

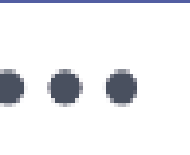
A utilização do Facebook pelos Agrupamentos de Centros de Saúde



Autoras:

Andreia Garcia – ISCTE-IUL/Escola Superior de Comunicação Social-IPL

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



INTRODUÇÃO

Os Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES), instituições públicas inseridas no SNS, têm como missão o desenvolvimento de atividades de promoção da saúde e prevenção da doença.

Com o crescimento das redes sociais, e em particular do Facebook, surgem novas plataformas de comunicação.

O potencial desta rede social na comunicação para a saúde tem sido reconhecido por diversos estudos académicos. No entanto, até à data deste trabalho, não existiam ainda estudos sobre a utilização do Facebook pelos ACES.

OBJETIVOS

Identificar os Agrupamentos de Centros de Saúde que estão presentes no Facebook e analisar a comunicação que aí foi desenvolvida, no ano de 2018.

MÉTODOS

Este trabalho assenta no paradigma de investigação pragmatista. Considera-se um estudo de cariz exploratório e descritivo.

As fontes dos dados foram todas as publicações públicas nas páginas de Facebook dos ACES em 2018.

Para a análise sistemática dos dados (análise das mensagens manifestas), utilizou-se o método de análise de conteúdo tanto com cariz quantitativo como qualitativo.

Foram recolhidas e analisadas 2.042 publicações e 153 comentários, das oito páginas dos ACES existentes no Facebook.

RESULTADOS

- ✓ Apenas **8** ACES têm uma página ativa no Facebook, com publicações em 2018 (dos 55 ACES existentes atualmente no SNS).
- ✓ A primeira página foi criada em junho de 2012 (ACES Porto Ocidental).
- ✓ As páginas variam entre os **384** e os **2.305** seguidores.
- ✓ As publicações são constituídas por imagem e/ou foto (**49%**), ligações externas (**42%**), vídeos (**8%**) ou texto unicamente (**1%**).
- ✓ Verificou-se que **70%** dos conteúdos são partilhados de outras páginas de Facebook (55% do SNS e 23% da Direção-Geral da Saúde) ou de ligações a websites externos (636 publicações). Os meios de comunicação online foram a principal fonte das publicações com ligações externas.
- ✓ Todos os ACES, sem exceção, partilharam publicações da página de Facebook do Serviço Nacional de Saúde.
- ✓ De forma geral, observámos uma preocupação com a propagação de mensagens que contribuam para a promoção da saúde e prevenção da doença, com **676 publicações** (158 provenientes de conteúdo próprio e 518 de conteúdo partilhado).
- ✓ Os seguidores reagiram às publicações dos ACES com **6.906 gostos, 114 comentários e 2.172 partilhas**.
- ✓ No entanto, **63%** dos comentários não obtiveram qualquer resposta por parte dos ACES.
- ✓ Em 2018, **380 publicações** nas páginas dos ACES não obtiveram qualquer reação por parte dos seguidores (Gosto, Comentário ou Partilha).

NOTAS CONCLUSIVAS

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.

Esta descoberta contraria a tendência atual, no resto do mundo, onde se verifica um crescimento acentuado de profissionais de Relações Públicas a atuar no setor da saúde, em entidades governamentais.

Parece ser possível afirmar-se que estamos muito longe de encontrar uma noção de comunicação na sua função estratégica ou com o intuito de contribuir para a mudança que permita e potencie a relação destas instituições com os seus públicos, através das redes sociais.

