

# WHATSAPP® COMO FERRAMENTA DE PROMOÇÃO DA SAÚDE: RELATO DE EXPERIÊNCIA NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

4º CONGRESSO SUL BRASILEIRO DE SISTEMATIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM e 3ª MOSTRA INTERNACIONAL DE CUIDADO DE ENFERMAGEM NO CICLO DA VIDA, 4ª edição, de 25/10/2021 a 27/10/2021  
ISBN dos Anais: 978-65-990474-2-8

**SOUZA; Aline Lemes de <sup>1</sup>, VENDRUSCOLO; Carine <sup>2</sup>, ZOCHE; Denise Antunes de Azambuja <sup>3</sup>**

## RESUMO

**Introdução:** o uso de aplicativos tem aumentado consideravelmente nos últimos anos e tem se tornado uma tendência para disseminação de diversas informações, inclusive na área da saúde.<sup>1</sup> No Brasil, a quantidade de celulares já ultrapassou o número de habitantes. Em 2020 foram 234 milhões de acessos móveis, segundo relatório da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), para 211 milhões de habitantes.<sup>2</sup> Diante disso, esse grande avanço tecnológico tem possibilitado um maior acesso da comunidade aos serviços de assistência à saúde, por meio da utilização dessas tecnologias como ferramenta educativa.<sup>1</sup> Nesse contexto, aplicativos de mensagens instantâneas como o *WhatsApp®* possuem a capacidade de promover a comunicação e o aprendizado, concomitantemente.<sup>3</sup> A Atenção Primária à Saúde (APS) como porta de entrada dos serviços públicos de saúde, através Estratégia Saúde da Família (ESF), tem a finalidade de realizar ações de promoção e prevenção em saúde de maneira integral e contínua.<sup>1</sup> Integrantes das ESF, os Agentes Comunitários de Saúde (ACS) desempenham papel fundamental na APS, atuando como elo entre o serviço de saúde e a comunidade. Alguns dos atributos do seu trabalho são: a competência cultural, o estabelecimento de vínculo e, principalmente, a orientação das famílias e comunidade. Ainda, através da interação diária com as famílias do seu território, permeiam os saberes técnicos e os populares.<sup>4</sup> Diante desse cenário de avanço tecnológico, se faz necessário refletir sobre estratégias que visem requalificar o trabalho dos profissionais da ESF, principalmente do ACS. Tais estratégias e ações, quando inseridas nos processos de trabalho, têm o potencial de favorecer na promoção da saúde e manutenção dos atributos essenciais da APS.

**Objetivo:** relatar a experiência vivenciada como Enfermeira da ESF em relação ao uso do *WhatsApp®* como ferramenta de promoção da saúde no contexto de prática dos Agentes Comunitários de Saúde. **Método:** o presente estudo trata-se de um relato de experiência de caráter descritivo-analítico, acerca da vivência como Enfermeira da ESF de um município da região oeste de Santa Catarina (SC), em relação ao uso do *WhatsApp®* como ferramenta de promoção da saúde no contexto de prática de sete ACS. A implementação do *WhatsApp®* como estratégia de promoção da saúde teve início após a pandemia causada pelo *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19), no período de junho a julho de 2020. Nesse período, a partir dos cadastros individuais dos municípios, os ACS organizaram a lista com todos os contatos telefônicos das famílias por microárea, criando um canal de comunicação com todas as famílias do município através de oito grupos de *WhatsApp®*. Foram elaborados os termos de uso, a fim de informar a finalidade do canal de comunicação. **Resultados e Discussão:** um dos eixos principais do trabalho dos ACS é a educação em saúde e, através da articulação multiprofissional, todas as ações de promoção e prevenção, devem buscar atender as necessidades de saúde da população de forma integrada.<sup>4</sup> Nos oito grupos de *WhatsApp®* são enviados pelos ACS, conteúdos e informações, diariamente. A temática para esse canal de informação fundamenta-se nas necessidades de saúde da população, identificadas pelos próprios ACS. Os conteúdos e informações são elaborados pela equipe multiprofissional e compartilhadas pelos ACS, no formato de áudio, folder, vídeos ou texto. Por permitir a transferência de informações em tempo real, o *WhatsApp®* pode contribuir significativamente, para o ensino em saúde. Esse aplicativo permite a transferência gratuita de informações, sendo uma solução de baixo custo e acessível a grande parte da população.<sup>3</sup> Além disso, por meio dessa ferramenta, pode-se ter acesso aos materiais educativos. Nos grupos, por meio do campo de conversa privada, as famílias ainda podem dirimir dúvidas sobre assuntos relacionados à saúde ou das informações compartilhadas. As dúvidas são sanadas pelos próprios ACS ou pela Enfermeira responsável. Cumpre reiterar que, diante da pandemia da COVID-19,

<sup>1</sup> Enfermeira. Secretaria Municipal de Saúde de Sul Brasil. Sul Brasil - SC., alinedbeth@hotmail.com

<sup>2</sup> Docente. Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Chapecó - SC., carine.vendruscolo@udesc.br

<sup>3</sup> Docente. Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Chapecó - SC., denise.zocche@udesc.br

houve a necessidade de considerar o uso de tecnologias digitais, a fim de potencializar e otimizar as atividades de promoção e prevenção já desenvolvidas. Nesse contexto, o ACS, como educador em saúde, contribui significativamente para a efetivação das ações de promoção e prevenção em saúde e, quando aliadas as tecnologias digitais, além de abranger um número considerável de pessoas, torna-se um canal de comunicação horizontal entre os profissionais de saúde e a população, sobretudo nesse cenário de distanciamento social, provocado pela pandemia da COVID-19.<sup>1,4</sup> **Conclusão:** uma vez que as mídias sociais estão cada vez mais presentes no cotidiano das pessoas, ficou evidente os benefícios do uso do *WhatsApp*® como ferramenta de promoção da saúde. Nessa instituição, principalmente nesse momento pandêmico, tem aproximado as relações entre profissionais e usuários dos serviços de saúde, possibilitando, além da propagação dos conteúdos relacionados a saúde, a ampliação do acesso à informação, através de uma via de comunicação aberta e imediata. Além disso, através de ações que ressignificam as habilidades pessoais, tem corroborado para dinamizar o autocuidado. Cumpre destacar a magnitude do trabalho multiprofissional e interprofissional, cujas ações de promoção da saúde, surgem como uma alternativa de intervir no processo saúde-doença. No entanto, mais pesquisas nesta área inovadora são necessárias para avaliar o potencial desse meio de comunicação.

**Eixo 2 -** Tecnologias educativas, cuidativas e assistenciais para o cuidado.

### **Referências:**

1. Cardona Júnior AHS, Andrade CWQ, Caldas LNM. Educação em saúde: programa e canal de comunicação via WhatsApp da unidade básica de saúde do N6 para comunidade rural do sertão pernambucano. APS em Revista [Internet]. 2020 [Acessado 21 set. 2021] 2 (2): 137-141.

2. Agência Brasil. Número de acessos móveis no Brasil cresce e fecha 2020 com 234 milhões. Agência Brasil. Publicado em 19 abr. 2021. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-04/numero-de-acessos-moveis-no-brasil-cresce-e-fecha-2020-com-234-milhoes> Acessado em: 21 set. 2021.

3. Paulino DB et al. WhatsApp® como Recurso para a Educação em Saúde: Contextualizando Teoria e Prática em um Novo Cenário de Ensino-Aprendizagem. Revista Brasileira de Educação Médica [Internet]. 2018 [Acessado 21 set. 2021] 42 (1):171-180.

4. Maciel FBM et al. Agente comunitário de saúde: reflexões sobre o processo de trabalho em saúde em tempos de pandemia de Covid-19. Ciência & Saúde Coletiva [Internet]. 2020 [Acessado 21 set. 2021] 25(2):4185-4195.

**PALAVRAS-CHAVE:** Tecnologia Educacional, Educação em Saúde, Promoção da Saúde, Atenção Primária à Saúde, Agente Comunitário de Saúde

<sup>1</sup> Enfermeira. Secretaria Municipal de Saúde de Sul Brasil. Sul Brasil - SC., alinedbeth@hotmail.com

<sup>2</sup> Docente. Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Chapecó - SC., carine.vendruscolo@udesc.br

<sup>3</sup> Docente. Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Chapecó - SC., denise.zocche@udesc.br