

## **O uso das redes sociais pelos órgãos gestores do Sistema Único de Saúde**

**The use of networks by the management bodies of the Unified Health System**

### **Carla Sasso Simon**

Doutoranda em Ciências da Saúde pela Universidade do Extremo Sul Catarinense (UNESC).

E-mail: carlasassosimon@gmail.com

ORCID: 0000-0002-4428-5074

### **Rafael Zaneripe de Souza Nunes**

Mestrando em Saúde Coletiva pela Universidade do Extremo Sul Catarinense (UNESC).

E-mail: rafaelzaneripe.psico@gmail.com

ORCID: 0000-0002-6195-0400

### **Marieli Mezari Vitali**

Doutoranda no Programa de Pós-Graduação

em Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

E-mail: marielimezari@gmail.com

ORCID: 0000-0003-0052-7788

### **Cibele Barsalini Martins**

Doutora em Administração pelo Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Nove de Julho. Professora vinculada ao curso de graduação em Administração e ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

E-mail: cibele.martins@ufsc.br

ORCID: 0000-0002-7396-0630

## **Resumo**

**Objetivo:** o presente estudo tem como objetivo compreender como ocorre o uso das redes sociais por gestores do Sistema Único de Saúde em nível municipal, estadual e nacional e seu alcance para a população. **Métodos:** trata-se de um estudo documental de métodos mistos e descritivo, realizado nas redes sociais Instagram, Facebook e Twitter da Secretaria Municipal de Saúde de Criciúma, Secretaria Estadual de Saúde de Santa Catarina e Ministério da Saúde. Considerou-se na análise quantitativa o número de publicações, curtidas, seguidores e comentários, e na análise qualitativa o conteúdo das postagens, comentários, respostas aos comentários e engajamento. **Resultados:** os resultados indicaram o baixo alcance da população nas redes sociais dos órgãos investigados e o destaque no número de postagens em âmbito nacional. Ainda, no que se refere ao conteúdo das postagens, o Ministério da Saúde destaca publicações educativas, enquanto as secretarias municipal e estadual apresentam mais postagens relacionadas a repasses financeiros e compra de novos equipamentos. **Conclusão:** foi possível identificar que, apesar da importância das redes sociais no acesso e disseminação de informações, avanços ainda são necessários para contemplar as potencialidades e fortalecimento dos serviços de saúde a partir da internet.

**Palavras-chave:** gestão em saúde; sistema único de saúde; redes sociais.

## Abstract

**Objective:** This study aims to understand how the use of social networks by managers of the Unified Health System occurs at the municipal, state and national levels, and its reach for the population.

**Methods:** It is a documentary study of mixed and descriptive methods, carried out on the social networks Instagram, Facebook and Twitter of the Municipal Health Department of Criciúma, State Health Department of Santa Catarina and Ministry of Health. In quantitative analysis, the number publications, likes, followers and comments, and in qualitative analysis the content of posts, comments, responses to comments and engagement. **Results:** The results indicated the low reach of the population on the social networks of the investigated agencies and the prominence in the number of posts nationwide. Still, with regard to the content of the posts, the Ministry of Health highlights educational publications, while at the municipal and state level it presents more posts related to financial transfers and the purchase of new equipment. **Conclusion:** Thus, it was possible to identify that, despite the importance of social networks in accessing and disseminating information, there are still necessary advances to contemplate the potential and strengthening of health services from the internet.

**Keywords:** health management; unified health system; social network.

## Introdução

O acesso à internet e a democratização dos dispositivos eletrônicos, como *smartphones* e computadores, possibilitou que grande parte da população tenha acesso a conteúdos anteriormente indisponíveis a algumas camadas da população. Em um levantamento realizado pelo Kantar IBOPE Media,<sup>1</sup> foi identificado que em 30 dias 83% da população acessou as redes sociais. Desse total, 68% acessaram por meio de smartphones e 59% utilizam a internet para buscar informações. Sendo assim, as redes sociais se apresentam como importantes ferramentas a serem utilizadas por órgãos da administração pública para se comunicar com a população e divulgar recomendações e informações sobre a saúde.<sup>2</sup>

Considerando que a Constituição Federal Brasileira prevê o direito ao acesso de informações, em seu artigo 5º, e verificado o amplo acesso à internet pela população, evidencia-se a necessidade de atualização dos gestores em diferentes esferas públicas quanto às novas formas de comunicação e interação online. Percebe-se que já houve a adaptação da administração pública para divulgar a transparência dos atos realizados para que os cidadãos tenham acesso às informações do que está sendo feito, assim como a reestruturação da Ouvidoria de maneira online, contudo, ainda é possível avançar em outros aspectos tecnológicos.<sup>2</sup>

Merhy<sup>3</sup> pontua as tecnologias em saúde como ferramentas que podem ser utilizadas nos cuidados em saúde com os usuários e com a população. O autor subdivide as aplicações da tecnologia como leves (acolhimento), leves-duras (saberes) e duras (máquinas, suprimentos e equipamentos). As tecnologias leves são formas básicas de gestão, consideradas estratégias de acolhimento e ordenação do sistema como um todo. Nesse sentido, as redes sociais podem ser classificadas como tecnologias leves.

Conforme a Política Nacional de Tecnologias em Saúde, os estudos de diferentes tecnologias, bem como suas consequências biomédicas e custo social, são importantes para compreender os problemas enfrentados nos serviços de saúde e para a formulação de ações para o sistema.<sup>4</sup> Nesse contexto, compreende-se a importância de inserir e difundir a tecnologia junto aos serviços de

saúde, uma vez que ela é capaz de levar informações que podem ampliar o acesso e a universalidade dos serviços.

Segundo Oliveira e Spinola,<sup>5</sup> a informação é uma ferramenta poderosa para uma organização, pois, por meio dela, pode-se ter o domínio dos diversos parâmetros que regem a sua dinâmica. Pinto e Rocha<sup>6</sup> pontuam que as redes sociais têm sido utilizadas em diversos contextos como estratégia para tomadas de decisão e organização de fluxo. Os autores ainda destacam que essa utilização contribui para a produção do conhecimento em redes e a ampliação dos canais de comunicação para acesso aos serviços de saúde, tendo a internet como um grande campo a ser explorado.

Além disso, cabe também uma definição dos termos conceitualmente usados nas análises etnográficas dos fenômenos que ocorrem *on-line*. A exemplo disso, podemos citar o conceito de mídias sociais, também conhecido por estudo das mídias digitais, que abarca as diferentes plataformas passíveis de conexões e estabelecimento de relações/interações sociais através da internet, referindo-se especificamente aos movimentos em busca da compreensão dos frutos tecnológicos cujas implicações se estabelecem em um *continuum* entre o mundo *offline* e *on-line*.<sup>7,8</sup>

Diferentemente, Fragoso, Recuerdo e Amaral,<sup>9</sup> a partir de uma proposta metodológica de análise dos fenômenos imbricados na era digital, apresentam a Análise de Redes Sociais como forma de abordar as propriedades dinâmicas contidas na dimensão macroestrutural da internet. Dessa forma, optou-se por adotar ao longo deste texto o termo “redes sociais” em consonância com a abrangência conceitual que ele traz ao abarcar não somente as mídias sociais e suas plataformas, mas também as interações e implicações que elas podem gerar na dinâmica *offline*.<sup>9,10</sup>

Atualmente, a internet é utilizada em diversos afazeres cotidianos, está presente na maioria dos campos da atividade humana<sup>11</sup> e, dentre esses campos, pode-se citar a gestão. Oliveira, Maschio e Pereira<sup>12</sup> destacam que a tecnologia está incorporada ao cotidiano da sociedade, portanto, é interessante e necessário aprender a utilizar os recursos que ela oferece para aumentar o poder intelectual e operacional humano. Dentre os produtos da tecnologia estão as redes sociais, que representam um novo paradigma para a comunicação e troca de informações, tendo seu acesso facilitado a diferentes grupos e indivíduos.<sup>13</sup>

Nesse contexto, o presente estudo tem como objetivo compreender como ocorre o uso das redes sociais por gestores do Sistema Único de Saúde no nível municipal, estadual e nacional e seu alcance para a população. Para atingir esse objetivo, foi realizado um recorte teórico e metodológico, especificados nas seções abaixo.

### Referencial teórico

#### *Gestão pública e o Sistema Único de Saúde*

Em termos amplos, a administração pública pode ser caracterizada como o conjunto de atividades direcionadas à execução de tarefas e ações concretas consideradas de interesse público em uma coletividade ou organização estatal.<sup>14</sup> Em virtude das constantes mudanças sociais e econômicas, a administração pública passou por mudanças estruturais ao longo dos anos.<sup>15</sup> Silva<sup>16</sup> destaca que a administração pública no Brasil evoluiu por meio de três modelos de gestão: patrimonialista, burocrático e gerencial.

O modelo patrimonialista possui sua formação no período colonial e é caracterizado, principalmente, pela não distinção entre público e privado e pelo olhar ausente às demandas sociais.<sup>16</sup> O modelo burocrático, por sua vez, foi adotado como uma alternativa ao modelo

patrimonialista, dado o avanço do capitalismo e a necessidade de uma clara separação entre o Estado e o mercado. Conforme Cardoso et al.<sup>15</sup> o modelo burocrático é representado por um quadro de funcionários organizados de forma específica que responde a determinadas normas de conduta. Possui como características centrais a distinção entre o público e o privado, a meritocracia, a impessoalidade, a hierarquia e o apego às normas.<sup>17</sup>

De acordo com Dias<sup>18</sup> frente ao ritmo intenso do sistema capitalista, o modelo burocrático por si só não resistiu ao avanço tecnológico e ao novo ambiente em que se situava a administração pública. Diante dessa demanda, emergiu o que Cardoso et al.<sup>15</sup> colocam como o modelo de administração gerencial moderna. Esse modelo é caracterizado pelo objetivo de reduzir custos e tempo e por ser fortemente dependente da gestão. Silva<sup>16</sup> destaca que esse modelo foi homologado em 1967, mas consolidado no Brasil apenas em 1995 com o então ministro da administração federal brasileira, Luiz Carlos Bresser-Pereira.

Faz-se necessário esclarecer que os termos gestão e administração referem-se ao ato de governar pessoas, organizações e instituições. A gestão é considerada por Scherer, Pires e Schwartz<sup>19</sup> como um fenômeno universal que ultrapassa a dimensão macropolítica e a prescrição de atividades e tarefas. Envolve arbitragens, escolhas, hierarquização de atos e objetivos, além de implicar em valores que orientam a tomada de decisões pelos trabalhadores no cotidiano. Entre os campos de gestão conectados à administração pública, pode-se destacar a gestão em saúde. Essa pode ser considerada como o desdobramento contemporâneo da tradição em organizar os serviços e atendimentos de saúde por importância e complexidade.<sup>20</sup>

O Sistema Único de Saúde (SUS) é uma das políticas públicas brasileiras. Trata-se de um sistema legitimado pela Constituição Federal, que organiza as ações em saúde pública a nível protetivo e de intervenção. Como princípios do SUS, destacam-se a integralidade, a universalidade e a equidade.<sup>21</sup> Com sua evolução, identificou-se a necessidade de formação dos profissionais e gestores, bem como o desenvolvimento de estratégias atreladas aos seus princípios. Além disso, identifica-se a necessidade de ações que transcendam as paredes das unidades de saúde e se aproximem da população por diversos meios como, por exemplo, o uso de tecnologias. Afinal, o uso da internet e o acesso às redes sociais estão cada vez mais presentes na realidade dos brasileiros.<sup>2</sup>

### *Redes sociais e modernidade: implicações na saúde pública*

As redes sociais representam hoje importantes contextos existenciais em que os usuários, por meio da conectividade dos seus dados pessoais, expõem suas reações, opiniões e comentários.<sup>22</sup> Nesses espaços a comunicação se estabelece de maneira rápida, gerando um registro contínuo e uma alta possibilidade de incompreensões e divergências.<sup>23</sup> O crescimento exponencial das tecnologias digitais acaba por acarretar transformações cada vez maiores no campo social e cultural, demonstrando a importância da temática no cenário atual.<sup>24</sup>

Além disso, as redes sociais trazem a digitalização na vigilância das relações, no sentido da ampliação do controle e do poder.<sup>22</sup> Esse novo contexto traz implicações significativas nos arranjos organizacionais dos órgãos gestores, cuja participação popular nos processos decisórios e controle das ações públicas também estão imbricados nas redes sociais.<sup>25</sup> Nesse sentido, apesar da articulação advinda da dinâmica tecnológica, permanece-se um desafio na integração entre as demandas do povo e as práticas institucionais, tendo em vista a força dominante do Estado nos processos decisórios.<sup>26</sup> Sendo assim, as redes sociais têm potencial para evidenciar as estruturas e fluxos organizacionais nos sistemas de saúde e demonstram ser um campo potencial de investigação na saúde coletiva.<sup>27</sup>

Na mesma lógica, Lotta<sup>28</sup> aponta para o papel mediador das redes sociais entre as políticas de saúde e a população, ao ampliar o acesso à informação da comunidade aos benefícios e serviços oferecidos pelo setor público. Dessa forma, a relação entre os indivíduos e os órgãos gestores nas redes sociais é um importante campo temático na análise do comportamento social, o que pode auxiliar as diferentes esferas do poder público a prestarem um melhor serviço de acordo com as sugestões e solicitações de seus usuários.<sup>29</sup>

Nesse contexto, Hawkins, Delao e Hung<sup>30</sup> apontam para a necessidade de se visualizar as redes sociais não apenas como simples tecnologias, mas como o meio pelo qual pacientes e usuários de serviços de saúde estão redefinindo sua forma de se comunicarem e buscarem informações. Redes sociais como Facebook, Instagram e Twitter estão cada vez mais presentes na relação entre usuários, profissionais da saúde e órgãos gestores, utilizadas como instrumento de engajamento dos usuários nos tratamentos propostos, no combate a desinformação e na subsequente melhoria no cuidado à saúde.<sup>31</sup> Portanto, as redes sociais trazem uma nova dimensão nos cuidados à saúde, ao se apresentarem como uma ferramenta poderosa para gerar colaboração entre a população e os serviços de saúde.

Conforme Giddens,<sup>32</sup> a rede é uma estrutura em forma de teia que liga indivíduos, grupos e organizações de maneira flexível e dinâmica. Dentro dessa perspectiva, as redes podem apresentar uma grande estratégia para conectar as comunidades, por exemplo. Na perspectiva do controle social, a participação da população na gestão da saúde coloca as ações e serviços na direção de interesses da comunidade e estabelece uma nova relação entre o Estado e a Sociedade, na qual o conhecimento da realidade de saúde das comunidades é o fator determinante na tomada de decisão por parte dos órgãos gestores. Desse modo, constata-se que é difícil ter um retrato da realidade se utilizando apenas dos modelos de análise organizacional tradicionais, necessitando-se da incorporação de outros instrumentos teórico-metodológicos que avaliem também as redes sociais.<sup>25</sup>

Frente à percepção da necessidade de aprimoramento do SUS, cada vez mais se faz necessário utilizar as redes sociais como ferramentas de promoção, prevenção e gestão de saúde. Ainda, diante de tal contexto teórico, a revisão de literatura apontou uma lacuna nos estudos que investigam as redes sociais dos órgãos gestores da saúde e sua relação com os usuários. Dessa forma, a presente pesquisa se orientou com a seguinte questão norteadora: como ocorre o uso das redes sociais por parte dos órgãos gestores do Sistema Único de Saúde e qual seu alcance populacional?

### Métodos

Trata-se de um estudo de métodos mistos com estratégia de triangulação, qualitativo e quantitativo,<sup>33</sup> de característica descritiva. A estratégia adotada foi de observação e técnica documental. Quanto à análise documental, corresponde à análise de materiais textuais, coletados em diversas fontes,<sup>34</sup> dentre elas, os escritos em redes sociais. Na presente pesquisa serão analisados dados já produzidos nas redes sociais das secretarias municipal e estadual de saúde e do Ministério da Saúde.

Sendo assim, foi realizada a análise documental das publicações realizadas no período de junho a dezembro do ano de 2018 nas redes sociais Instagram, Facebook e Twitter da Secretaria Municipal de Saúde do município de Criciúma, Secretaria Estadual de Saúde de Santa Catarina e do Ministério da Saúde. Em virtude de caráter complementar, as abordagens qualitativa e quantitativa são utilizadas nesta pesquisa. Há a descrição quantitativa dos dados referentes ao número de seguidores, postagens, curtidas, comentários e respostas do órgão aos comentários nas

publicações; e há a análise do conteúdo, que compreendeu os conteúdos das postagens.

A descrição quantitativa dos dados foi organizada por meio de planilhas no Excel e os resultados foram expressos em números inteiros e porcentagens. Foi considerado o total de alcance das três redes sociais e a soma dos seus seguidores, desprezando-se a existência de um mesmo seguidor existente em mais de uma rede social.

No segmento que não dispunha de uma rede social exclusiva foi realizada a análise da página do órgão gestor direto (exemplo: Secretaria Municipal de Saúde – Prefeitura Municipal). Para verificar o alcance de cada rede foi realizada uma conta de proporção simples entre o número de seguidores de cada rede social e o número de municípios. A avaliação das postagens mais curtidas foi realizada por meio do aplicativo GramWiki, que possibilita pesquisar postagens, usuários, número de curtidas, entre outros aspectos das redes sociais. A Figura 1 apresenta o processo de coleta dos materiais utilizados na análise.

Diante da estrutura de análise apresentada na Figura 1, cabe esclarecer que a Secretaria Estadual de Saúde (Santa Catarina) não realizou postagens entre os meses de agosto a outubro em virtude do período eleitoral. Ainda, a Secretaria Municipal de Saúde de Criciúma não possuía perfil em rede social no momento da coleta de dados, portanto, a avaliação das postagens correspondeu às postagens relativas à área da saúde no perfil da própria Prefeitura Municipal nas redes sociais. Cabe salientar que a escolha do estado e município se deu pela viabilidade de analisar as redes sociais do local de atuação dos pesquisadores do presente estudo.

A pesquisa avaliou três redes sociais diferentes de cada esfera: Instagram, Twitter e Facebook. A escolha dessas redes se deve por estarem na lista das 10 redes sociais mais utilizadas no Brasil conforme a quantidade de usuários e acessos. As redes analisadas neste estudo possuem formas diferentes de interação com o público, no entanto, as três possibilitam o compartilhamento de imagens e textos e viabilizam a comunicação entre os internautas, por comentários ou respostas a tweets. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE,<sup>35</sup> a internet está presente em 79,9% das casas brasileiras e seu principal uso está associado às redes sociais.

É salutar mencionar que neste estudo aspectos relacionados a algoritmos, métricas e alcance das postagens não foram avaliados, de modo que o objetivo desta pesquisa foi verificar quais informações os referidos perfis abordaram nas respectivas redes sociais.

### Resultados

A descrição do número e porcentagem de seguidores de cada rede social investigada na pesquisa consta na Tabela 1.

Apesar do crescimento significativo do Instagram, a maior concentração de seguidores, nos três diferentes órgãos gestores, concentra-se no Facebook. Quando se compara a população total de cada ente federativo, percebe-se que as redes sociais ainda não atingem toda a população. Em Criciúma, apenas 13,44% da população segue o município nas redes sociais. No entanto, ao se fazer o comparativo com as redes sociais da Secretaria de Saúde de Santa Catarina, percebe-se que apenas 1% da população do estado acessa o perfil em quaisquer das três redes sociais avaliadas. Encontra-se um dado semelhante na página do Ministério da Saúde, com apenas 1,51% dos brasileiros alcançados pela página oficial. Quando se compara ao número de usuários de cada rede social, percebe-se que o número de seguidores das páginas pesquisadas ainda é muito baixo.

No que se refere ao número de postagens em cada rede social, os dados foram descritos conforme

disposto na Tabela 2. Percebe-se, a partir dos dados coletados, que o órgão detentor de postagens com maior constância foi o Ministério da Saúde. Cabe aqui ressaltar a dimensão de cada esfera, haja vista que o Ministério da Saúde dispõe de uma equipe exclusiva de mídias sociais.

É possível identificar que o Ministério da Saúde e a Secretaria Municipal de Saúde de Criciúma apresentam números iguais de postagens no Facebook e Instagram. O Twitter é o mais utilizado por ambos, apesar do Facebook ser a rede social com maior aderência da população. No que tange à Secretaria Estadual de Santa Catarina, o Facebook se destaca como a rede social virtual mais utilizada. Ao calcular a média do total das postagens por mês em todas as redes sociais com o período de avaliação (6 meses) percebe-se que o Ministério da Saúde realiza cerca de 383,33 postagens ao mês, a Secretaria Estadual de Saúde 42,83 e a Secretaria Municipal 22,5 postagens.

A foto mais curtida do Instagram do Ministério da Saúde atingiu 6.589 curtidas e tratava de aspectos do Sarampo. Enquanto a publicação mais curtida da Prefeitura Municipal de Criciúma atingiu 251 curtidas e se tratava de uma paisagem da cidade. Por sua vez, a postagem com maior número de curtidas do Instagram da Secretaria de Saúde de Santa Catarina é a que trata do Projeto VER, com 100 curtidas. A disseminação dos projetos realizados é um canal importante para destaque e construção de vínculos com os usuários e/ou visitantes das redes sociais.

O tweet da Secretaria Municipal de Saúde de Criciúma que alcançou o maior número de repostagens obteve dois RT's e se tratava da temática Outubro Rosa. Já o tweet do Ministério da Saúde e da Secretaria Estadual de Saúde com maior número de repostagens tratou da temática Dengue. Na observação dos dados coletados, constatou-se publicações educativas no Instagram do Ministério da Saúde, ao passo que as Secretarias Municipais e Estaduais costumam atualizar suas redes sociais com notícias referentes a repasses financeiros e novos equipamentos.

Comparando as redes sociais dos três entes federativos que participaram da pesquisa, as postagens pertencentes a Secretaria Municipal de Saúde no perfil da Prefeitura local foram as que demonstraram maior interação entre os internautas. Embora tenha menor quantidade de postagens, possuía o maior número de comentários e, conseqüentemente, respondia a maior parte deles. Em nenhuma das redes sociais avaliadas foram encontradas publicações referentes a conferências, conselhos ou mesmo reuniões das unidades de saúde, apesar de ser preconizada a gestão participativa e o controle social no SUS. Não foi verificada nenhuma parte da legislação do SUS, dos seus princípios ou diretrizes junto às redes sociais observadas.

### Discussão

O presente estudo identificou que o Facebook é a rede social dos órgãos gestores investigados com maior acesso de internautas. Isso corrobora com os achados de Maciel e Trevisol Neto,<sup>36</sup> que apontam o Facebook como a rede social mais utilizada atualmente. Portanto, apesar do crescimento de outras redes sociais, a que tem maior adesão ainda é o Facebook. Ainda assim, o Ministério da Saúde e a Secretaria Municipal de Saúde de Criciúma possuem o mesmo número de postagens no Instagram e Facebook.

Ainda com relação às publicações, a média de publicações dos três entes aponta que a esfera estadual e nacional publicam mais de 1 postagem ao dia, estando em consonância com o que aponta Provezano,<sup>37</sup> que afirma que para manter o engajamento, assiduidade e alcance das redes sociais a média de postagens deve ser diária, com cerca de três a cinco posts por dia em cada rede. Os dados encontrados podem sugerir que o alcance das redes sociais esteja diminuído, haja vista que, conforme indica a autora, quanto maior a quantidade de postagens, maior é o público atingido e maior é o alcance de seguidores.

O uso da internet proporciona maior dinamismo e interação ao abrir um espaço democrático em constante evolução, em que os usuários utilizam as redes sociais para expressarem sua opinião e buscarem informação pública, com o Facebook como rede mais influente nesse aspecto.<sup>2</sup> Informar os cidadãos é uma das funções dos órgãos gestores, estimulada dentro da perspectiva de um governo eletrônico, entretanto, percebe-se que o espaço online não é visto como parte da esfera pública digital.<sup>33</sup> Uma hipótese que pode ser atribuída a isso é o fato de que as culturas organizacionais não dão abertura ao modelo de gestão participativa, demonstrando forte hierarquização, distanciamento da população e falta de transparência por parte dos órgãos gestores.<sup>25</sup>

Bennett e Segerberg<sup>38</sup> refletem sobre movimentos e organizações políticas associados à gestão e comunicação nas redes sociais. Os autores identificaram que as redes sociais podem ser utilizadas como “ação coletiva” em que as postagens e os conteúdos compartilhados são partes integrantes da organização. Essa característica demonstra um potencial democrático da conexão proporcionada pelas redes sociais devido ao compartilhamento de informações e a possibilidade de interação e comunicação.

Com relação aos conteúdos compartilhados nas publicações das redes sociais dos órgãos gestores investigados, as imagens mais curtidas no Instagram correspondem a informações e orientações sobre sarampo e Projeto VER e, no que se refere ao Município de Criciúma, uma foto da cidade. Enquanto no Twitter, as publicações com maior interação correspondem às temáticas Dengue e Outubro Rosa. Nesse contexto, as redes sociais são utilizadas como ferramentas de prevenção, um aspecto fortalecido pelo regimento do SUS.<sup>17</sup> Conforme apontado por Boyd,<sup>39</sup> as dinâmicas das redes sociais são transformadoras, pois o limiar entre público da rede (internautas) e público fora das redes torna-se cada vez mais difuso. Nesse contexto, as publicações e conteúdos compartilhados nas redes sociais não se restringem ao “universo on-line”, mas adentram à vida cotidiana e geram transformações.

Nesse sentido, cabe mencionar que as postagens nas redes sociais das secretarias estaduais e municipais, bem como do Ministério da Saúde, também podem desempenhar o papel de publicidade para os atos públicos. Todavia, após a análise das redes sociais, identifica-se que este princípio não é amplamente aplicado no município e estado, visto que a divulgação dos atos públicos se limitam a repasses financeiros e equipamentos de saúde, o que pode restringir a visão do internauta quanto às ações e o alcance do Sistema Único de Saúde na esfera local e regional.

Apesar disso, outro resultado do presente estudo foi a identificação de que as redes sociais do Ministério da Saúde são focadas em ações educativas, enquanto na esfera municipal e estadual o destaque é para notícias. Nisso, pode-se destacar que o SUS tem como uma de suas formas de articulação o acesso à Educação em Saúde. Tal conceito relaciona-se diretamente com a Promoção da Saúde, que trata de processos que abrangem a participação de toda a população no contexto de sua vida cotidiana e não apenas das pessoas sob risco de adoecer.<sup>40</sup> Além disso, a educação em saúde é elemento central no trabalho assistencial e pode ser encarada como um determinante social de saúde, ao propiciar mudanças no estilo de vida e melhorias em fatores socioeconômicos.<sup>41</sup>

Nesse sentido, postagens que explicam doenças ou problemas de saúde, alertam para a importância da vacinação e discorrem sobre métodos de prevenção enquadram-se no modelo de educação em saúde. Esse modelo inicialmente prevê, conforme Merhy,<sup>3</sup> a atuação e formação de vínculo entre o órgão gestor e a população adstrita, com vistas a informar e formar vínculo com a comunidade. Em contrapartida, segundo Giddens,<sup>32</sup> as redes podem expressar vínculos frágeis ou fortalecer os laços de pertencimento, a identidade cultural e a influência das pessoas.



Baseada nessa perspectiva, as redes sociais analisadas acabam se voltando para o aspecto generalista e fornecendo apenas informações gerais. Entende-se nesse cenário que, pela estrutura das postagens, há uma lacuna entre a informação prestada e o contexto cultural direcionado, o que pode gerar falta de identificação do usuário com o conteúdo apresentado. Além disso, de acordo com Fontes,<sup>25</sup> independentemente se trata de interações presenciais ou mediadas pela internet para lidar com as práticas de gestão participativa e mobilização do cuidado, o fenômeno apresenta configurações estruturais semelhantes. Dessa forma, os órgãos gestores podem se utilizar desse recurso para divulgar suas informações, se aproximar da população e, dentro dos parâmetros legais, proporcionar uma publicidade eficiente e de qualidade, mantendo as pessoas do ambiente cibernético atualizadas.<sup>2</sup>

Uma categoria de análise amplamente utilizada por estudiosos das redes sociais é a interação entre os usuários, avaliada especialmente pelos comentários das publicações.<sup>42</sup> Dentre as redes sociais investigadas, destaca-se a Secretaria Municipal de Saúde de Criciúma pelo grande índice de respostas aos comentários dos seus seguidores, mantendo uma interação constante com a população local por intermédio das redes sociais. Conforme destaca Melo,<sup>42</sup> responder comentários e criar conteúdo que estimule o diálogo nas redes sociais é uma forma de aproximação com os seguidores e de aumentar a visibilidade do produto exposto. No caso, o objetivo não é vender um produto específico, mas sim ser uma forma de expor o Sistema Único de Saúde.

As redes sociais, conforme aponta Torres,<sup>43</sup> configuram-se como um espaço importante para a troca de informações e experiências. Todavia, no referido contexto não foram encontradas formas que estimulam a troca de experiências entre os órgãos gestores e os usuários. Em consonância, o SUS preconiza a gestão participativa e o controle social, por meio de conferências e conselhos de saúde.<sup>44</sup> No entanto, às redes sociais investigadas não são utilizadas para divulgar conferências e demais instrumentos da gestão participativa e do controle social. Essa ausência de publicidade pode ser considerada uma falha, já que publicar os atos pode ser considerado um dos princípios da administração pública.

Outro aspecto importante a ser considerado é o acesso da população à internet e às redes sociais. A realidade brasileira apresenta significativa desigualdade social e econômica. Essa desigualdade está presente no acesso a itens tidos como básicos: alimentação, saúde, educação, segurança. Apesar do acesso aberto e facilitado, ainda hoje cerca de 0,3% dos brasileiros não possuem energia.<sup>45</sup> Mesmo assim, as redes sociais concentram muitas pessoas que reivindicam seus direitos e melhorias nos serviços públicos, o que acabou mudando o fluxo da comunicação participativa nas ações políticas.

A internet também pode ser entendida como um caminho de ampliação do acesso aos serviços de saúde, visto que, muitas vezes, a população não busca as unidades de saúde ou mesmo os serviços oferecidos pelo SUS em virtude do horário de funcionamento e da sua localização.<sup>46</sup> Dentro dessa perspectiva, percebe-se as redes sociais como uma poderosa ferramenta organizacional e social, inclusive para as políticas públicas.

Por fim, a saúde é considerada direito de todos e dever do Estado, o mesmo acontece com a proteção social. A proteção social possui como diretriz a articulação com as demais políticas setoriais, garantindo a proteção integral dos indivíduos e a superação de condições de risco social. Nesse sentido, a internet é uma ferramenta que amplia a escuta às demandas e iniquidades sociais que impactam a saúde, portanto, além do acesso à informação, é necessário promover para a população as ferramentas de acesso ao ambiente virtual e ampliar as possibilidades de reivindicações do povo.

### Considerações Finais

O Brasil é um país de grande extensão territorial, com características culturais próprias em cada região e é devido a essas características que se constitui de forma tão plural. Desde 1990 o país conta com um Sistema Único de Saúde, que proporciona o acesso à saúde de maneira integral, universal e com equidade a todos os brasileiros. Ao mesmo tempo em que o SUS se desenvolveu enquanto Sistema de Saúde, também foram desenvolvidos novos meios de comunicação. Entretanto, percebe-se que o acesso e o uso das informações pelos órgãos gestores do Sistema Único de Saúde ainda não são amplos.

O objetivo do presente estudo foi compreender como ocorre o uso das redes sociais por parte dos órgãos gestores do Sistema Único de Saúde e seu alcance para a população. Foi possível identificar a concentração de publicações na rede social Facebook. Com relação ao conteúdo das postagens, na esfera nacional, nas redes sociais do Ministério da Saúde, destacam-se publicações educativas, enquanto nas esferas estadual e municipal, de Santa Catarina e Criciúma, o foco se dá em notícias sobre financiamentos e compra de novos equipamentos. Também foi possível identificar o baixo alcance da população nas redes sociais dos órgãos gestores investigados.

A metodologia proposta no presente estudo proporcionou uma análise de aspectos visíveis e já dispostos na internet. Por meio dessa pesquisa não foi possível mapear a localização nem o perfil dos seguidores, todavia, pode-se notar que o alcance do SUS pelas redes sociais ainda é ineficiente. Sugere-se a continuidade do estudo, com vistas a mapear o uso, controle e fortalecimento dos vínculos formados nas redes sociais, a fim de questionar diretamente a população acerca do conhecimento do SUS e das próprias redes sociais dos órgãos gestores.

As redes sociais virtuais são potentes canais de informação e devem ser pensadas com esta finalidade. Por meio de planejamento e pesquisa é possível encontrar novos métodos de uso e acesso, de modo a ampliar a divulgação do SUS, melhorar a comunicação e fortalecer o princípio da publicidade, enaltecido na administração pública. Pode ser destacada como limitação da pesquisa a ausência de contato com os órgãos gestores e o período de coleta dos dados. Também se faz necessário analisar o conhecimento da população com relação ao SUS e seu uso das redes sociais. Pesquisar a forma como o SUS é percebido e como os órgãos gestores realizam a comunicação sobre ele é fundamental para que a população conheça, defenda e participe da construção desse sistema que é único, universal e que deve ser visto como um direito de todos.

### Referências

1. Kantar IBOPE Media. Acessar redes sociais é uma das atividades preferidas dos internautas brasileiros; 2016 [acesso em 20 jan. 2020]. Disponível em <https://www.kantaribopemedia.com/acessar-redes-sociais-e-uma-das-atividades-preferidas-dos-internautas-brasileiros-2/>
- 2 Silva DM, Ribeiro ACD, Silva Filho EA. As redes sociais como ferramenta para acesso à informação na administração pública. *Perspectivas em Políticas Públicas*. 2018; 11(21): 267-94.
- 3 Merhy E. Saúde: Cartografia do trabalho vivo. 2. ed. São Paulo: Hucitec; 2002.
- 4 Brasil. Ministério da Saúde. Política Nacional de Gestão de Tecnologias em Saúde. Brasília, DF: Ministério da Saúde; 2010.

- <sup>5</sup> Oliveira MB, Spinola MM. A Influência da tecnologia da Informação nas Estratégias de Negócios do Setor da Saúde. Anais do XI Seminário Latino-Iberoamericano de Gestión Tecnológica; Salvador. Bahia: Altec; 2005. v. 11.
- <sup>6</sup> Pinto LF, Rocha CMF. Inovações na Atenção Primária em Saúde: o uso de ferramentas de tecnologia de comunicação e informação para apoio à gestão local. Ciênc. saúde coletiva [internet]. 2016 [acesso em 17 jan. 2020]; 21(5):1433-48. Disponível em <https://doi.org/10.1590/1413-81232015215.26662015>
- <sup>7</sup> Ferraz CP. A Etnografia Digital e os Fundamentos da Antropologia para Estudos Qualitativos em Mídias Online. Aurora [internet]. 2019 [acesso em 10 abr. 2020]; 12(35):46-69. Disponível em: [https://revistas.pucsp.br/aurora/issue/viewFile/2282/pdf\\_1#page=47](https://revistas.pucsp.br/aurora/issue/viewFile/2282/pdf_1#page=47)
- <sup>8</sup> Hine C. Estratégias para etnografia da internet em estudos de mídia. In: Campanella B, Barros C. Etnografia e consumo midiático: novas tendências e desafios metodológicos. Rio de Janeiro: E-papers; 2016.
- <sup>9</sup> Fragoso S, Recuero R, Amaral A. Métodos de Pesquisa para Internet. Porto Alegre: Sulina; 2016.
- <sup>10</sup> Parisier E. O Filtro invisível: o que a internet está escondendo de você. Rio de Janeiro: Zahar; 2012.
- <sup>11</sup> Ferreira LL. O uso da internet x atuação da enfermagem no âmbito hospitalar [Trabalho de Conclusão de Curso]. Santa Cruz do Sul: Universidade de Santa Cruz do Sul; 2017 [acesso em 13 jan. 2020]. Disponível em <https://repositorio.unisc.br/jspui/handle/11624/1919>.
- <sup>12</sup> Oliveira CM, Maschio E, Pereira R. Desenvolvimento do Pensamento Computacional com o Uso de Internet das Coisas. Anais dos Workshops do VII Congresso Brasileiro de Informática na Educação; Fortaleza. Ceará: WCBIE; 2018 [acesso em 27 jan. 2020]. p. 788-97. v. 7. Disponível em <http://dx.doi.org/10.5753/cbie.wcbie.2018.788>
- <sup>13</sup> Rossi JC, Trindade AC. Comunicação Estratégica e Mídias Sociais para gestão de crise – um estudo sobre a Vale S.A. Revista Uninter de Comunicação. 2016 [acesso em 19 jan. 2020]; 4(7):23-9. Disponível em <http://dx.doi.org/10.21882/ruc.v4i7.610>
- <sup>14</sup> Matias-Pereira J. Manual de gestão pública contemporânea. 4. ed. São Paulo: Atlas; 2012.
- <sup>15</sup> Cardoso JAL, Milagres CS, Tavares B, Silva EA. A Contribuição da Saúde para o Fortalecimento das Redes: O Avanço na Gestão Pública. Pensar Acadêmico. 2016; 1(14):61-72. Disponível em <https://doi.org/10.21576/rpa.2016v14i1.6>
- <sup>16</sup> Silva TA. Conceitos e evolução da administração pública. Anais do Seminário Internacional do Desenvolvimento Regional; Santa Cruz do Sul. Rio Grande do Sul: Unisc; 2017. p. 1-22. v. 8. Disponível em <https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidr/article/view/16678>
- <sup>17</sup> Torres MDF. Estado, democracia e administração pública no Brasil. Rio de Janeiro: Editora FGV; 2004.
- <sup>18</sup> Dias T. Governança Pública: uma concepção teórico-analítica aplicada no governo do Estado de Santa Catarina a partir da implantação das Secretarias de Desenvolvimento Regional [Tese de Doutorado]. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2012 [acesso em 05 fev. 2020]. Disponível em <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/100650>
- <sup>19</sup> Scherer MDA, Pires D, Schwartz Y. Trabalho coletivo: um desafio para a gestão em saúde. Rev.

Saúde Pública [internet]. 2009 [acesso em 14 jan. 2020]; 43(4):721-5. Disponível em <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-89102009000400020>

<sup>20</sup> Testa M. Pensar en Salud. Buenos Aires: Lugar editorial; 1997.

<sup>21</sup> Brasil. Ministério da Saúde. ABC do SUS: Doutrinas e Princípios. Brasília, DF: Ministério da Saúde; 1990.

<sup>22</sup> Costa RS, Oliveira SR. Os direitos da personalidade frente à sociedade de vigilância: privacidade, proteção de dados pessoais e consentimento nas redes sociais. Revista Brasileira de Direito Civil em Perspectiva [internet]. 2019 [acesso em 16 jan. 2020]; 5(2):22-41. Disponível em <https://www.indexlaw.org/index.php/direitocivil/article/view/5778>

<sup>23</sup> Machado J, Miskolci R. Das jornadas de junho à cruzada moral: o papel das redes sociais na polarização política brasileira. Sociol. Antropol. [internet]. 2019 [acesso em 25 jan. 2020]; 9(3):945-70. Disponível em <https://doi.org/10.1590/2238-38752019v9310>

<sup>24</sup> Lima NL, Moreira JO, Stengel M, Maia LM. As redes sociais virtuais e a dinâmica da internet. Gerais, Rev. Interinst. Psicol. [internet]. 2016 [acesso em 20 jan. 2020]; 9(1):90-109. Disponível em [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1983-82202016000100008](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1983-82202016000100008)

<sup>25</sup> Fontes BASM. Redes sociais e governança em saúde. Ciênc. saúde coletiva [internet]. 2018 [acesso em 30 jan. 2020]; 23(10):3123-32. Disponível em <https://doi.org/10.1590/1413-812320182310.21112018>

<sup>26</sup> Magalhães R. Governança, redes sociais e promoção da saúde: reconfigurando práticas e institucionalidades. Ciênc. saúde coletiva [internet]. 2018 [acesso em 26 jan. 2020]; 23(10):3143-50. Disponível em <https://doi.org/10.1590/1413-812320182310.15872018>

<sup>27</sup> David HMS, Faria MGA, Dias JAA, Souza VMD, Dias RS. Análise de redes sociais na atenção primária em saúde: revisão integrativa. Acta paul. Enferm. [internet]. 2018 [acesso em 17 jan. 2020]; 31(1):108-15. Disponível em <https://doi.org/10.1590/1982-0194201800016>

<sup>28</sup> Lotta G. Burocracia, redes sociais e interação: uma análise da implementação de políticas públicas. Rev. Sociol. Polit. [internet]. 2018 [acesso em 25 jan. 2020]; 26(66):145-73. Disponível em <https://doi.org/10.1590/1678-987318266607>

<sup>29</sup> Ferreira AC, Fagundes AFA, Camargo MCS, Oliveira TC. A pesquisa sobre redes sociais e comportamento do consumidor no Brasil. Revista Gestão & Tecnologia [internet]. 2017 [acesso em 02 fev. 2020]; 17(2):186-213. Disponível em <http://revistagt.fpl.edu.br/get/article/view/1146>

<sup>30</sup> Hawkins CM, Delao AJ, Hung C. Social media and the patient experience. JACR [internet]. 2016 [accessed in 12 fev. 2020]; 13(12):1615-21. Available from <https://doi.org/10.1016/j.jacr.2016.09.006>

<sup>31</sup> Steffens MS, Dunn AG, Wiley KE, Leask J. How organisations promoting vaccination respond to misinformation on social media: a qualitative investigation. BMC public health [internet]. 2019 [accessed in 15 fev. 2020]; 19(1):1-12. Available from <https://doi.org/10.1186/s12889-019-7659-3>

<sup>32</sup> Giddens A. Sociologia. 4. ed. Porto Alegre: Artmed; 2005.

<sup>33</sup> Santos JLG, Erdmann AL, Meirelles BHS, Lanzoni MM, Cunha VP, Ross R. Integração entre dados quantitativos e qualitativos em uma pesquisa de métodos mistos. Texto contexto - enferm. [internet]. 2017 [acesso em 20 jan. 2020]; 26(3):e1590016. Disponível em

<https://doi.org/10.1590/0104-07072017001590016>

<sup>34</sup> Lüdke M, André MEDA. Pesquisa em educação: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU; 1986.

<sup>35</sup> Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua [internet]. Brasília, DF: IBGE; 2019 [acesso em 13 abr. 2021]. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101794\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101794_informativo.pdf)

<sup>36</sup> Maciel CECC, Treviso Neto O. Diretrizes para uso de mídias sociais nas bibliotecas universitárias da Associação Catarinense das Fundações Educacionais – ACADE. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação [internet]. 2019 [acesso em 17 jan. 2020]; 15(2):388-409. Disponível em <https://febab.emnuvens.com.br/rbbd/article/view/1222/1141>

<sup>37</sup> Provezano M. Qual a frequência ideal de postagem nas redes sociais? [internet]; 2017 [acesso em 27 jan. 2020]. Disponível em <https://rockcontent.com/blog/frequencia-de-postagem-nas-redes-sociais/>

<sup>38</sup> Bennett WL, Segerberg A. The Logic of Connective Action. Information, Communication & Society [internet]. 2012 [acesso em 20 abr. 2021]; 15(5):739-68. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/1369118X.2012.670661>

<sup>39</sup> Boyd DM. Social Network Sites as Networked Publics: Affordances, Dynamics, and Implications. Networked Self: Identity, Community, and Culture on Social Network Sites; 2010.

<sup>40</sup> Machado MAFS, Monteiro EMLM, Queiroz DT, Vieira NFC, Barroso MGT. Integralidade, formação de saúde, educação em saúde e as propostas do SUS – uma revisão conceitual. Ciênc. saúde coletiva [internet]. 2007 [acesso em 15 jan. 2020]; 12(2):335-42. Disponível em [scielosp.org/pdf/csc/2007.v12n2/335-342/pt](https://scielosp.org/pdf/csc/2007.v12n2/335-342/pt)

<sup>41</sup> Ribeiro KG, Andrade LOM, Aguiar JB, Moreira AEM, Frota AC. Educação e saúde em uma região em situação de vulnerabilidade social: avanços e desafios para as políticas públicas. Interface (Botucatu) [internet]. 2018 [acesso em 26 jan. 2020]; 22(supl.1):1387-98. Disponível em <https://doi.org/10.1590/1807-57622017.0419>

<sup>42</sup> Melo T. Mídias sociais e redes sociais: o conceito da interação social [internet]; 2017. Disponível em <https://medium.com/@tmddesigner/m%C3%ADdias-sociais-e-redes-sociais-o-conceito-da-intera%C3%A7%C3%A3o-social-c703d54fba8c>

<sup>43</sup> Torres C. A bíblia do marketing digital. São Paulo: Editora Novatec; 2009.

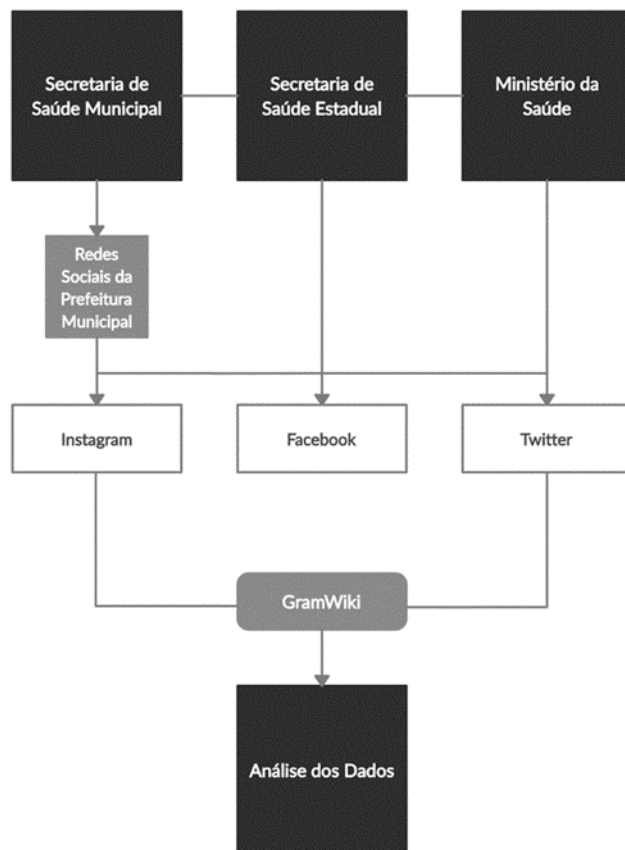
<sup>44</sup> Miwa MJ, Serapioni M, Ventura CAA. A presença invisível dos conselhos locais de saúde. Saude soc. [internet]. 2017 [acesso em 25 jan. 2020]; 26(2):411-23. Disponível em <https://doi.org/10.1590/S0104-12902017170049>

<sup>45</sup> Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Síntese de Indicadores Sociais: Uma análise das condições de vida da população brasileira em 2015 [internet]. Rio de Janeiro: IBGE; 2016 [acesso em 24 jan. 2020]. Disponível em <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv95011.pdf>

<sup>46</sup> Pessoas BHS, Gouveia EAH, Correia IB. Funcionamento 24 horas para Unidades de Saúde da Família: uma solução para ampliação de acesso? Um ensaio sobre as “Upinhas” do Recife. RBMFC [internet]. 2017 [acesso em 18 jan. 2020]; 12(39):1-9. Disponível em [https://doi.org/10.5712/rbmfc12\(39\)1529](https://doi.org/10.5712/rbmfc12(39)1529)

Apêndice

Figura 1. Dendrograma dos materiais analisados.



Fonte: Dados da pesquisa

**Tabela 1.** Caracterização dos participantes.

	Instagram		Facebook		Twitter		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Secretaria Municipal de Saúde – Criciúma	3.159	17,67%	13.195	73,82%	1.520	8,50%	17.874	100%
Secretaria Estadual de Saúde – Santa Catarina	20.000	29,81%	41.681	62,12%	5.416	8,07%	67.097	100%
Ministério da Saúde – Brasil	365.000	11,54%	2.130.700	63,37%	667.000	21,09%	3.162.700	100%

Fonte: Dados da pesquisa

**Tabela 2.** Número de postagens em cada rede social e ente federativo.

	Instagram n	Facebook n	Twitter n	Total n
Secretaria Municipal de Saúde – Criciúma	24	24	87	135
Secretaria Estadual de Saúde – Santa Catarina	77	128	52	257
Ministério da Saúde – Brasil	722	722	856	2.300

Fonte: Dados da pesquisa

Submissão: 09/02/2021

Aceite: 09/06/2021