



TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO UTILIZADAS POR ENFERMEIROS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA NA PANDEMIA DE COVID-19

Cristiane dos Santos Oliveira*

Rita Maria Heck**

Gabriel Moura Pereira***

Ana Maria Silveira dos Santos Galarça****

Marjoriê da Costa Mendieta*****

Ângela Roberta Alves Lima*****

Nathália da Silva Dias*****

RESUMO

Objetivo: identificar as Tecnologias da Informação e Comunicação utilizadas por enfermeiros da atenção primária à saúde durante o processo de trabalho frente à Covid-19. **Método:** estudo exploratório e qualitativo, por meio de entrevistas semiestruturadas, com 10 enfermeiros da Atenção Primária à Saúde, coletado em fevereiro de 2022. Utilizou-se a análise de conteúdo de Bardin. **Resultados:** evidenciou-se a inclusão das tecnologias como uma ferramenta de complementação e extensão para desenvolver do processo de trabalho da enfermagem, nesse período. A Tecnologia mais utilizada foi o *WhatsApp*, com a finalidade de realizar monitoramento, orientações e agendamentos. **Discussão:** a tecnologia permite ao enfermeiro desenvolver o processo de trabalho, favorecendo ao cuidado em saúde e à comunicação, entre os profissionais e desses com os usuários. Entretanto, há entraves como dificuldade de acesso à internet de qualidade. **Considerações finais:** as tecnologias da informação se constituem como possibilidades ao enfermeiro para desenvolver a sua prática. Apesar das dificuldades de acesso à internet, a utilização das tecnologias durante a pandemia esteve presente na rotina de todos os enfermeiros, sendo utilizadas para qualificar a comunicação e o acesso às informações necessárias à população.

Palavras-chave: Atenção primária à saúde. Coronavírus. Enfermagem. Tecnologias da informação e comunicação.

INTRODUÇÃO

A pandemia do novo coronavírus, causado pelo agente etiológico da família *Coronaviridae* (Cov), denominada *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2), responsável pela doença COVID-19⁽¹⁻³⁾, surgiu em 2019, na cidade de Wuhan província de Hubei na China⁽³⁾, sua situação epidemiológica agravou-se, rapidamente, em função da condição elevada de transmissibilidade do vírus, a vida gregária das grandes cidades e por não existir vacinas e/ou medicamentos eficazes, na época.

A pandemia permaneceu em curso incerto,

sobrecarregando um sistema já fragilizado e ocasionando muitos desafios para o Sistema Único de Saúde (SUS)^(4,5). A Atenção Primária em Saúde (APS) por meio da Estratégia Saúde da Família (ESF) é a principal porta de entrada dos usuários no serviço de saúde, ordenando o cuidado para que os demais níveis de assistência não fiquem superlotados e possam administrar as demandas dos casos mais graves. Assim, durante surtos e epidemias, seu papel é imprescindível para responder às demandas de saúde da população⁽⁶⁾.

A equipe de saúde da ESF tem o enfermeiro como um dos membros responsáveis em prestarem

*Recorte da Dissertação de Mestrado intitulada "Tecnologias da Informação utilizadas pelos Enfermeiros da Atenção Primária à Saúde frente à COVID-19", apresentada à Faculdade de Enfermagem da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) em 2022.

**Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da UFPEL. Integrante do Núcleo de Pesquisa em Saúde Rural e Sustentabilidade, Pelotas, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: cristianeoliveirarg@hotmail.com ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-4191-8526>

***Doutora em Enfermagem pela Universidade Federal de Santa Catarina. Docente da Faculdade de Enfermagem e do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da UFPEL. Pesquisadora do Núcleo de Pesquisa em Saúde Rural e Sustentabilidade, Pelotas, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: rmheckpillon@yahoo.com.br ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-6317-3513>

****Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da UFPEL. Integrante do Núcleo de Pesquisa em Saúde Rural e Sustentabilidade, Pelotas, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: gabriel_mourap@hotmail.com ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-9999-2684>

*****Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da UFPEL, Mestre em Ciências da Saúde. Enfermeira na Prefeitura Municipal de Pelotas atuante na equipe IST/AIDS e HIV do Município. E-mail: anamariagalarca@gmail.com ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-6726-8189>

*****Enfermeira. Doutora em Ciências. Pelotas, RS, Brasil. E-mail: marjoriemendieta@gmail.com ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-6584-5560>

*****Doutora em Enfermagem pela UFPEL. Enfermeira da Secretaria Municipal de Saúde de Pelotas. Integrante do Núcleo de Pesquisa em Saúde Rural e Sustentabilidade, Pelotas, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: angelarobertalima@hotmail.com ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0003-1328-5570>

*****Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da UFPEL. Integrante do Núcleo de Pesquisa em Saúde Rural e Sustentabilidade, Pelotas, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: silvacardosonathalia@gmail.com ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-1368-3272>

assistência aos usuários. Por meio da consulta de enfermagem, é capaz de desenvolver seus conhecimentos e habilidades, assim como promover ações de cuidado individual e coletivo⁽⁷⁾. Diante de um contexto pandêmico, o enfermeiro teve a necessidade de permanecer ofertando assistência aos grupos prioritários de saúde, realizar o cuidado, prevenção e rastreamento da Covid-19, nas áreas adstritas.

Com vista a atender essas demandas, buscou-se integrar outras tecnologias ao cuidado, entre essas, destacam-se as tecnologias da informação como possibilidades que o profissional enfermeiro dispõe para desenvolver a sua prática. Entende-se que as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) são relevantes, pois representam ferramentas mediadoras e produtoras de saúde e manejo da doença, e, desta forma, conseguem ser utilizadas para acrescentar informações confiáveis para a população^(8,7).

Segundo os autores⁽⁹⁾, as TICs são um conjunto de recursos tecnológicos integrados, que proporcionam a comunicação nos processos existentes, ou seja, meios utilizados especificamente para reunir, distribuir e compartilhar informações. O acesso à internet e às redes de telefonia móvel cresce constantemente, facilitando o processo de pesquisa sobre demandas de saúde⁽¹⁰⁾.

Entre as TICs, as ferramentas tecnológicas que mais rapidamente se propagaram foram os *smartphones* e seus aplicativos. Um destes aplicativos é o *WhatsApp*, ferramenta que permite a troca de mensagens instantâneas, fotos, vídeos e chamadas de voz, disponível para os sistemas operacionais Android e IOS. Dada sua popularidade, este aplicativo tornou-se atraente ao público, crescendo gradualmente no campo da saúde em aplicações de suporte profissional, educação em saúde e atendimento aos usuários⁽¹¹⁻¹³⁾.

Diante do exposto, a atual situação vivenciada expõe um cenário propício para utilização e evolução das TICs, em conjuntura ao processo de trabalho do enfermeiro, tendo em vista que permitem cuidar e orientar o usuário à distância. Assim, questionou-se: quais foram as TICs utilizadas por enfermeiros da Atenção Primária à Saúde na pandemia de Covid-19 e suas facilidades e dificuldades? Desta maneira, este estudo teve como objetivo identificar as TICs utilizadas pelos enfermeiros da APS durante o processo de trabalho frente à Covid-19.

MÉTODOS

Trata-se de uma pesquisa com abordagem qualitativa. O estudo foi realizado em cinco Unidades Básicas de Saúde (UBS) do município de Pelotas, Rio Grande do Sul (RS), que são Estratégias Saúde da Família (ESF). A coleta de dados foi realizada no mês de fevereiro de 2022, por meio de entrevista semiestruturada. Participaram da pesquisa 10 enfermeiros pertencentes à rede de Atenção Primária à Saúde da Prefeitura de Pelotas.

O Município de Pelotas possui 50 UBS, destas, sete foram transformadas em Unidades Sentinelas, durante os anos 2020, 2021 e 2022, para atender exclusivamente indivíduos com sintomas gripais, ficando as demais atendendo às síndromes gripais pela manhã e mantendo os demais atendimentos e programas no turno da tarde.

Como o município está dividido em distritos, optou-se por incluir enfermeiros pertencentes a diferentes distritos, e, assim, compuseram a amostra cinco UBS e dez enfermeiros.

Como critério de inclusão dos participantes da pesquisa: ser enfermeiro e estar atuando em uma unidade básica de saúde com Estratégia Saúde da Família no período pandêmico de Covid-19. E critério de exclusão: profissionais em atestado de saúde, férias e/ou após dois contatos telefônicos que não estivessem disponíveis para participar da entrevista presencial. Assim, dos 10 enfermeiros elegíveis à pesquisa, todos concordaram em participar, não havendo recusas.

As entrevistas foram agendadas por meio de contato telefônico e realizadas individualmente na UBS de atuação de cada enfermeiro. Utilizou-se questionário semiestruturado contendo perguntas referente a quais Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) eram utilizadas para prestar assistência de enfermagem; como era o planejamento dos cuidados de enfermagem por meio da utilização das TICs; as facilidades e as dificuldades enfrentadas nestas utilizações; sobre como era ser enfermeiro durante a pandemia de Covid-19; e também uma questão aberta para que o enfermeiro pudesse expressar o que quisesse referente à temática.

As entrevistas foram gravadas e, em seguida, transcritas. A análise de dados foi fundamentada nos preceitos de Bardin. A análise de conteúdo teve como modalidade a temática dividida em três fases:

a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados, abrangendo a inferência e a interpretação⁽¹⁴⁾.

A pré-análise é a fase da organização, a qual se constitui na escolha dos documentos a serem analisados, retomando os pressupostos e os objetivos iniciais da pesquisa. Na fase de exploração do material, ocorreu a operacionalização dos códigos, a decomposição ou enumeração, de modo a buscar a compreensão do texto. Por fim, o tratamento dos resultados permitiu estabelecer um quadro de resultados, agrupando as evidências e as informações obtidas⁽¹⁴⁾.

Para a preservação da identidade dos participantes da pesquisa, esses foram identificados pela letra (E) de enfermeiro e seguida de um número arábico como indicativo de ordem de entrevista, por exemplo, E1, enfermeiro 1. Para o anonimato das unidades, foi utilizada a letra A para a primeira unidade, B para a segunda e assim sucessivamente, ficando, portanto, UBS, A-E1 para o primeiro entrevistado da primeira unidade.

Para o desenvolvimento da pesquisa, foram

respeitadas as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Foram explicados os objetivos do estudo aos sujeitos participantes da pesquisa, e, após o aceite positivo, assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, ficando uma via com o enfermeiro e outra com a pesquisadora.

O projeto recebeu aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Pelotas, sob o número do CAEE 5.219.676.

RESULTADOS

Participaram da pesquisa 10 enfermeiros pertencentes a cinco UBS, sendo três de UBS em cogestão com a Universidade Católica de Pelotas, dois enfermeiros de UBS em cogestão com a Universidade Federal de Pelotas, e cinco enfermeiros de UBS de gestão da Prefeitura de Pelotas. Das cinco UBS, três se localizam no meio urbano e duas, no meio rural. O quadro 1 apresenta a caracterização dos profissionais entrevistados.

Quadro 1. Caracterização dos enfermeiros participantes da pesquisa. Pelotas, RS, 2022.

Enfermeiro	Idade	Natural	Tempo de Formação	Tempo de serviço na ESF (Incluindo o Período Pandêmico)	Atuação UBS Urbana ou Rural
UBS, A-E1	53 anos	Três de Maio	Há 23 anos	6 anos	Rural
UBS, B-E2	53 anos	Jaguarão	Há 33 anos	20 anos	Urbana
UBS, B-E3	49 anos	Arroio Grande	Há 27 anos	4 anos e 6 meses	Urbana
UBS, C-E4	43 anos	Pelotas	Há 10 anos	2 anos	Rural
UBS, D-E5	43 anos	Rio Grande	Há 20 anos	6 anos	Urbana
UBS, D-E6	64 anos	Pelotas	Há 30 anos	18 anos	Urbana
UBS, E-E7	30 anos	Pelotas	Há 5 anos	2 anos	Urbana
UBS, E-E8	45 anos	Pelotas	Há 6 anos	4 anos	Urbana
UBS, E-E9	39 anos	São Borja	Há 13 anos	4 anos e 8 meses	Urbana
UBS, D-E10	47 anos	Santa Vitória do Palmar	Há 25 anos	20 anos	Urbana

Fonte: Elaborado pelos autores.

A análise dos dados resultou em categorias, conforme o conteúdo das entrevistas: As TICs utilizadas pelos enfermeiros da APS durante a pandemia de Covid-19 e Fragilidades e potencialidades frente à utilização das TICs durante a prática dos enfermeiros na APS.

As TICs utilizadas pelos enfermeiros da APS durante a pandemia de Covid-19

Identificou-se que as TICs utilizadas pelos

enfermeiros foram o *WhatsApp*, telefones fixo e móvel (celular), *Google Meet*, *e-mail*, planilha digital, e-SUS, e-SUS Notifica, SI-PNI, além de ferramentas de teleatendimento, sendo citadas TeleCovid, TeleOrientação e TeleConsultoria. O acesso à internet nas unidades foi definido pelos participantes como precário, visto que oito referiram ser insuficiente a péssimo, e que foi necessário que os enfermeiros utilizassem de suas contas pessoais para ter acesso à internet. O quadro 2 apresenta a descrição das TICs utilizadas pelos enfermeiros

participantes:

Quadro 2. Descrição das TICs utilizadas pelos enfermeiros participantes da pesquisa. Pelotas, RS, 2022.

Enfermeiro	TIC	Acesso à Internet	Internet Pessoal/Unidade	Localização (Urbana/Rural)
UBS, A-E1	WhatsApp Telefone fixo e-Sus Notifica SI-PNI	Boa	Unidade/Wi-Fi	Rural
UBS, B-E2	WhatsApp Computador Telefone celular (unidade) - Teleatendimento Telefone fixo	Insuficiente e instável	Pessoal/Unidade	Urbana
UBS, B-E3	WhatsApp Telefone celular (unidade) - TeleCovid Telefone fixo e-Sus SI-PNI	Péssima	Pessoal/Unidade	Urbana
UBS, C-E4	WhatsApp Telefone fixo e-Sus Notifica	Boa	Unidade/Wi-Fi	Rural
UBS, D-E5	e-Sus Telefone celular (unidade) - consultoria WhatsApp Google Meet	Instável e ruim	Pessoal/Unidade	Urbana
UBS, D-E6	WhatsApp e-Sus e-mail	Instável	Pessoal/Unidade	Urbana
UBS, E-E7	WhatsApp Telefone celular (unidade) - Teleatendimento	Razoavelmente	Pessoal/Unidade	Urbana
USB, E-E8	WhatsApp Computador e-Sus	Razoavelmente bem	Pessoal/Unidade	Urbana
UBS, E-E9	e-Sus Computador WhatsApp e-mail	Funciona a maioria das vezes	Pessoal/Unidade	Urbana
UBS, D-E10	WhatsApp Computador Planilha digital Google Meet Telefone celular (unidade) - Teleorientação	Ruim	Pessoal/Unidade	Urbana

Fonte: Elaborado pelos autores.

As TICs mais citadas pelos enfermeiros durante as entrevistas foram o *WhatsApp*, a qual foi citada por todos os participantes, sendo esta ferramenta já utilizada anteriormente, porém com a intenção e objetivo de lazer, e durante a pandemia, transformou-se em uma ferramenta de complementação e extensão do trabalho do

enfermeiro. E o teleatendimento, em que cinco dos 10 enfermeiros referiram utilizar para o acolhimento, orientações e encaminhamentos necessários.

Fragilidades e potencialidades frente à utilização das TICs durante a prática dos enfermeiros na

APS

No que tange às implicações negativas e dificuldades quanto ao uso das TICs durante o processo de trabalho do enfermeiro, as colocações foram referentes à estrutura da rede, e ao manejo da tecnologia. Eis as reflexões:

As dificuldades são mais evidentes, porque a gente não tem uma estrutura para a utilização das tecnologias de informação assim como todo o Brasil [...] a gente não teve tempo de organizar essa parte, porque todos os esforços estavam voltados para o manejo da pandemia no seu sentido de atendimento às pessoas que para essa ferramenta como uma forma de oportunidade de resolver todos os problemas da família, fazendo a hiper utilização da ferramenta. E a maior dificuldade é a gente conseguir tempo para administrar, porque não está previsto dentro do planejamento do trabalho **(UBS, D-E5)**.

A rede é péssima até para bater o ponto, é tão péssima que eu sou muito agitada talvez por isso eu goste de pegar o fixo e ligar [...] e eu acho que a dificuldade é a do paciente que não têm acesso a nada. O paciente que não tem acesso à internet, ao WhatsApp é uma dificuldade [...] tem que vir aqui e fazer tudo no sistema antigo ou tem celular e não tem Whats não é smartphone **(UBS, B-E3)**.

[...] a gente tem dificuldade de acesso, tem reunião, uma capacitação online super importante que a equipe de enfermagem toda tem que parar e aí tu vais conectar e não tem a internet isso é uma parte ruim da tecnologia tudo depende de uma rede boa. A gente não tinha caixa de som nos computadores, tem que ser no teu celular, então depende de o profissional ter um aparelho bom **(UBS, D-E10)**.

Não é a internet, a gente nota que tem internet, para outras coisas, mas é o sistema às vezes não entra. No início da pandemia foi nos falado que iam nos mandar um celular para monitoramento de casos de Covid positivo e síndrome gripal, porque o nosso telefone fixo da unidade não liga para celular, mas nunca chegou esse aparelho aqui para nós **(UBS, C-E4)**.

É importante ressaltar que os enfermeiros do presente estudo apresentaram considerações sobre as facilidades frente à utilização das TICs. Suas falas se diferem quanto ao desenvolvimento e o auxílio, porém o uso das TICs potencializou a organização do trabalho do enfermeiro, conforme se observa nas falas a seguir:

Acesso aos registros e organização das informações. O papel ele pode se extraviar, então acho que a segurança para não perder as coisas, os registros não

vão se perder com a tecnologia é mais seguro do que no físico né [...] **(UBS, B-E2)**.

[...] agendamento de consulta para o paciente que antes era em um livro melhorou, porque agora é através do sistema. [...] a função do sistema integrado do e-sus mais o WhatsApp eu acho que isso ficou mais fácil de procurar o paciente. Acho que o WhatsApp veio para ajudar em termos de receita que era um horror assim, não era uma coisa que a gente fazia, mas muitas vezes passava por nós e agora nos tirou pelo menos isso **(UBS, B-E3)**.

Sinceramente, a tecnologia da informação ela é fácil, porque como nós já estamos vivendo num momento tecnológico da nossa vida em 2022, nós estamos já com essa ferramenta com o domínio [...]. A visão de que existem outras possibilidades, que não só a consulta tradicional, a nossa rotina ela foi de certa forma ampliada. A gente consegue oferecer um pouco mais de atenção mesmo não estando dentro do planejamento tradicional das unidades **(UBS, D-E5)**.

A agilidade é uma coisa positiva. Quando a gente estava com a médica da outra UBS online, a gente conversava ali e daqui a pouco na parte da tarde o que eu precisava já estava resolvido de burocracia tá essas coisas que envolvem encaminhamentos de uma forma geral essas coisas melhoram muito com a tecnologia **(UBS, D-E10)**.

DISCUSSÃO

Por meio dos relatos dos enfermeiros participantes da pesquisa, a TIC mais citada foi a utilização do WhatsApp para realizar acompanhamentos, orientações e agendamentos nos casos especiais ou de urgência. Este dado vai ao encontro de outros estudos⁽¹¹⁻¹³⁾, corroborando que, durante a pandemia de Covid-19, o dispositivo móvel se transformou em uma ferramenta de complementação e extensão do trabalho do enfermeiro.

Em consonância, outra ferramenta citada foi a utilização do aparelho celular, disponível nas unidades para realizar o teleatendimento, sendo citados o teleCovid, a TeleOrientação e a TeleConsultoria, em que cinco dos 10 enfermeiros referiram realizar acolhimento, fornecer orientações sobre as síndromes gripais, além de realizar agendamentos e encaminhamentos conforme as queixas de saúde durante o atendimento.

Conforme a Organização Mundial da Saúde (OMS), a distância como um fator crítico de comunicação conduz os profissionais da área da

saúde a aplicar as TICs denominadas telemedicina ou telessaúde entre si e entre os profissionais e usuários do sistema⁽¹⁵⁾. Com o uso e avanço das TICs, a telemedicina, a autoavaliação e a busca ativa dos usuários se encontram alinhados a resolver os problemas de acordo com a demanda das necessidades de saúde⁽¹⁶⁾.

Ademais, as TICs estão sendo criadas e desenvolvidas na significação de realizar atendimentos à distância, notificação de casos, bem como fornecer orientações e tratar de dúvidas sobre a pandemia de Covid-19, avançar no conhecimento sobre utilização das TICs, e minimizar os impactos sobre a saúde da população⁽¹⁷⁾.

Assim, destaca-se que as TICs não passaram a ser utilizadas na Atenção Primária à Saúde a partir da pandemia de Covid-19, porém observou-se aumento na sua utilização neste período.

Contudo, apesar do avanço na utilização e maior domínio sobre as TICs na atualidade, há fragilidades ao utilizar sistemas de informação, destacando o despreparo dos profissionais e a lentidão na incorporação de novas tecnologias de informação, sendo necessário reaver a organização, a educação permanente por meio de situações e problemas enfrentados pelos profissionais, e, assim, contribuir para o desenvolvimento de habilidades e competências profissionais durante o processo de trabalho⁽¹⁸⁾.

Para os enfermeiros participantes da pesquisa, a fragilidade de maior destaque referente à utilização das TICs foi quanto ao acesso inadequado ou insuficiente à internet, que é necessária para a utilização da maior parte das TICs citadas, comprometendo, assim, a utilização das mesmas. Os enfermeiros referiram ter que utilizarem de recursos próprios para garantir a manutenção da utilização das TICs, sendo esta uma problemática que compromete o potencial das TICs em serviços de saúde.

Estudos têm demonstrado que a utilização das TICs a nível primário melhorou em relação ao enfermeiro e ao usuário, reduzindo custos, auxiliando a autogestão dos serviços e proporcionando melhorias significativas para a saúde da população⁽¹⁹⁾, bem como se torna ferramenta de transformação dos processos de trabalho na APS. Além disso, no que concerne a implantação, alcança os usuários, a tomada das decisões clínicas e a construção coletiva do diagnóstico no território em saúde⁽²⁰⁾.

Corroborando os achados desta pesquisa, estudo⁽²¹⁾ referente às influências das Tecnologias da informação e comunicação no trabalho da estratégia Saúde da Família trouxe resultados que mostram a utilização das TICs, favorecendo a interação com vários contextos, dentre estes, o trabalho entre as equipes, a comunicação entre os profissionais de maneira geral, e entre as equipes com a secretaria de saúde, assim como melhoria na velocidade das informações. Além disso, outro estudo⁽²²⁾ destaca a relação entre a utilização das TICs e o empoderamento das práticas de enfermagem, por meio da ressignificação das ações e serviços relativos aos cuidados primários à saúde.

Portanto, a tecnologia dispõe meios pelos quais o enfermeiro pôde desenvolver seu processo de trabalho, favorecendo o cuidado em saúde de qualidade, a comunicação entre os profissionais e desses com os usuários, especialmente no período da pandemia de Covid-19.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados evidenciaram que, durante a pandemia, enfermeiros que atuavam na APS tiveram que incluir no seu processo de trabalho os atendimentos da demanda espontânea ligada às síndromes gripais, notificação de casos, bem como fornecer orientações e esclarecimentos de dúvidas sobre a pandemia.

Os desafios enfrentados pelos profissionais que atuaram na linha de frente da Covid-19 sobrepuseram a rotina de trabalho, gerando necessidade contínua de se reinventar. A incerteza quanto às formas de tratamento da Covid-19, os esforços para atender à demanda diária, além dos riscos de contaminação que o atendimento presencial proporcionava.

Nesse sentido, as TICs utilizadas desenvolveram estratégias no processo de cuidar, facilitando a comunicação entre as equipes, e entre a equipe e os usuários. Além de fortalecer as relações, proporcionando a aproximação dos enfermeiros com a população que estava em isolamento. Sendo assim, apesar das dificuldades de acesso à internet, as tecnologias da informação se constituem como possibilidades que o profissional enfermeiro dispõe para desenvolver a sua prática.

Compreende-se como limitações do estudo a não inclusão de outras Unidades Básicas de Saúde, que daria maior abrangência dos resultados em relação

às Unidades existentes no Município. Além disso, sugere-se a realização de pesquisas que explorem a utilização de TICs no contexto pós pandemia, a fim

de identificar possíveis aprendizados e propagação de práticas adquiridas neste período, com o intuito de aprimorá-las.

INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES USED BY PRIMARY CARE NURSES IN THE COVID-19 PANDEMIC

ABSTRACT

Objective: to identify the Information and Communication Technologies used by primary health care nurses during the work process against Covid-19. **Method:** exploratory and qualitative study, through semi-structured interviews, with 10 nurses from Primary Health Care, collected in February 2022. Bardin content analysis was used. **Results:** the inclusion of technologies as a tool of complementation and extension to develop the nursing work process in this period was evidenced. The most used technology was WhatsApp, for the purpose of monitoring, guidance and scheduling. **Discussion:** technology allows nurses to develop the work process, favoring health care and communication between professionals and users. However, there are obstacles such as difficulty in accessing quality internet. **Final thoughts:** information technologies constitute as possibilities for nurses to develop their practice. Despite the difficulties in accessing the internet, the use of technologies during the pandemic was present in the routine of all nurses, being used to qualify communication and access to the information needed by the population.

Keywords: Primary health care. Coronavirus. Nursing. Information and communication technologies.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN UTILIZADAS POR ENFERMEROS DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA PANDEMIA DE COVID-19

RESUMEN

Objetivo: identificar las Tecnologías de la Información y Comunicación utilizadas por enfermeros de la atención primaria de salud durante el proceso de trabajo frente a Covid-19. **Método:** estudio exploratorio y cualitativo, por medio de entrevistas semiestructuradas, con 10 enfermeros de la Atención Primaria de Salud, recolectado en febrero de 2022. Se utilizó el análisis de contenido de Bardin. **Resultados:** se evidenció la inclusión de las tecnologías como una herramienta de complementación y extensión para desarrollar el proceso de trabajo de enfermería, en ese período. La Tecnología más utilizada fue *WhatsApp*, con la finalidad de realizar monitoreo, orientaciones y planificaciones. **Discusión:** la tecnología permite al enfermero desarrollar el proceso de trabajo, favoreciendo el cuidado en salud y la comunicación, entre los profesionales y de estos con los usuarios. No obstante, existen obstáculos como la dificultad de acceso a Internet de calidad. **Consideraciones finales:** las tecnologías de la información se constituyen como posibilidades al enfermero para desarrollar su práctica. A pesar de las dificultades de acceso a Internet, la utilización de las tecnologías durante la pandemia estuvo presente en la rutina de todos los enfermeros y se utilizó para cualificar la comunicación y el acceso a las informaciones necesarias a la población.

Palabras clave: Atención primaria de salud. Coronavirus. Enfermería. Tecnologías de la información y comunicación.

REFERÊNCIAS

1. Kubo HKL, Campiolo EL, Ochikubo GT, Batista G. Impacto da pandemia do covid-19 no serviço de saúde: uma revisão de literatura. *InterAm J Med Health*. 2020; 3: e202003046. DOI: <https://doi.org/10.31005/iajmh.v3i0.140>
2. Who. World Health Organization. Pan American Health Organization. Epidemiological Alert: novel coronavirus (nCoV). 16 January 2020, Washington, D.C.: PAHO/WHO; 2020.
3. Wong JEL, Leo YS, Tan CC. COVID-19 in Singapore - current experience: critical global issues that require attention and action. *JAMA*. 2020; 323(13): 1243-1244. DOI:10.1001/jama.2020.2467
4. Emanuel EJ, Persad G, Upshur R, Thome B, Parker M, Glickman A, et al. Fair allocation of scarce medical resources in the time of Covid-19. *New England Journal of Medicine*. 2020;382(21): 2049-2055. DOI: 10.1056/NEJMs2005114
5. Fiocruz. Instituto Nacional de Saúde da Mulher, da Criança e do Adolescente Fernandes Figueira. COVID-19 e Saúde da Criança e do Adolescente. Ago., 2020. Disponível em:

<https://portaldeboaspraticas.iff.fiocruz.br/atencaocrianca/covid-19-saude-crianca-e-adolescente>.

6. Brasil. Ministério da Saúde. Protocolo de manejo clínico do coronavírus (COVID-19) na atenção primária à saúde. 2020 [acesso em: 28 fev. 2023]; versão 7. Disponível em: <https://saude.rs.gov.br/upload/arquivos/202004/14140606-4-ms-protocolomanejo-aps-ver07abril.pdf>
7. Barcelos PEL, Lima TV, Aguiar AC. Blogs e redes sociais na atenção à saúde da família: o que a comunicação online traz de novo? *RECIIS (Online)*. 2020; 14(1): 126-149. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v14i1.1747>
8. Chaves LDP, Mininel VA, Silva JAMD, Alves LR, Silva MFD, Camelo SHH. Nursing supervision for care comprehensiveness. *Rev. bras. enferm*. 2017, 70(5): 1106-1111. DOI: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0491>
9. Schimiguel J, Eloy Fernandes M, Okano Mt. Investigating remote and live lessons through collaborative tools during Covid-19 quarantine: experience report. *Res soc dev*. 2020; 9(9): e654997387. DOI: <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i9.7387>
10. Spink, MJP. Contribuições da psicologia discursiva para o campo da comunicação sobre riscos em saúde. *RECIIS (Online)*.

2019;13(1). DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v13i1.1>

11. Montag C, Blaszkiewicz K, Sariyska R, Lachmann B, Andone I, Trendafilov B, Eibes M, Markowetz A. Smartphone usage in the 21st century: who is active on WhatsApp? BMC res. notes. 2015; 4(8):331. DOI: 10.1186/s13104-015-1280-z.

12. Tavares ARPG, Sobral APT, Motta LJ. Uso do aplicativo WhatsApp para estudantes de odontologia de São Paulo, Brasil. Rev. cub. inf. cienc. Salud [Internet]. 2016 [acesso em: 28 fev. 2023]; 27(4). Available from: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=377648033007>

13. Raiman L, Antbring R, Mahmood, A. WhatsApp messenger as a tool to supplement medical education for medical students on clinical attachment. BMC med. educ. 2017;17(1), 1-9. DOI: <https://doi.org/10.1186/s12909-017-0855-x>

14. Bardin, Laurence. *Análise de Conteúdo*. Brasil: Edições 2011.

15. Wen CL. Telemedicina e Telessaúde: aplicação de tecnologia para promover educação interativa e formação de rede de interconsulta profissional em saúde. As tecnologias da informação e comunicação (TIC) no desenvolvimento de profissionais do Sistema Único de saúde (SUS). São Paulo: Instituto da saúde. 2011;95-112.

16. Brasil. Conecte SUS. Saúde Digital. Ministério da Saúde. 2020. Disponível em: <https://saudedigital.saude.gov.br/>. Acesso em: 15/08/2022.

17. Santos AKS, Moniz MA, Louro TQ, Ribeiro YC, Carmo CN, Daher DV, et al. Information and Communication Technologies in

COVID-19 times. Res. doc. dev. 2020; 9(11):e79891110493. DOI: <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i11.10493>

18. Santos Junior VB, Monteiro JCS. Educação e covid-19: as tecnologias digitais mediando a aprendizagem em tempos de pandemia. Revista Encantar - Educação, Cultura e Sociedade. 2020; 2:1-15. DOI: <http://dx.doi.org/10.46375/encantar.v2.0011>

19. Rao S, Brammer C, McKethan A, Buntin MB. Health information technology: transforming chronic disease management and care transitions. Prim. care. 2012; 39(2): 327-344. DOI: 10.1016/j.pop.2012.03.006.

20. Farias QLT, Rocha SP, Cavalcante ASP, Diniz JL, Ponte Neto OA, Vasconcelos MIO. Implicações das tecnologias de informação e comunicação no processo de educação permanente em saúde. RECIIS (Online). 2017;11(4). DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v11i4.1261>

21. Mota DN, Torres RAM, Guimarães JMX, Marinho MNASB, Araújo AF. Tecnologias da informação e comunicação: influências no trabalho da estratégia Saúde da Família. J health inform [Internet]. 2018 [acesso em: 28 fev. 2023]; 10(2): 45-49. Available from: <https://jhi.sbis.org.br/index.php/jhi-sbis/article/view/563>

22. Silva WNS, Silva KCS, Araújo AA, Barros MBSC, Monteiro EMLM, Bushatsky M, et al. As tecnologias no processo de empoderamento dos cuidados primários de enfermagem em contexto da covid-19. Ciênc cuid. saúde. 2022; 21:e58837. DOI: <https://doi.org/10.4025/ciencuidsaude.v21i0.58837>

Endereço para correspondência: Cristiane dos Santos Oliveira. Rua Ildefonso Poester, 270, Parque São Pedro. Rio Grande, RS, Brasil. E-mail: cristianeoliveirarg@hotmail.com

Data de recebimento: 13/11/2022

Data de aprovação: 03/03/2023