



Ampliando o PenseSUS

a implementação de redes sociais
como estratégia de interação e debate
sobre o Sistema Único de Saúde (SUS)

Daniela Muzi | (coordenadora titular)

Marina Maria (coordenadora adjunta)

Juliana Krapp

Clarisse Castro

18/05/2021



Instituto de Comunicação e Informação
Científica e Tecnológica em Saúde



Ministério da Saúde

FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz



MINISTÉRIO DA
SAÚDE



OBJETIVO

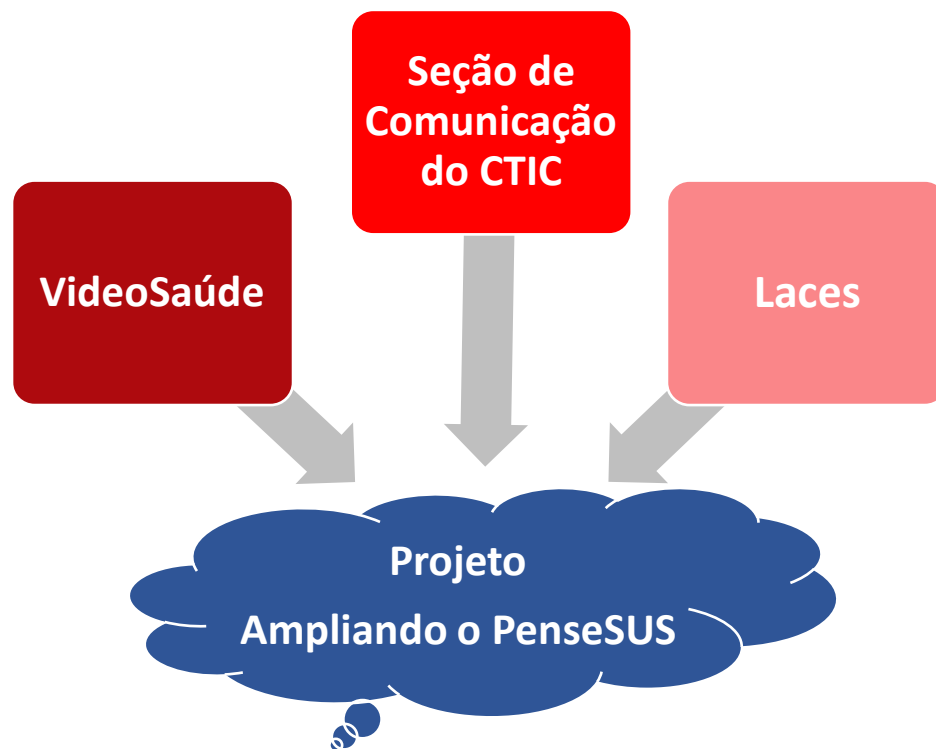
Implementar **redes sociais** do site **PenseSUS**, para ampliar os recursos de **interação** e **debate** sobre o SUS a partir de conteúdos do site **PenseSUS**, grande **mídia** e **instituições parceiras** que pensam criticamente o SUS.



pensesusoficial



@PenseSUS



METODOLOGIA



Pesquisa qualitativa e
Pesquisa quantitativa

Formular estratégias





Saiba mais sobre

ATENÇÃO BÁSICA

em www.pensesus.fiocruz.br

www.pensesus.fiocruz.br [Pense+](#) [ICICT](#)



Saiba mais sobre

ATENDIMENTO

em www.pensesus.fiocruz.br

www.pensesus.fiocruz.br [Pense+](#) [ICICT](#)




Saiba mais sobre

COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO

em www.pensesus.fiocruz.br

www.pensesus.fiocruz.br [Pense+](#) [ICICT](#)



Saiba mais sobre

EQUIDADE

em www.pensesus.fiocruz.br

www.pensesus.fiocruz.br [Pense+](#) [ICICT](#)

#MinhaExperiênciaNoSUS

Usei o SUS pela primeira vez quando fui...



Use a hashtag #MinhaExperiênciaNoSUS, comente aqui, ou envie sua história para a gente. Pode ser pelo e-mail pensesus@fiocruz.br ou inbox, na nossa fanpage

www.pensesus.fiocruz.br [Pense+](#) [ICICT](#)

#MinhaExperiênciaNoSUS

Sou trabalhadora do SUS e acredito que...



Use a hashtag #MinhaExperiênciaNoSUS, comente aqui, ou envie sua história para a gente. Pode ser pelo e-mail pensesus@fiocruz.br ou inbox, na nossa fanpage

www.pensesus.fiocruz.br [Pense+](#) [ICICT](#)

#MinhaExperiênciaNoSUS

Vi que na porta estava escrito SUS e perguntei à minha mãe o que era...



Use a hashtag #MinhaExperiênciaNoSUS, comente aqui, ou envie sua história para a gente. Pode ser pelo e-mail pensesus@fiocruz.br ou inbox, na nossa fanpage

www.pensesus.fiocruz.br [Pense+](#) [ICICT](#)

#MinhaExperiênciaNoSUS

Fazer a gestão do SUS é um desafio porque...



Use a hashtag #MinhaExperiênciaNoSUS, comente aqui, ou envie sua história para a gente. Pode ser pelo e-mail pensesus@fiocruz.br ou inbox, na nossa fanpage

www.pensesus.fiocruz.br [Pense+](#) [ICICT](#)



Stéphanie Lyanie #MinhaExperiênciaNoSUS: não foi a primeira vez que usei o SUS, mas foi a minha primeira lembrança dele. Eu tinha 3 aninhos e estava participando da vacinação com o Zé Gotinha. Aquele tanto de criança reunida no centro da cidade, e um homem fantasiado de Zé Gotinha pra nos divertir, marcaram minha memória. Cheguei em casa e comecei a desenhar o personagem da campanha em todos os papéis que vi pela frente. Minha mãe guardou um deles 😊 Vou postar o desenho no meu facebook e vocês podem utilizá-lo se quiserem 😊

Curtir · Responder · Enviar mensagem · 3 - 24 de fevereiro às 12:53 · Editado



PenseSUS Sensacional, Stéphanie! O Zé Gotinha faz parte das memórias de muitos de nós! Obrigada por compartilhar sua experiência! 😊

Curtir · Responder · 2 - Comentado por Clarisse Castro [?] - 24 de fevereiro às 18:54



Mariah Palomanes Peixoto #MinhaExperienciaNoSus :Em 2013 passei por 3 abortos de repetição sendo que no segundo fiz curetagem no Hospital Estadual Rocha Faria. Fui orientada pelo Dr. Roberto(que bateu minha ultrassonografia lá mesmo) á procurar meu médico na clínica da Família para através de SISREG fazer uma investigação no INSTITUTO FERNANDES FIGUEIRA . E assim,fui encaminhada para lá. O médico que me acolheu no IFF;foi o Dr Luis Madeira. Mais uma vez voltei a ter outro aborto espontâneo na data 21/01/2017 . passei um email para o IFF relatando o acontecido e, obtive retorno por parte deles (IFF) estou agendada para a data 10/03/2017 para consulta e, exame. Minha gestação não evolui após a sexta semana . Gente acreditem :Muita coisa acontece no SUS basta lutarmos para se fazer valer nossos direitos.Outro canal que tbm funciona é a Ouvidoria do SUS. Tenho como provar isso. Meu esposo tbm recebeu esse amparo através de um pedido via email para a Ouvidoria do SUS e hj ele se trata no HGBONSUCCESSO. Obrigada ao Sus e a Fiocruz por esse Amparo. Valeu e tá Valendo Fiocruz (Instituto Fernandes Figueira).

Os usuários falando do SUS



Claudia Vieira #MinhaExperiênciaNoSUS, em novembro e dezembro de 2016, pois minha mãe passou mal, e levamos ela para o PAM de Irajá, e lá foi muito bem atendida, fizeram exames imediato, e foi constatado que a creatinina e a ureia, estavam com as taxas muito alta, fizeram tudo que podia, minha mãe foi intubada, por conta de uma broncoaspiração, ela pegou uma pneumonia e teve que ser transferida para Cer Leblon, também foi muito bem atendida, ela teve seu quadro de melhoras, salu dos aparelhos, se comunicou, mas infelizmente não tinha mas o que fazer, ela partiu e deixou a saudade, mas, não tenho que reclamar do SUS, ele teve todos os cuidados merecido.
Curtir · Responder · 1 - 15 de fevereiro às 12:51 · Editado

#MinhaExperiênciaNoSUS



Desenvolver e avaliar
Ao ouvir em vez de falar...
muitas questões envolvidas
ética, crítica, autonomia,
questões institucionais...



PenseSUS

Publicado por Clarisse Castro (P)
Curtir esta página · 5 de abril de 2017 ·
Editado ·

Olá pessoal! 😊
Pedimos licença para conversar rapidinho sobre a campanha #MinhaExperienciaNoSUS. Nosso primeiro mês no ar rendeu grandes e preciosas reflexões. Sabemos que não é simples contar sobre nossas vivências na saúde, que são questões delicadas e, por isso, agradecemos as pessoas que compartilharam conosco depoimentos sobre o SUS. Pelo desafiador exercício da ética na produção e divulgação de informações, a partir de agora publicaremos na fanpage do PenseSUS os textos com menção direta de pessoas ou serviços de saúde com uma tarja apenas sobre os nomes citados. Para participar da campanha, os caminhos são os mesmos: escreva um depoimento e usa a hashtag #MinhaExperienciaNoSUS; nos envie seu depoimento por mensagem, aqui na página, ou por email (pensesusfiocruz@gmail.com). Contamos com todos vocês para preencher este espaço na imagem! ❤️

📍 Marcar foto 📍 Adicionar local ✎ Editar

👍 Curtir 💬 Comentar ➦ Compartilhar 🌐

👍 2



Escreva um comentário...



Para saber mais sobre o projeto

PenseSUS e as redes sociais: a busca por estratégias de comunicação e os desafios para a democratização e descentralização do debate sobre o SUS

Revista Brasileira de Pesquisa em Saúde (2018)

#MinhaExperiênciaNoSUS: um estudo dos sentidos sobre o SUS com-partilhados no Facebook

Revista Galáxias (2019)

Relatório técnico Ampliando o site PenseSUS: a implementação de redes sociais como estratégia de interação e debate sobre o Sistema Único de Saúde (SUS)

Repositório Institucional da Fiocruz (2018)



As mídias sociais **ampliaram o alcance de uma iniciativa comunicacional** que o fortalecimento e o debate sobre o SUS

Fazer **pesquisa-ação**, formato promissor para uma unidade com perfil técnico-científico

A **integração e troca de saberes** entres as subunidades

Tema da debate da **Pré-Conferência Livre de Comunicação e Saúde** (Fiocruz, 04/2017)

Os **debates** sobre o projeto e sua implementação **extrapolaram a unidade**, incentivando a ampliação dos debates sobre o fazer comunicacional na Fiocruz

Estimular a reflexão sobre o SUS a partir de diferentes dimensões: governamental, midiática, interpessoal

Potencial das mídias sociais como estratégia de comunicação para compartilhar múltiplas vozes e histórias invisibilizadas pela grande mídia

Ampliar a experiência dos profissionais do instituto no uso das mídias sociais e na reflexão sobre os desafios de uma comunicação alinhada aos princípios do SUS



Baixa interação e a participação dos internautas. Como estimular o debate e incentivar a participação social a partir de estratégias de comunicação nas mídias sociais? Como tornar atrativos os temas e postagens?

Comunicação entre pares. A percepção de que parte esmagadora dos internautas que interagiram com os perfis do *PenseSUS* nas mídias sociais é formada por pessoas já familiarizadas com a saúde pública e coletiva e maior parte da região Sudeste (65%)

A dificuldade de viabilizar, institucionalmente, mecanismos de escuta eficazes. Como garantir respostas a dúvidas, críticas e denúncias quanto ao SUS? Como extrapolar o simples encaminhamento dos usuários à Ouvidoria do sistema?

Dificuldades para oferecer informações claras quanto aos serviços do SUS. Questões sobre o funcionamento dos serviços, dúvidas de saúde pública etc. mostraram que falta transparência e a construção de estratégias de acesso à informação de forma mais ativa por aqueles que pensam comunicação e saúde no âmbito do SUS.



Entraves institucionais - Como conciliar a ideia de comunicação pública, que exige o máximo de imparcialidade, com a ideia de comunicação institucional, que também é uma faceta da prática comunicacional na Fiocruz e em outras instituições de saúde do país?.

O cenário político e a instabilidade no país deixaram o SUS ainda mais vulnerável durante o período de implementação e manutenção das redes sociais, o que se tornou um desafio extra.

A falta de apoio consultivo para questões legais, no âmbito da internet, mostrou-se um desafio a ser encarado, e acabou limitando a experiência.

Necessidade de um profissional especialista em mídia social. A administração das mídias sociais se mostrou uma atividade complexa, que requer dedicação

Interoperabilidade. Limitações técnicas do site acabaram comprometendo algumas ideias que promoviam a articulação deste com as mídias sociais.



Apontamentos para pesquisa e práticas de comunicação e saúde

Avançar na criação de estratégias de comunicação pautadas nos princípios do SUS — **mais dialógicas, interativas e inclusivas**. Ao mesmo tempo que as TICs e a comunicação em rede favorecem uma maior e mais ágil interação com o público elas também ampliam os impasses, ruídos, apagamentos e tensões do fazer comunicacional.

Qualquer reflexão sobre o SUS implica o reconhecimento de seus limites, lacunas e equívocos. Como, então, incentivar o debate sem, no entanto, resvalar no risco de se abrir uma arena de demonização inclemente quanto a um sistema que, com suas falhas e gargalos, ainda carece de fortalecimento para se fazer de fato eficaz?

Outro ponto a destacar é o reconhecimento das peculiaridades que marcam a reflexão sobre planejamento e monitoramento de mídias sociais, quando estas dizem respeito ao campo da saúde pública. **Olhar apenas para as métricas quantitativas é muito restrito do ponto de vista da reflexão e aprimoramento da comunicação em interface com o campo da saúde.**



Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde

 @fiocruz.icict

 @Icict_Fiocruz

 @icict_fiocruz

 /videosaudedistribuidoradafiocruz

www.icict.fiocruz.br

