

## ENFRENTAMENTO DA DESINFORMAÇÃO EM SAÚDE: ESTRATÉGIAS EDUCATIVAS E TECNOLÓGICAS DOS PROFISSIONAIS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA

Vanessa Solforoso Piccoli <sup>1</sup>

Ana Valéria Machado Mendonça <sup>2</sup>

Letícia de Lima Trindade <sup>3</sup>

Valéria Silvana Faganello Madureira <sup>4</sup>

Daniela Savi Geremia <sup>5</sup>

<sup>1</sup> Enfermeira. Mestranda em Enfermagem. Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS). E-mail: vanessaabido@gmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0009-0000-1667-5967>.

<sup>2</sup> Professora Titular do Departamento de Saúde Coletiva. Universidade de Brasília (UnB). Pesquisadora de Produtividade do CNPq/Brasil. E-mail: valeriamendonca@gmail.com Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1879-5433>.

<sup>3</sup> Doutora em Enfermagem. Professora do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem. Universidade do Estado de Santa Catarina. Centro de Educação Superior do Oeste (CEO-UDESC). E-mail: leticia.trindade@udesc.br Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7119-0230>.

<sup>4</sup> Doutora em Enfermagem. Professora do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem (PPGENf). Universidade Federal da Fronteira Sul. E-mail: valeria.madureira@uffs.edu.br. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7990-3613>.

<sup>5</sup> Doutora em Saúde Coletiva. Professora Associada no Programa de Pós-Graduação em Enfermagem (PPGENf). Universidade Federal da Fronteira Sul. Pós-doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade do Estado de Santa Catarina. Bolsista da FAPESC. E-mail: daniela.geremia@uffs.edu.br. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2259-7429>.

### RESUMO EXPANDIDO

**Introdução:** O interesse das pessoas por informações em saúde tem crescido significativamente, reflexo da preocupação do indivíduo contemporâneo com esse tema. A *internet* consolidou-se como principal meio de busca por informações em escala global, permitindo a circulação de conteúdos entre profissionais, instituições, serviços de saúde e o público em geral. No entanto, essas informações nem sempre passam por processos de avaliação e validação, o que pode resultar em conteúdos incompletos, incorretos ou de difícil compreensão para o cidadão comum, aumentando o risco de desinformação e dificultando a distinção entre fontes confiáveis e não confiáveis (Mendonça; Pereira, 2015). A quantidade de informações disponíveis, por muitas vezes acaba prejudicando a diferenciação entre informações corretas e erradas, interferindo no processo de decisão em relação à saúde (Silva; Santos, 2021). Diante desse cenário, marcado não apenas pela abundância de informações, mas também pela dificuldade em avaliar sua credibilidade, torna-se evidente a importância da promoção da literacia em saúde. Essa competência diz respeito à capacidade dos indivíduos de acessar, compreender, avaliar e aplicar informações de saúde de forma crítica, para tomar decisões conscientes relacionadas ao

cuidado e à prevenção (Quemelo *et al.*, 2017). A ausência dessa autonomia compromete a efetividade das ações de promoção e prevenção, podendo levar a escolhas inadequadas e ao agravamento de condições evitáveis (Silva; Santos, 2021). Os profissionais da Atenção Primária em Saúde (APS) desempenham um papel estratégico, sendo responsáveis não apenas pelo cuidado clínico, mas também pela educação em saúde e pela promoção de práticas baseadas em evidências científicas. Em vista disso, além do domínio científico, necessitam intensificar o seu papel de educadores e de promotores de saúde, para a capacitação das pessoas na tomada de decisão relacionada à sua saúde, empoderamento dos usuários e fortalecimento da confiança no SUS (Freitas, 2019). Nesse cenário de atuação profissional na APS, surge a questão norteadora dessa pesquisa: Quais estratégias educativas e tecnológicas de comunicação e informação são utilizadas por profissionais da APS/ESF durante o atendimento, e como essas práticas podem contribuir para o enfrentamento da desinformação em saúde na população? Portanto, este estudo se justifica, porque a crescente circulação de informações incorretas e imprecisas em saúde, intensificada pela expansão das TICs e potencializada pela infodemia, representa um desafio crítico para a APS. Nesse cenário, os profissionais da ESF exercem papel fundamental como agentes mediadores do conhecimento, atuando na interface direta com a população, que enfrenta dificuldades crescentes para acessar e interpretar informações confiáveis. Assim, faz-se necessário investigar e compreender as estratégias educativas e tecnológicas empregadas por esses profissionais, considerando que a eficácia dessas práticas pode fortalecer a literacia em saúde da população, ampliar a autonomia na tomada de decisões e contribuir significativamente para o enfrentamento da desinformação, que compromete a adesão a medidas preventivas e tratamentos eficazes. De mais a mais, os resultados desta pesquisa poderão promover a qualificação das práticas comunicacionais na APS e contribuir para o aprimoramento do cuidado integral e resolutivo, alinhado às diretrizes do SUS, favorecendo a equidade e a inclusão digital.

**Objetivo:** Compreender as estratégias educativas e tecnológicas de comunicação e informação utilizadas pelos profissionais na APS/ESF durante o atendimento, visando a contribuir no enfrentamento da desinformação em saúde na população de abrangência. **Metodologia:** Trata-se de uma pesquisa exploratória, descritiva, com abordagem qualitativa, realizada por meio de roteiro semiestruturado, adotando a entrevista individual como técnica para coleta de dados. A pesquisa está sendo desenvolvida nos municípios de abrangência da Gerência Regional de Saúde (GERSA) de Xanxerê, região oeste do Estado de Santa Catarina, a qual inclui 21 municípios. Os participantes tiveram escolha intencional, por conveniência de logística nos municípios da região, sendo profissionais de saúde que atuam na Equipe Saúde da Família (ESF) da Unidade Básica de Saúde

(UBS) sorteada, com alguns critérios de seleção. Dentre os critérios de inclusão: ser profissional de saúde, com nome inserido no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) da ESF, com no mínimo dois anos de atuação profissional, categoria profissional de acordo com a equipe mínima de ESF: enfermeiro, médico, técnico e/ou auxiliar de enfermagem ou Agente Comunitário de Saúde (ACS). Foram considerados critérios de exclusão, profissionais de saúde que atuem na UBS, porém com cadastro em outra ESF, ou com atuação profissional inferior a dois anos. Está sendo utilizada a técnica de entrevista para coleta de dados, de forma presencial e durante o horário de expediente na UBS do entrevistado, em sala privativa para melhor acolhimento e escuta ativa. Ao início de cada entrevista é realizada a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e do termo de autorização para gravação de voz. Cada entrevista com duração aproximada de 30 minutos, com gravação de voz para posterior organização e análise dos dados. O roteiro para entrevista individual possui 14 perguntas, que buscam identificar a percepção do profissional de saúde entrevistado sobre sua atuação quando se trata de estratégias utilizadas para o enfrentamento da desinformação, a percepção do profissional de saúde em relação ao comportamento do usuário e/ou comunidade frente à informação ou desinformação em saúde. Está dividido em três blocos, sendo o primeiro com informações do perfil do entrevistado, como idade, tempo de atuação e categoria profissional. O segundo bloco possui perguntas voltadas à comunicação em saúde e o terceiro bloco é formado por perguntas com tema sobre desinformação em saúde. Para a análise dos dados será utilizada a técnica do discurso do sujeito coletivo (DSC) que reúne depoimentos com sentidos semelhantes conferindo densidade e riqueza semântica às representações. Os resultados da pesquisa serão disponibilizados para os municípios da GERSA de Xanxerê/SC e, consequentemente, aos profissionais de saúde, podendo ser utilizados para os processos de educação em saúde, educação permanente e formulação de políticas de saúde digital na região. Os resultados também serão compartilhados em eventos ou publicações científicas, no formato de resumos, artigos e/ou capítulos de livros. Espera-se identificar as estratégias educativas e tecnológicas de comunicação e informação utilizadas pelos profissionais de saúde da APS durante o atendimento, com intuito de prevenir a desinformação e disseminar informações em saúde fidedignas baseadas em evidências. A pesquisa foi aprovada junto ao Comitê de Ética em Pesquisa CAAE 89828625.4.0000.5564.

**Resultados e discussão:** A pesquisa encontra-se em andamento, e os dados apresentados até o momento são parciais, correspondendo exclusivamente às entrevistas realizadas com uma única categoria profissional. Foram entrevistadas 5 técnicas de enfermagem (TE), idade entre 25 e 48 anos, sendo três profissionais com tempo de atuação na APS de 2 a 5 anos e duas profissionais com atuação de mais de 10 anos na APS. Quando

questionado sobre a utilização de alguma tecnologia digital com a população do território para realização de orientação e difundir informações sobre saúde, 4 profissionais citaram a utilização do WhatsApp. “*A gente usa o status do WhatsApp para postar várias informações sobre vacinas.... grupo de gestantes, hipertensos, diabéticos...*” (T2). Ao atuar de forma coordenada, acessível e integral, a APS tem o poder de transformar a saúde pública, a proposta de um sistema baseado na APS favorece o fluxo da informação entre os pontos de atenção e garante que o cuidado ocorra de forma contínua e integrada. Para isso, o uso de tecnologias de informação e comunicação (TICs) tem potencial para qualificar a gestão da informação, melhorar a referência e contrarreferência, e aproximar os profissionais da realidade dos territórios. Assim, a comunicação em saúde é, portanto, um componente estratégico da APS. A escuta ativa, o diálogo e a tradução qualificada de informações técnicas para a linguagem da comunidade são práticas que integram o cotidiano das ESF (Brasil, 2017). Ao identificar uma desinformação na conversa com o usuário foi unânime a tentativa de reverter e esclarecer o conteúdo da informação. O relato mais presente de desinformação é relacionado às vacinas do COVID, conforme a fala da T1: “*eu tento esclarecer, olha não é dessa forma, ter que ser cientificamente comprovado... que muita notícia é falsa...*”. Percebe-se o comprometimento das profissionais em reverter a percepção do usuário que possui o conteúdo da desinformação como verídico, além disso, a preocupação com os impactos negativos desta desinformação entre os usuários do território, porém nem sempre conseguem mudar a opinião do usuário.

**Contribuições do trabalho em direção aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:** O trabalho contribui com o Objetivo 16: promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis. Meta 16.10: assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais. Nesse contexto a desinformação em saúde é considerada um problema atual de saúde pública, prejudicando não apenas a área da saúde, mas também outras áreas como educação e meio ambiente, interferindo diretamente no alcance das metas dos ODS. O enfrentamento da desinformação, como destaque desta trabalho, contribui com os ODSs.

**Considerações finais:** considera-se primordial o término da pesquisa para uma melhor avaliação e análise dos dados coletados. A realização de uma análise comparativa entre as categorias profissionais também deve ser válida, visto que as percepções podem ser diferentes conforme a atividade profissional desempenhada. Sugere-se o desenvolvimento de outros trabalhos com o objetivo de avaliar a percepção do usuário da APS frente à desinformação e as estratégias utilizadas pelos profissionais.

**Descritores:** Comunicação em Saúde; Desinformação; Atenção Primária à Saúde.

## REFERÊNCIAS

BRASIL, Ministério da Saúde. **Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017.** Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436\\_22\\_09\\_2017.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html). Acesso em: 17 jun. 2025.

FREITAS, Maria da Graça (coord.). Manual de Boas Práticas Literacia em Saúde: Capacitação dos Profissionais de Saúde. Lisboa: **Direção Geral da Saúde**, 2019. 58 p. ISBN 978-972-675-288-2.

MENDONÇA, A. P. B; PEREIRA, A. N. Critérios de avaliação da qualidade da informação em sites de saúde: uma proposta. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação Saúde**. v. 9, n. 1, 2015. Disponível em <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/930/1575>. Acesso em 27 jan. 2025.

QUEMELLO, P. R.V; MILANI, D; BENTO, V. F; VIEIRA, E. R; ZAIA, J. E; Literacia em saúde: tradução e validação de instrumento para pesquisa em promoção da saúde no Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 33, n. 2, 2017. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00179715>. Disponível em <https://www.scielo.br/j/csp/a/ptg7Lm4fbxZP8fV5BR6vQrx/?lang=pt>. Acesso em 12 set. 2024.

SILVA, M. J.; SANTOS, P. The impact of health literacy on knowledge and attitudes towards preventive strategies against COVID-19: A crosssectional study. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v. 18, n. 10, 2021.  
DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph1810542>. Disponível em: <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/10/5421>. Acesso em 14 mar. 2025.

**Eixo:** Desinformação, informação e tradução do conhecimento em saúde.

**Financiamento:** Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado de Santa Catarina (FAPESC).

**Agradecimentos:** Não se aplica.