

## DESAFIOS ENCONTRADOS PELOS ENFERMEIROS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE NA UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO FRENTE À COVID-19

**JANINE HENKE KURZ<sup>1</sup>; CRISTIANE DOS SANTOS OLIVEIRA<sup>2</sup>; MARILÉIA  
STÜBE<sup>3</sup>; PABLO BIERHALS STRELOW<sup>4</sup>; RAFAELLA OLIVEIRA  
BARCELOS<sup>5</sup>; RITA MARIA HECK<sup>6</sup>**

<sup>1</sup>*Universidade Federal de Pelotas – janinehkurz@gmail.com*

<sup>2</sup>*Universidade Federal de Pelotas – cristianeoliveirarg@hotmail.com*

<sup>3</sup>*Universidade Federal de Pelotas – stubemarileia@gmail.com*

<sup>4</sup>*Universidade Federal de Pelotas - pablostrelow@hotmail.com*

<sup>5</sup>*Universidade Federal de Pelotas - rafaellabarcelos03@gmail.com*

<sup>6</sup>*Universidade Federal de Pelotas – rmheckpillon@yahoo.com.br*

### 1. INTRODUÇÃO

O agente etiológico da família *Coronaviridae* (Cov), denominado *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2), foi o responsável pela doença conhecida como COVID-19 (WHO, 2020). Os primeiros casos foram identificados segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), em 31 de dezembro de 2019 na cidade de Wuhan província de Hubei na China (WONG, LEO & TAN, 2020). O Brasil foi um país bastante afetado, com mais de 34.178.240 casos confirmados e 681.557 mortes resultantes da infecção SARS-CoV-2 (COVID-19) até 15 de agosto de 2022 (BRASIL, 2022).

A transmissibilidade do vírus acontece entre as pessoas com contato próximo, por meio de gotículas de saliva e/ou superfícies contaminadas. A sintomatologia da COVID-19 apresenta-se por tosse, febre, coriza, dor de garganta, dispneia, anosmia, ageusia, distúrbios gastrointestinais, fadiga, e diminuição do apetite (BRASIL, 2020).

A Atenção Primária em Saúde (APS) é a principal porta de entrada, dos usuários no serviço de saúde, tem o enfermeiro como membro responsável em prestar assistência aos usuários. Diante de um contexto pandêmico, o enfermeiro é de suma importância, tanto na assistência, prevenção e rastreamento prévio da covid-19. O enfermeiro articula o processo de cuidado entre os trabalhadores das diferentes categorias profissionais, fortalece a promoção integral à saúde da mesma maneira que investem na continuidade do cuidado por meio do árduo serviço de referência e contrarreferência dos usuários (Brasil, 2020; BARCELOS, LIMA & AGUIAR, 2020; CHAVES *et al.*, 2017).

Neste sentido, as tecnologias da informação se constituem como possibilidades que o profissional enfermeiro dispõe para desenvolver a sua prática. Entende-se que as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) são relevantes, pois representam ferramentas mediadoras e produtoras de saúde e manejo da doença e, desta forma, conseguem ser utilizadas para acrescentar informações confiáveis para a população (BARCELOS, LIMA & AGUIAR, 2020).

Para tanto, este estudo tem como objetivo descrever as fragilidades encontradas pelos enfermeiros da atenção primária à saúde a partir das tecnologias disponíveis a durante a pandemia da Covid-19.

### 2. METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa com abordagem qualitativa. O estudo foi realizado em cinco Unidades Básicas de Saúde (UBS) do município de Pelotas, Rio Grande do Sul (RS) que são Estratégias Saúde da Família (ESF). A coleta de dados foi realizada no mês de fevereiro de 2022, por meio de entrevista semiestruturada. Participaram da pesquisa 10 enfermeiros pertencentes a rede de Atenção Primária à Saúde da Prefeitura de Pelotas.

O Município de Pelotas possui 50 UBS, destas sete foram transformadas em Unidades Sentinelas, durante os anos 2020, 2021 e 2022, para atender exclusivamente indivíduos com sintomas gripais, ficando as demais, atendendo as síndromes gripais pela manhã, e mantendo os demais atendimentos e programas no turno da tarde.

Como critério de inclusão dos participantes da pesquisa: ser enfermeiro e estar atuando em uma unidade básica de saúde com Estratégia Saúde da Família no período pandêmico de Covid-19. E critério de exclusão: profissionais em atestado de saúde, férias e/ou após dois contatos telefônicos não estivessem disponíveis para participar da entrevista presencial. Assim, dos 10 enfermeiros elegíveis à pesquisa, todos concordaram em participar, não havendo recusas.

A análise de dados foi fundamentada nos preceitos de Bardin. A análise de conteúdo teve como modalidade, a temática dividida em três fases: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados, abrangendo a inferência e a interpretação (BARDIN, 2011). Para a preservação da identidade dos participantes da pesquisa, esses foram identificados pela letra (E) de enfermeiro e seguido de um número arábico como indicativo de ordem de entrevista. Para o anonimato das unidades, foi utilizada a letra A para a primeira unidade, B para a segunda, ficando, portanto, UBS, A-E1 para o primeiro entrevistado da primeira unidade e assim sucessivamente.

O projeto recebeu aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Pelotas, sob o número do CAEE 5.219.676.

### **3. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Os resultados apresentados na pesquisa referem que a Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC) mais citada pelos enfermeiros durante as entrevistas foi a utilização do WhatsApp para realizar acompanhamentos, orientações e agendamentos nos casos especiais ou de urgência. Durante a pandemia este dispositivo móvel se transformou em uma ferramenta de complementação e extensão do trabalho do enfermeiro.

Corroborando com os achados entre as TICs, a ferramenta tecnológica que mais se propagou rapidamente foram os smartphones e seus aplicativos (APP). Um desses APP é o WhatsApp, ferramenta que permite a troca de mensagens instantâneas, fotos, vídeos e chamadas de voz, disponível para os sistemas operacionais Android e IOS. Dada sua popularidade, este aplicativo tornou-se atraente ao público crescendo gradualmente no campo da saúde em aplicações de suporte profissional, educação em saúde e atendimento aos usuários (MONTAG, et al., 2015; TAVARES, SOBRAL & MOTTA, 2016; RAIMAN, ANTBRING & ASAD, 2017).

Contudo, no que tange às implicações negativas e dificuldades quanto ao uso das TICs durante o processo de trabalho do enfermeiro, as colocações foram referentes a estrutura da rede, ao manejo da tecnologia e a dificuldade de conexão. Eis as reflexões:

As dificuldades são mais evidentes, porque a gente não tem uma estrutura para a utilização das tecnologias de informação assim como todo o Brasil [...] a gente não teve tempo de organizar essa parte, porque todos os esforços estavam voltados para o manejo da pandemia no seu sentido de atendimento às pessoas que para essa ferramenta como uma forma de oportunidade de resolver todos os problemas da família, fazendo a hiper utilização da ferramenta. E a maior dificuldade é a gente conseguir tempo para administrar, porque não está previsto dentro do planejamento do trabalho (UBS, D-E5).

A rede é péssima até para bater o ponto, é tão péssima que eu sou muito agitada talvez por isso eu gosto de pegar o fixo e ligar [...] e eu acho que a dificuldade é a do paciente que não têm acesso a nada. O paciente que não tem acesso à internet, ao WhatsApp é uma dificuldade [...] tem que vir aqui e fazer tudo no sistema antigo ou tem celular e não tem WhatsApp não é smartphone (UBS, B-E3).

[...] a gente tem dificuldade de acesso, tem reunião, uma capacitação online super importante que a equipe de enfermagem toda tem que parar e aí tu vais conectar e não tem a internet isso é uma parte ruim da tecnologia tudo depende de uma rede boa. A gente não tinha caixa de som nos computadores, tem que ser no teu celular, então depende de o profissional ter um aparelho bom (UBS, D-E10).

Em um estudo sobre a utilização dos sistemas de informação (SIS), destacou como principal fragilidade ao utilizar o SIS, o despreparo dos profissionais e a lentidão na incorporação de novas tecnologias de informação. Sendo necessário reavivar a organização, a educação permanente por meio de situações e problemas enfrentados pelos profissionais e assim contribuir para o desenvolvimento de habilidades e competências profissionais durante o processo de trabalho (DOS SANTOS JUNIOR; DA SILVA MONTEIRO, 2020).

Ademais, as TICs estão sendo criadas e desenvolvidas na significação de realizar atendimentos à distância, notificar casos, fornecer orientações, tratar de dúvidas sobre a pandemia, a fim de minimizar os impactos sobre a saúde da população (SANTOS, *et al.*, 2020). As TICs desenvolvem estratégias no processo de cuidar, facilita a comunicação entre as equipes, e entre a equipe e os usuários. Além de fortalecer as relações proporcionando a aproximação dos enfermeiros com a população mesmo que distantes.

#### **4. CONCLUSÕES**

Os desafios enfrentados pelos profissionais que atuam na linha de frente da Covid-19, foi além da rotina de trabalho, houve uma necessidade contínua de se reinventar a cada dia, superar seus limites e também esforços para atender a demanda diária.

Ainda assim, apesar das dificuldades de acesso à internet as tecnologias da informação se constituem como possibilidades que o profissional enfermeiro dispõe para desenvolver a sua prática.

A utilização dessas TICs foram uma ferramenta importante capaz de desenvolver o processo de trabalho do enfermeiro durante o período crítico da pandemia da Covid-19.

#### **5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BARCELOS, P. E. L., LIMA, T. V., & de AGUIAR, A. C. Blogs e redes sociais na atenção à saúde da família: o que a comunicação online traz de novo?. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde**, v. 14, n. 1, 2020.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Brasil: Edições 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Painel Coronavírus. Disponível em:<<https://covid.saude.gov.br/>>. Acesso em: 15/08/2022.

BRASIL. Conecte SUS. Saúde Digital. Ministério da Saúde (2020). Recuperado de <https://saudedigital.saude.gov.br/>

BRASIL. Secretaria de Atenção Primária à Saúde, Ministério da Saúde. **Protocolo de manejo clínico do coronavírus (COVID-19) na atenção primária à saúde**; março de 2020. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/manejo-clinico-e-tratamento>.

CHAVES, L. D. P., et al. Supervisão de enfermagem para a integralidade do cuidado. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 70, p. 1106-1111, 2017.

DOS SANTOS JUNIOR, V. B.; DA SILVA MONTEIRO, J. C. Educação e covid-19: as tecnologias digitais mediando a aprendizagem em tempos de pandemia. **Revista Encantar**, v. 2, p. 01-15, 2020.

MONTAG C.; BŁASZKIEWICZ K.; SARIYSKA R.; LACHMANN B.; ANDONE I.; TRENDAFILOV B.; EIBES M.; MARKOWETZ A. Smartphone usage in the 21st century: who is active on WhatsApp? **BMC res. notes**. v.4, n. 8, p. 331, 2015.

RAIMAN, L.; ANTBRING, R.; MAHMOOD, A. WhatsApp messenger as a tool to supplement medical education for medical students on clinical attachment. **BMC medical education**, v. 17, n. 1, p. 1-9, 2017.

SANTOS A.K.S.; MONIZ M.A.; LOURO T.Q.; RIBEIRO Y.C.; CARMO C.N.; DAHER D.V., et al. Information and Communication Technologies in COVID-19 times. **Res doc. dev.**, v.9, n.11, p. e79891110493, 2020.

TAVARES A.R.P.G.; SOBRAL A.P.T.; MOTTA L.J. Uso do aplicativo WhatsApp para estudantes de odontologia de São Paulo, Brasil. **Rev. cub. inf. cienc. Salud [Internet]**, v.27, n.4, 2016.

WONG, J. E; LEO, Y. S.; TAN, C. C. COVID-19 in Singapore—current experience: critical global issues that require attention and action. **Jama**, v. 323, n. 13, p. 1243-1244, 2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. Pan American Health Organization. Epidemiological Alert: Novel coronavirus (nCoV). 16 January 2020, Washington, D.C.: PAHO/WHO; 2020.