoas aprovam conteúdos direcionados para si.
- Todas as manifestações de **ira tiveram na origem** notícias de órgãos de Comunicação Social, partilhadas nas cronologias dos ACES. Parece confirmar a percepção “geral” de que as notícias provocam sentimentos negativos.
- Apenas **8 publicações** dos ACES continham Emojis/Emoticons e apenas **4 comentários** são constituídos unicamente por Emojis/Emoticons. Parece indicar que os utilizadores continuam a privilegiar a comunicação verbal, escrita, em detrimento da não verbal.

## NOTAS CONCLUSIVAS

- Muitas vezes a conclusão de uma investigação não é mais do que o início de uma outra.
- Ficarà como perspetiva futura:
  - a análise dos motivos e motivações que justificam a utilização do botão de reação por parte dos utilizadores
  - a análise dos motivos e motivações da escolha das publicações por parte dos ACES/não utilização dos Emojis/Emoticons

# obrigado

agarcia@escs.ipl.pt

**II CONGRESSO NACIONAL DE COMUNICAÇÃO CLÍNICA EM CUIDADOS DE SAÚDE**  
**“Relação e Comunicação em Cuidados de Saúde”**

5 e 6 de julho de 2019

Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa

# EMOJIS

Análise das reações no Facebook dos Agrupamentos de Centros de Saúde

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

Mafalda Eiró-Gomes, Escola Superior de Comunicação Social-IPL