

## **DIVULGAÇÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE: ACESSO À INFORMAÇÃO ATRAVÉS DAS REDES SOCIAIS**

**VERBRENA LIMA PINTO<sup>1</sup>; WESLAINE DOS SANTOS ALMEIDA<sup>2</sup>; PAULO DA SILVA MOURA JUNIOR<sup>3</sup>; MARIANA DE OLIVEIRA ARAUJO<sup>4</sup>; BIANCA DE OLIVEIRA ARAUJO<sup>5</sup>; JULIANA ALVES LEITE LEAL<sup>6</sup>**

<sup>1</sup>Universidade Estadual de Feira de Santana – [limaverbrena@gmail.com](mailto:limaverbrena@gmail.com)

<sup>2</sup>Universidade Estadual de Feira de Santana – [weslainealmeida21@gmail.com](mailto:weslainealmeida21@gmail.com)

<sup>3</sup>Universidade Estadual de Feira de Santana – [paulomourajr20@gmail.com](mailto:paulomourajr20@gmail.com)

<sup>4</sup>Universidade Estadual de Feira de Santana – [moaraujo@uefs.br](mailto:moaraujo@uefs.br)

<sup>5</sup>Universidade Estadual de Feira de Santana – [boaraujo@uefs.br](mailto:boaraujo@uefs.br)

<sup>6</sup>Universidade Estadual de Feira de Santana – [julianaleal@uefs.br](mailto:julianaleal@uefs.br)

### **1. INTRODUÇÃO**

O Sistema Único de Saúde (SUS) faz parte do dia a dia dos brasileiros, estando presente não apenas no atendimento rotineiro em uma Unidade Básica de Saúde ou nas campanhas de vacinação, mas também nos salões de beleza e restaurantes, por exemplo, por meio do trabalho da Vigilância Sanitária (CÉSAR, 2015). É considerado um dos maiores e mais complexos sistemas de saúde pública do mundo, garantindo acesso integral, universal e gratuito para toda a população brasileira. No entanto, o sistema não é reconhecido em suas diversas dimensões. Em um levantamento realizado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 34,3% dos entrevistados afirmaram nunca ter usado o SUS, o que é pouco provável e demonstra o desconhecimento da amplitude do sistema por boa parte da população (LAVOR; DOMINGUEZ; MACHADO, 2011).

O acesso à informação pode ser a porta de entrada para o SUS. Segundo FARIAS et al. (2020) e MENDONÇA et al. (2014), um dos fatores determinantes para a utilização dos serviços de saúde é a disponibilidade de informações sobre os diferentes programas e serviços ofertados, podendo ser feita uma associação entre a divulgação e a utilização dos mesmos.

O acesso e a utilização do sistema podem sofrer interferência, ainda, de outros fatores além da oferta dos serviços. O SUS possui como base diretrizes e princípios, mas a essência da sua organização é a participação popular, garantida na Constituição Federal de 1988 (MACÊDO; MACÊDO; SOUSA, 2014). Sendo assim, a população deve participar ativamente no sistema, possuindo poder de influenciar na execução e qualidade do mesmo. No entanto, segundo SILVA et al. (2014), para isso é necessário que a população tenha conhecimento dos seus direitos, compreenda a estrutura e funcionamento do SUS e conheça os meios disponíveis para que as suas reivindicações sejam colocadas em prática.

Tendo em vista o desconhecimento de parte da população e a relação entre acesso a informação e uso do sistema, torna-se evidente que um eficiente fluxo de informações deve ser assegurado para garantir o conhecimento da população sobre o SUS. Nesse sentido, a utilização de redes sociais inseridas no cotidiano da população torna-se uma boa opção, pois são meios de comunicação em massa que conseguem com eficiência e eficácia transpor as barreiras geográficas, econômicas, sociais, culturais e de educação do país (MACÊDO; MACÊDO; SOUSA, 2014). Diante disso, este trabalho tem como objetivo realizar um levantamento sobre o panorama geral de conteúdos disponíveis nas principais redes sociais utilizadas atualmente que promovem o conhecimento da população a respeito dos diversos aspectos do SUS.

## 2. METODOLOGIA

Foram realizadas buscas por estudos semelhantes a este nas bases de dados Scielo, Biblioteca Virtual em Saúde e Google Acadêmico utilizando, em diferentes combinações, os descritores “Sistema Único de Saúde”, “redes sociais”, “divulgação digital”, “conteúdo audiovisual” e “materiais educativos” e “comunicação em saúde”. No entanto, não foram encontrados trabalhos com a mesma proposta.

As redes sociais selecionadas para estudo foram o Facebook, o Instagram e o YouTube por serem cotidianamente acessadas pela população em geral. Os métodos utilizados para a coleta de dados nessas plataformas variaram de acordo com as ferramentas de busca disponíveis em cada uma delas.

No Facebook e YouTube foram utilizadas palavras-chave como “origem”, “finalidade”, “organização”, “funcionamento”, “participação popular” e “controle social” em combinação com a palavra-chave “SUS” para a busca de perfis, vídeos e postagens. A aplicação de filtros também foi uma ferramenta explorada durante a pesquisa. O Instagram, por outro lado, categoriza os conteúdos postados pelos usuários referentes a um mesmo tópico por meio de *hashtags*. Sendo assim, foram utilizadas as mesmas palavras-chaves citadas anteriormente com a adição de *hashtags* para realizar buscas nessa plataforma.

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram analisados dados qualitativos como elementos gráficos, metodologia e linguagem utilizadas nos conteúdos das postagens encontradas nas plataformas selecionadas. Dados quantitativos como número de visualizações, compartilhamentos e curtidas não foram avaliados.

O YouTube é um site de compartilhamento de vídeos que frequentemente é utilizada pela população como meio de entretenimento e busca de informações. As postagens encontradas na rede relacionadas às temáticas origem, finalidade e organização do SUS possuem, em sua maioria, conteúdo extenso, com vídeos entre 10 a 30 minutos de duração e voltados para a comunidade acadêmica e prestadora de concursos, possuindo uma linguagem mais restrita. Por outro lado, os conteúdos voltados para o funcionamento e participação popular no SUS apresentam características distintas, sendo encontrados vídeos lúdicos, ilustrativos, explicativos, de fácil compreensão e curta duração, a maioria possui entre 3 a 10 minutos.

O Facebook é uma plataforma que permite que postagens de textos, fotos e vídeos sejam feitas por membros criadores dos perfis ou outros membros da rede, o que resulta em uma maior dinamicidade e interatividade. Existem muitas páginas e comunidades criadas com a proposta de promover debates e compartilhamento de conteúdos e notícias sobre o SUS na plataforma, entretanto, grande parte delas encontra-se pouco ativas ou inativas.

O Instagram é uma rede de fotos e vídeos presente e acessada diariamente pelo celular de milhares de brasileiros. Nele é possível encontrar, através das *hashtags*, uma grande quantidade de postagens com diversas metodologias como mapas mentais, fluxogramas, cards, cartilhas, matérias e vídeos explicativos e animados, contendo conceitos e explicações sobre diversas temáticas relacionadas ao SUS. No entanto, os usuários que divulgam esses materiais

possuem como público-alvo a comunidade acadêmica e prestadora de concurso, e acabam fazendo o uso de uma linguagem excludente.

O Ministério da Saúde possui perfis oficiais nas três redes sociais analisadas. No entanto, muitas vezes o órgão não utiliza o potencial interativo das redes, fazendo o uso dessas plataformas com viés predominantemente informacional. Isso evidencia que as redes são administradas por uma equipe que não planeja a comunicação englobando a participação e interação dos usuários.

Cabe ressaltar, ainda, as limitações impostas às pesquisas realizadas no ambiente das redes sociais. As ferramentas de busca disponibilizadas nessas plataformas podem ter limitado os resultados, como é o caso do Instagram, uma vez que a busca por postagens através das *hashtags* não permite o alcance de conteúdos publicados na rede por usuários que não as utilizam. Somado a isso, as restrições de privacidade impostas pelos usuários nas três plataformas também é um fator que pode ter reduzidos os resultados obtidos.

#### 4. CONCLUSÕES

O SUS possui uma abrangência muito maior do que a percebida pela maioria dos brasileiros e a essência da sua organização é a participação popular, o que evidencia a importância do conhecimento da população sobre a sua estrutura e funcionamento. Nesse sentido, adotar meios de divulgação comuns ao cotidiano da população como as redes sociais pode ser uma estratégia capaz de ampliar os canais de comunicação com os usuários, visando à democratização do acesso a informação em saúde.

As redes sociais constituem um caminho acessível e com inúmeras possibilidades e vantagens para a comunicação em saúde. No entanto, os resultados deste trabalho demonstram certa escassez de conteúdos com informações e linguagem adequadas para a população em geral nessas plataformas, inclusive nas redes de órgãos públicos, o que pode comprometer a utilização dos serviços e o reconhecimento e a efetividade da participação comunitária nas deliberações em saúde pública.

#### 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CÉSAR, M. **SUS é referência mundial em atendimento público à saúde.** Secretaria de Estado de Saúde, Minas Gerais, 03 jul. 2015. Acessado em 05 ago. 2021. Disponível em: <https://www.saude.mg.gov.br/component/gmg/story/7181-sus-e-referencia-mundial-em-atendimento-publico-a-saude>;

LAVOR, A.; DOMINGUEZ, B.; MACHADO, K. O SUS que não se vê. **Radis Comunicação e Saúde.** Rio de Janeiro, v. 104, p. 9-17, 2011;

FARIAS, C. M. L. et al. Absenteísmo de usuários: barreiras e determinantes no acesso aos serviços de saúde. **Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 42, p. 2239–2239, 2020;

MENDONÇA, M. L. M. et al. O conhecimento da população do município de Campo Grande/MS sobre os programas assistenciais do SUS. **Cadernos de Educação, Saúde e Fisioterapia**, v. 1, n. 1, 2014;

MACÊDO, H. J. R.; MACÊDO, A. F. F.; SOUSA, M. N. A. Conhecimentos de alunos da educação de jovens e adultos sobre seus direitos enquanto usuários do SUS. **Ciência & Desenvolvimento - Revista Eletrônica da FAINOR**, v. 7, n. 1, p. 199-210, 2014;

SILVA, A. M. et al. O conhecimento da população sobre o Sistema Único de Saúde e seu funcionamento. **Cadernos de Educação, Saúde e Fisioterapia**, v. 1, n. 1, 2014.