

O COMBATE À INFODEMIA E A EDUCAÇÃO EM SAÚDE: O USO DO TELEATENDIMENTO COMO FERRAMENTA PARA O ENFRENTAMENTO DA COVID-19

Alessandra Aniceto Ferreira de Figueirêdo; Aline Vilhena Lisboa; Fernanda Pereira de Paula Freitas; Gustavo Dantas de Faria Cardoso; Hercules Rigoni Bossato; Julio Cesar Silveira Gomes Pinto; Luisa Arueira Chaves; Mariana Nogueira Rangel Pande; Rafael Oliveira Pitta Lopes; Ueslei Solaterrar da Silva Carneiro; Celestino José Mendes Galvão Neto

Resumo

Nos últimos meses, temos observado o alastramento da COVID-19, uma doença respiratória aguda causada pelo Novo Coronavírus, SARS-Cov 2. Até o presente momento, o Brasil se encontra no nível de transmissão comunitária da doença, apresentando o segundo maior número de casos global. Nesse contexto, descrevemos a experiência de um trabalho de extensão universitária, que tem como objetivo realizar informação em saúde sobre a COVID-19 para a população, partindo do pressuposto que é fundamental interromper o ciclo perigoso de infodemia, que, paradoxalmente, acelera e perpetua a desinformação sobre essa doença. A proposta do projeto de extensão surgiu como ferramenta de realização de ações de comunicação coletiva à distância com os estudantes de Medicina da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), campus Macaé-RJ, visando manter vínculo e apoio a eles durante a pandemia. Observando as demandas relatadas pelos estudantes de contribuir para o enfrentamento da COVID-19, mas também entendendo que a produção de informação adequada sobre essa doença passava pelo contato com a população, construímos uma Central de Teleatendimento para informações sobre COVID-19 para a população de Macaé-RJ, que passou a incluir 33 estudantes dos cursos de Medicina e Enfermagem da UFRJ/Macaé, sendo esses supervisionados por 11 professores de Enfermagem, Farmácia e Medicina dessa instituição. Nos primeiros dias de funcionamento, observamos uma baixa procura desse serviço, o que pode ter sido ocasionada pela forma de divulgação do mesmo e/ou por questões de não gratuidade da chamada; a fim de sanar esse entrave, buscamos a expansão da abrangência tanto geográfica, quanto dos veículos de divulgação, tais como rádio, plataforma Youtube, e redes sociais (Facebook e Whatsapp). Além disso, foi construída a possibilidade de pessoas de Macaé-RJ, mas também de várias partes do país, ligarem para o número de teleatendimento sem custo. Como resultado deste processo, houve um aumento de ligações para a Central, ademais, também estamos iniciando a abertura do Instagram do projeto, denominado Diskcovid19, que, assim como a Central de Teleatendimento, trará informações gerais sobre a COVID-19 para população, sendo ampliados outros espaços de divulgação, igualmente potentes e necessários neste período de pandemia e pós-pandemia.

Palavras-chave: COVID-19. Teleatendimento. Infodemia.

Introdução

Nos últimos meses, temos observado o alastramento da COVID-19, uma doença sistêmica causada pelo Novo Coronavírus, SARS-Cov 2. Esse Coronavírus foi identificado em Wuhan, na China, no final de 2019. A doença, então de caráter local, disseminou-se por várias partes do mundo, tornando-se uma pandemia. Sabemos que o vírus tem alta transmissibilidade e provoca uma síndrome respiratória aguda que varia de casos leves – cerca de 80% – a casos muito graves com insuficiência respiratória –entre 5% e 10% dos casos (BRASIL, 2020a).

No dia 4 de agosto de 2020, foram confirmados 18.142.718 casos de COVID-19 com 691.013 mortes no mundo. Nesse período, o Brasil se encontrava no nível de transmissão comunitária da doença, apresentando o segundo maior número de casos global, sendo 2.750.318 confirmados e 94.665 mortes pela doença, estando atrás apenas dos Estados Unidos (OPAS/OMS, 2020). Na América Latina, o país registrou o primeiro caso e, logo em seguida, o primeiro óbito, que ocorreu no Estado do Rio de Janeiro, o emblemático caso de Dona Cleonice: a empregada doméstica que esteve a serviço de seus “patrões”, depois que estes retornaram de viagem à Itália, ainda com sintomas da doença, como relatou Facchini (2020). Até o dia 04 de agosto deste ano, a Secretaria de Saúde do Estado do Rio de Janeiro havia confirmado 168.911 casos de COVID-19, tendo 13.715 óbitos (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2020a).

Em função dessa problemática, várias ações vêm sendo realizadas ao redor do mundo para o enfrentamento dessa pandemia, se destacando as que estão sendo desenvolvidas por instituições públicas de ensino e pesquisa, que tem protagonizado o desenvolvimento de conhecimentos científicos sobre a COVID-19; a produção de equipamentos de proteção individual, álcool em gel e materiais para testagem dessa doença; estudos laboratoriais e clínicos para produção de vacinas, dentre outros. No que diz respeito à construção de conhecimento acerca dessa temática, chamamos atenção para o compartilhamento de informações sobre o novo coronavírus que tem se disseminado de maneira avassaladora, constituindo uma grande infodemia, a qual se caracteriza por um aumento de informações associadas a um assunto específico, que pode se multiplicar de modo exacerbado em um evento catastrófico, como a pandemia atual (ZAROCOSTAS, 2020).

A informação é uma ferramenta necessária para a construção de ações cotidianas, por isso ter acesso a ela significa poder e autonomia. A partir do compartilhamento de informações na educação em saúde, por exemplo, podemos produzir campanhas de combate e prevenção de diversas doenças, que orientam à população para cuidados adequados com sua saúde e da comunidade. Quando as pessoas estão munidas de conhecimento acerca de uma problemática, isso as tranquiliza, especialmente em situações as quais causam temor. Além disso, em casos de situação emergencial na área de saúde, como surtos, epidemias e pandemias, a comunicação e a informação precisa dos fatos auxilia também os órgãos responsáveis a tomarem medidas mais eficazes (BRASIL, 2020b).

Nesse momento, o mundo busca maneiras de informar a população acerca da gravidade da pandemia do novo coronavírus, de modo a tranquilizá-la quanto às ações que devem ser tomadas a nível individual e coletivamente para o combate desse vírus. Porém, para além dessa atividade, os órgãos de saúde e a imprensa mundial estão dispendo de mais esforços para desmentir o alto número de informações falsas que vêm sendo criadas e compartilhadas na internet em diversas redes sociais. Essas mensagens falsas, espalhadas em

diversos formatos, geralmente possuem um texto afirmativo, o que leva as pessoas a não checarem as informações que recebem, acreditando nesses conteúdos e compartilhando-os. As mensagens falsas relacionadas ao novo coronavírus estão espalhando desinformação e medo, o que acaba atrapalhando o trabalho dos órgãos envolvidos na contenção desse novo vírus, promovendo um maior contágio e mortes, que poderiam ser evitadas (SOUSA JÚNIOR et al., 2020).

Compreendendo que o acesso à informação adequada produz cuidado em saúde de/para a população, foi desenvolvido o Projeto de Extensão Universitária “O uso do teleatendimento pela população do município de Macaé-RJ como ferramenta para o enfrentamento da COVID-19”. Atualmente, este projeto é composto por trinta e dois estudantes dos cursos de Medicina e Enfermagem da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Campus Macaé (UFRJ/Macaé), onze professores de Medicina, Enfermagem e Farmácia, e um especialista em Tecnologia da Informação (TI), que fazem parte dessa instituição.

Nesse texto, descrevemos a experiência deste trabalho de informação em saúde sobre a COVID-19, partindo do pressuposto que é fundamental interromper este ciclo perigoso de infodemia, que, paradoxalmente, acelera e perpetua a desinformação.

O “Nascimento” da Central de Teleatendimento COVID-19

Após decretada a suspensão das aulas presenciais nos *campi* da UFRJ¹, bem como com o aumento do número de casos de COVID-19 confirmados no estado do Rio de Janeiro, os professores de Saúde Mental do curso de Medicina da UFRJ/Macaé passaram a entrar em contato com estudantes do curso (utilizando ferramentas virtuais, como *WhatsApp* e plataformas *meet*), com o objetivo de saber como estes se sentiam em meio à tensão e à ansiedade geradas pelas notícias mundiais e locais acerca da pandemia. As falas individualizadas eram acolhidas pelos professores do referido curso, até que foi percebida a necessidade de coletivizá-las.

Assim, com o objetivo de realizar ações de comunicação coletiva à distância com esses estudantes, visando manter vínculo e apoio a eles, ainda no mês de março de 2020, foram iniciados os primeiros "Encontros On-line Saúde Mental em Tempos de Pandemia", moderados pelos professores Alessandra Aniceto Ferreira de Figueirêdo, Aline Vilhena Lisboa, Gustavo Dantas, Júlio César Silveira Gomes Pinto, Mariana Nogueira Rangel Pande e Ueslei Solaterrar da Silva Carneiro. Durante esses encontros, alguns estudantes relataram mal-estar por não estarem atuando diretamente no enfrentamento à COVID-19, ao passo em que alguns deles passaram a divulgar em suas redes sociais, como Instagram e Facebook, informações sobre a doença: formas de transmissão, medidas de prevenção, uso adequado de equipamentos de proteção, dentre outros.

Partindo dessa perspectiva, os professores supracitados iniciaram a construção de uma proposta de extensão, observando as demandas relatadas pelos estudantes, mas também entendendo que a produção de informação adequada passava pelo contato com a população em geral. A partir disso, foram convidados professores de outras áreas do curso de Medicina e

¹ A UFRJ possui quatro *campi*: Cidade Universitária, localizado na Ilha do Fundão (razão pela qual é comumente chamado apenas de Fundão); Praia Vermelha, situado no bairro da Urca; Macaé, que fica acerca de 185 km da capital; além do Complexo Avançado de Xerém, em Duque Caxias (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2020).

de outros cursos da UFRJ/Macaé, sendo posta como necessária a inserção de estudantes de outras áreas/cursos nessa atividade.

O projeto de extensão nascia em meio a um conjunto de incertezas e um imenso desejo de construir práticas de informação em saúde comprometidas com o bem comum, que fizessem a diferença em meio ao caos que vivíamos. Desse modo, ele foi pensado, inicialmente, para ser desenvolvido no município de Macaé-RJ, onde os professores que compunham a proposta trabalhavam. Este município é situado a 180 quilômetros a nordeste da cidade do Rio de Janeiro, com uma população 256.672 habitantes, sendo conhecido como a Capital Nacional do Petróleo. Após um período inicial de emergência dos casos na capital, Macaé-RJ passou a ser um dos municípios que contabilizava aumento de casos e mortes por COVID-19, mediante o processo de interiorização da doença pelo estado: no dia 10 de julho de 2020, a taxa de ocupação de leitos terapia intensiva no SUS era de cinquenta por cento, a taxa de reprodução do vírus 1,4, a taxa de letalidade 2,0%, o número de casos confirmados 4.333 e 89 óbitos (SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE MACAÉ, 2020).

A proposta foi submetida como Projeto de Extensão ao Sistema Integrado de Gestão Acadêmica (SIGA) em maio de 2020 e aprovada nas instâncias superiores da Universidade Federal do Rio de Janeiro-UFRJ em 4 de junho do mesmo ano. A partir de então, os professores dos cursos de Medicina e Enfermagem², que compunham a proposta, se organizaram para montar o teleatendimento, junto com técnicos em TI da UFRJ/Macaé. A primeira medida seria a seleção de estudantes para participarem do projeto e a organização de materiais para capacitá-los para a ação, afinal, esses estudantes receberiam as chamadas e responderiam as dúvidas feitas, inicialmente, pela população de Macaé-RJ, sendo supervisionados pelos professores.

As inscrições dos estudantes para o projeto foram realizadas através de um formulário on-line (*google docs*) e a seleção incluía: a realização dos cursos “Doenças ocasionadas por vírus respiratórios emergentes, incluindo o COVID-19” e “Orientações Gerais ao Paciente com COVID-19 na Atenção Primária a Saúde”, oferecidos gratuitamente pela Universidade Aberta do SUS (UNA-SUS); o envio dos certificados desses cursos e de uma carta, na qual eram descritas as motivações que os levaram a realizar a inscrição. No total, foram realizadas 71 inscrições, sendo selecionados 33 estudantes dos cursos de Medicina e Enfermagem da UFRJ/Macaé, que atendiam os critérios propostos na seleção.

A capacitação dos estudantes aprovados foi realizada entre os dias 22 e 26 de junho do corrente ano, sendo discutidas temáticas variadas no contexto da COVID-19, a partir da simulação de casos. Após a capacitação, foi desenvolvida a testagem dos aplicativos *OpenVPN* e *Zoiper* (versões gratuitas)³, que passariam a ser utilizados pelos extensionistas para a realização do teleatendimento.

O teleatendimento passou a funcionar a partir do dia 6 de julho de 2020. A população liga para o número (22) 2141-4048 e, por meio dessa central telefônica, os estudantes fazem o teleatendimento, tirando dúvidas sobre: organização da Rede de Saúde de Macaé para o enfrentamento da COVID-19; modos de evitar a transmissão da COVID-19; cuidados

² Passaram a fazer parte do projeto os professores: Fernanda Pereira de Paula Freitas e Andrea Gonçalves da Silva (Medicina UFRJ/Macaé), Hercules Rigoni Bossato e Rafael Oliveira Pitta Lopes (Enfermagem UFRJ/Macaé).

³ A testagem contou com o auxílio de Felipe Rafael Louven do Nascimento (técnico em TI da UFRJ/Macaé) e Luisa Arueira Chaves (Professora do curso de Farmácia da referida instituição), que passaram a fazer parte da equipe do projeto.

pessoais; etiqueta respiratória; como lidar com pessoas suspeitas de contaminação, em isolamento doméstico; como desinfetar objetos e alimentos; isolamento social; principais sintomas da doença e uso de medicamentos; bem-estar psíquico na quarentena, sendo supervisionados pelo(a)s docentes.

Os desafios e impasses na realização do Teleatendimento

Nos primeiros dias de funcionamento, a Central de Teleatendimento para informações sobre COVID-19, teve uma baixa procura, nos questionamos se houve pouca divulgação, ou se a não gratuidade do número de chamada poderia estar dificultando a inserção do projeto na comunidade macaense. Então, passamos a expandir a divulgação para rádios, não apenas locais, mas também estaduais e interestaduais; fizemos contatos com representantes do legislativo e da prefeitura de Macaé; com jornalistas do município e de outras regiões, participamos de *lives* transmitidas nos canais de facebook e Youtube, repassamos *folders* de divulgação do projeto por outras mídias (WhatsApp e Facebook); entramos em contato com grupos de amigos, familiares, colegas de trabalho; construímos um vídeo apresentando o projeto⁴, que foi publicado no Festival do Conhecimento (evento científico realizado pela UFRJ) e nas mídias virtuais dessa instituição, dentre outras atividades de divulgação.

Diante dessas ações, passamos a receber ligações diariamente e para nossa surpresa, recebemos chamadas não só da população de Macaé-RJ, mas de pessoas de Quissamã-RJ, Rio das Ostras-RJ, Rio de Janeiro-RJ, São José dos Campos-SP, do Estado da Paraíba-PB, dentre outros lugares do Brasil, que ligaram para nossa Central, realizando ligações interurbanas para tirar suas dúvidas sobre a COVID-19. Mediante esses eventos, repensamos e revimos nossa ação, de modo que foi construída a possibilidade de pessoas de Macaé-RJ, mas também de várias partes do país, ligarem para o número de teleatendimento sem custo. Além disso, como resultado deste processo, estamos iniciando a abertura do Instagram do projeto, denominado Diskcovid19, que, assim como a Central de Teleatendimento, trará informações gerais sobre a COVID-19 para população, sendo ampliados outros espaços de divulgação, igualmente potentes e necessários.

Atualmente, temos enfrentado alguns desafios neste trabalho: falhas no processo de conectividade de um dos aplicativos, utilizados pelos estudantes para funcionamento da Central, que tornam o atendimento das ligações frágil em alguns dias da semana; necessidade de financiamento do projeto, para que uma divulgação mais ampla e contínua seja realizada.

Considerações Finais

Em um contexto tão adverso, em que observamos, muitas vezes apáticos, várias pessoas morrerem no Brasil e no mundo por um vírus até então desconhecido, em meio a esse caos, foi possível o nascimento de uma proposta de Extensão Universitária “O uso do teleatendimento pela população do município de Macaé-RJ como ferramenta para o enfrentamento da COVID-19”, oriunda de um trabalho coletivo, que agregou estudantes, professores, técnicos de uma instituição pública do país. Essas mentes/corpos inquietos e inconformados, que até então estavam sufocados em seu isolamento domiciliar (e com

⁴ O vídeo pode ser acessado no link: https://youtu.be/D-IoWlheU_s.

privilégios sociais por isso), arregaçaram as mangas e agregaram pessoas que passaram a atuar, mesmo à distância, no enfrentamento à pandemia da COVID-19.

Contudo, temos vários desafios, ainda, a enfrentar, a pandemia não acabou; a vacina e os medicamentos, para o tratamento dessa doença, estão em nosso horizonte, mas distantes de nossa urgência; a proliferação de *Fake News* sobre a COVID-19 continua a ser realizada, conteúdos diversos e acrílicos são publicados e divulgados em várias mídias (You tube, Facebook, Twitter, WhatsApp, *blogs*, dentre outros meios), eles circulam e acarretam mais desinformação e risco à saúde/vida das pessoas. Sabemos da importância deste trabalho que realizamos para o enfrentamento dessa infodemia e para educação em saúde, por isso seguimos com esta ação, cientes de que contribuimos para divulgação de informações cientificamente validadas, que precisam ser discutidas com o maior número de pessoas possível, porque diante de discursos de ódio e produção de pós-verdade, se faz necessário uma re-ação com responsabilidade e ética.

Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. 2020a. *O que é coronavírus? (COVID-19)*. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/>. Acesso em: 31 mar. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. 2020b. Disponível em: <http://www.saude.gov.br/>. Acesso em: 19 mar. 2020.

ORGANIZAÇÃO PANAMERICANA DA SAÚDE/ ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OPAS/OMS). *Folha informativa – COVID-19* (doença causada pelo novo coronavírus). 2020. Disponível em: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875. Acesso em: 05 agost. 2020.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE MACAÉ. *Coronavírus Macaé*. Disponível em: <http://www.macaerj.gov.br/saude>. Acesso em: 14 Jul. 2020.

SOUSA JÚNIOR, J. H. de, RAASCH, M.; SOARES, J. C.; RIBEIRO, L. V. H. A. de S. Da Desinformação ao Caos: uma análise das Fake News frente à pandemia do Coronavírus (COVID-19) no Brasil. *Cadernos de Prospecção – Salvador*, v. 13, n. 2, Edição Especial, p. 331-346, 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ). 2020a. *Coronavírus Rio de Janeiro*. Disponível em: <https://dadoscovid19.cos.ufrj.br/>. Acesso em: 05 agost. 2020.

ZAROCOSTAS, J. How to fight an infodemic. *The Lancet*, v. 395, n. 10225, p. 676, 2020. doi:10.1016/S0140-6736(20)30461-X.