



WHATSAPP® COMO FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL NA ÁREA DA SAÚDE DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

Autores: Jéssica Helena da Silva¹; Daniele Abud Quagliano²; Luiz Augusto Carneiro D'Albuquerque³; Flair José Carrilho⁴

(1) Coordenadora de Área da Divisão de Gastroenterologia e Hepatologia Clínica; (2) Coordenadora de Área da Divisão de Transplantes de Fígado e Órgãos do Aparelho Digestivo; (3) Diretor da Divisão de Transplantes de Fígado e Órgãos do Aparelho Digestivo; (4) Diretor da Divisão de Gastroenterologia e Hepatologia Clínica - Instituto Central do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo – ICHC/HCFMUSP.

Nº Protocolo: 385

Eixo Temático: Gestão em Saúde

PALAVRAS CHAVE

WhatsApp; comunicação institucional; COVID-19.

INTRODUÇÃO

A gestão da comunicação institucional nas organizações de saúde é um constante desafio. Diante do cenário da pandemia de COVID-19 e da necessidade de incorporação de ferramentas tecnológicas, o WhatsApp® se tornou um importante aliado para o dinamismo da comunicação no ambiente hospitalar.

OBJETIVO

Avaliar a eficiência do WhatsApp® como ferramenta de comunicação institucional durante a pandemia de COVID-19 em um hospital público terciário de alta complexidade referência no tratamento de COVID-19.

MÉTODO

Estudo transversal, realizado no período de Abril à Setembro de 2020, com profissionais da área da saúde (médicos, equipe multiprofissional e área de apoio administrativa) atuantes em um hospital terciário de referência no tratamento de COVID-19. Para a disseminação das informações institucionais foram criados dois grupos de WhatsApp®, compostos por duas especialidades distintas e 105 colaboradores. Para avaliar a eficiência da utilização do WhatsApp®, foi elaborado no Google Forms® um questionário com 20 questões, autoaplicável, com tempo estimado para o preenchimento de 10 minutos. Os profissionais receberam o questionário e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) via WhatsApp® e e-mail institucional. A análise estatística foi realizada utilizando o software Microsoft Excel® versão 2019 e foram determinadas média, mediana e desvio padrão.

RESULTADOS

Participaram do estudo 54 colaboradores, com média de idade de 47 anos \pm 12 (mediana de 51 anos), sendo 63% do sexo feminino, 62,3% médicos e 32,1% profissionais da equipe multidisciplinar. No período pré-pandemia, 79,2% consideravam o email institucional o principal canal de comunicação interna. Em contrapartida, durante o período da pandemia (Abril à Setembro/2020), 94,4% informaram que o WhatsApp® foi a principal ferramenta de comunicação interna e para 73,6%, o meio mais eficiente para receber os comunicados institucionais. Em relação ao compartilhamento de informações confidenciais da instituição via WhatsApp®, 54,7% sinalizaram a impossibilidade de manter a segurança e o registro dos dados de forma adequada. Todavia, 71,7% relataram que o WhatsApp® pode se tornar uma ferramenta de comunicação institucional se atrelado a implementação de um manual de boas práticas. Apesar da maioria dos colaboradores não relatarem desconforto na utilização do WhatsApp® pessoal no ambiente de trabalho, evidencia-se que 22,2% tiveram a sensação de não parar de trabalhar (Figura 1), e 26,4% apresentaram sintomas de ansiedade, irritação, medo e angústia (Figura 2).

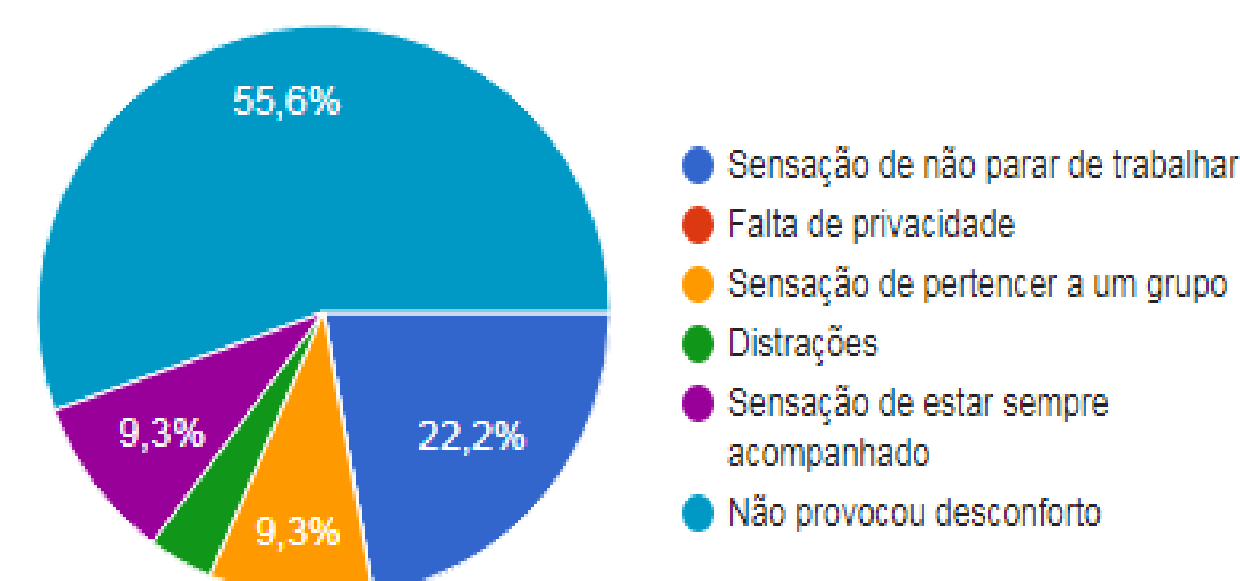


Figura 1: Desconfortos provocados pela utilização do WhatsApp® no ambiente de trabalho, São Paulo, 2021.

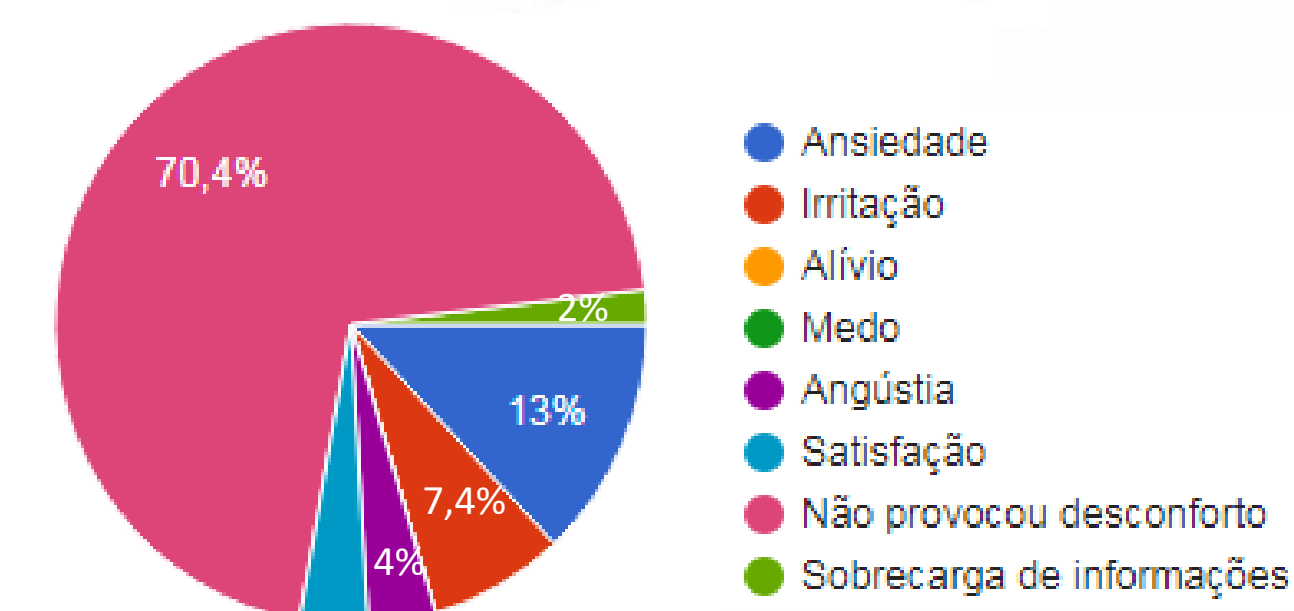


Figura 2: Desconfortos provocados pela utilização do WhatsApp® no ambiente de trabalho, São Paulo, 2021.

CONCLUSÃO

O WhatsApp® foi uma importante e eficiente ferramenta estratégica para a comunicação corporativa durante a pandemia de COVID-19. Todavia, é necessário institucionalizar o aplicativo e determinar regras claras de utilização para que não haja prejuízos para a instituição e para os colaboradores.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO MA; DUARTE FR Os Desafios e Dificuldades na Gestão da Comunicação Organizacional Interna: Um Estudo Bibliográfico. Rev. Mult. Psic. V.11, n. 37., 2017.
LIMA VCV; GALVÃO MTG; PEDROSA SC; CUNHA GH; COSTA AKB. Uso do Aplicativo Whatsapp no Acompanhamento em saúde de Pessoas com HIV: Uma Análise Temática. Esc. Anna Nery 2018;22(3):e20170429.