

Da Conscientização À Ação: Avaliação da Comunicação Em Saúde Pública nas Mídias Sociais¹

Claudia Regina Ferreira²
Universidade Federal do Ceará - UFC

RESUMO

Autoridades públicas vêm recorrendo cada vez mais às mídias sociais para informar a população, esclarecer dúvidas e incentivar comportamentos que contenham a disseminação de doenças. No entanto, muitas estratégias atuais não alcançam os resultados esperados. Este estudo realiza uma Revisão Sistemática da Literatura (RSL) para mapear os principais temas de saúde, as plataformas mais usadas, os países mais estudados, as autoridades envolvidas, bem como práticas eficazes e ineficazes na comunicação de saúde pública. Conclui-se que estratégias interativas, alinhadas a modelos teóricos e adaptadas a realidades locais, são essenciais para alcançar as metas.

PALAVRAS-CHAVE: Saúde Pública; Mídias Sociais; Comunicação Digital; Promoção da Saúde; Revisão Sistemática.

1. INTRODUÇÃO

Durante crises de saúde, as autoridades públicas têm se voltado cada vez mais para as mídias sociais a fim de se comunicar com a população (Li et al., 2021). Isso é fundamental para disseminar informações vitais, esclarecer dúvidas e promover comportamentos que mitiguem a propagação de doenças. As mídias sociais oferecem uma plataforma interativa que deve ser utilizada para comunicação bidirecional com o público, em conjunto com outras estratégias, além de fornecer informações essenciais sobre riscos, permitindo que os indivíduos compartilhem informações baseadas em evidências com suas redes (MacKay, 2022).

Nos últimos anos, governos e organizações de saúde enfrentaram um cenário de constantes transformações e incertezas, exigindo maior agilidade e planejamento estratégico para lidar com os desafios da comunicação digital (Sarirete, 2021). A pandemia da Covid-19 evidenciou esse fenômeno, ressaltando a importância de divulgar

¹ Trabalho apresentado no Grupo de Trabalho Comunicação, Saúde, Meio Ambiente e Popularização da Ciência, evento integrante da programação do 25º Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste, realizado de 26 a 28 de junho de 2025.

² Doutoranda em Comunicação da Universidade Federal do Ceará (UFC), com bolsa de estudos financiada pela Funcap e Doutorado Sanduíche financiado pela Capes, e-mail: claudia.ferreira.3105@gmail.com

informações confiáveis e em tempo hábil, ao mesmo tempo em que revelou deficiências nas abordagens comunicacionais adotadas por muitas autoridades públicas.

Entretanto, pesquisas indicam que as estratégias de comunicação atuais frequentemente ficam aquém do esperado, gerando mal-entendidos e ações que comprometem os esforços de saúde pública (Ye et al., 2021; Sarirete, 2021). Além disso, estudos apontam que a maior parte da pesquisa é produzida por acadêmicos do Norte Global, com foco predominante em países dessa região (Collyer, 2016; Baber, 2003). Há uma lacuna significativa no entendimento de quais estratégias comunicacionais são mais eficazes (ou ineficazes) para engajar o público e combater a desinformação em saúde durante eventos de crise em contextos globais variados.

Mesmo antes da pandemia, com o crescimento expressivo no uso das mídias sociais, tanto veículos de mídia tradicionais quanto autoridades de saúde aumentaram sua presença no ambiente digital, buscando engajar os cidadãos durante crises de saúde pública como HIV, Ebola, Zika e, mais recentemente, Covid-19 (Ye et al., 2021). Essa nova realidade trouxe desafios e oportunidades para a comunicação em saúde pública, criando um campo fértil para pesquisas acadêmicas que visam gerar insights valiosos para práticas e políticas de comunicação mais efetivas (Donthu et al., 2021).

Este estudo tem como objetivo identificar e analisar as estratégias de comunicação empregadas pelas autoridades governamentais em todo o mundo nas mídias sociais, com o propósito de promover a saúde pública e combater a desinformação durante crises de saúde. Especificamente, busca-se compreender quais práticas fomentam o engajamento e levam a mudanças comportamentais positivas, bem como aquelas não recomendadas pelas autoridades. Por meio de uma Revisão Sistemática da Literatura (RSL), esta pesquisa primeiro mapeia os principais temas de saúde abordados, as plataformas de mídia social mais utilizadas, os países que mais realizaram e foram alvo de estudos e as autoridades públicas envolvidas nessas comunicações. Esse mapeamento é orientado pela teoria da mudança de comportamento, que sugere que a adoção de novas ideias e práticas é influenciada pelos canais de comunicação e pelos sistemas sociais (Michie et al., 2011).

2. METODOLOGIA

A RSL foi conduzida em duas bases de dados amplamente reconhecidas no meio acadêmico: Web of Science (WoS) e Scielo. A escolha dessas bases se deu após uma

pesquisa exploratória devido a afinidade com o tema proposto. Estudos de revisão bibliográfica e revisões sistemáticas de literatura com frequência se baseiam em Análise de Conteúdo (AC), uma técnica que permite criar inferências válidas sobre um determinado conteúdo analisado (Sampaio; Lycarião, 2021), fundamentada em códigos, codificação e categorias, sendo o livro de códigos o instrumento que norteou o processo de análise a partir dos filtros aplicados para a seleção da amostra, conforme mostra a Tabela 1.

TABELA 1 - Filtros Aplicados

Idiomas: Português, inglês e espanhol.	Tipo de documento: Artigos científicos.	Áreas de conhecimento: Comunicação e Ciências Sociais.
--	---	--

FONTE – Própria autora

As palavras-chave utilizadas nas buscas levaram em consideração as principais mídias sociais utilizadas globalmente com base no relatório da Reuters Institute For The Study Of Journalism (2024), como X (antigo Twitter), Instagram, Facebook, YouTube, TikTok, Weibo e Douyin. O termo SNSs (Social Networking Services) foi incluído por ser amplamente usado em artigos acadêmicos relacionados ao tema.

Tabela 2 – Termos de busca nas bases de dados

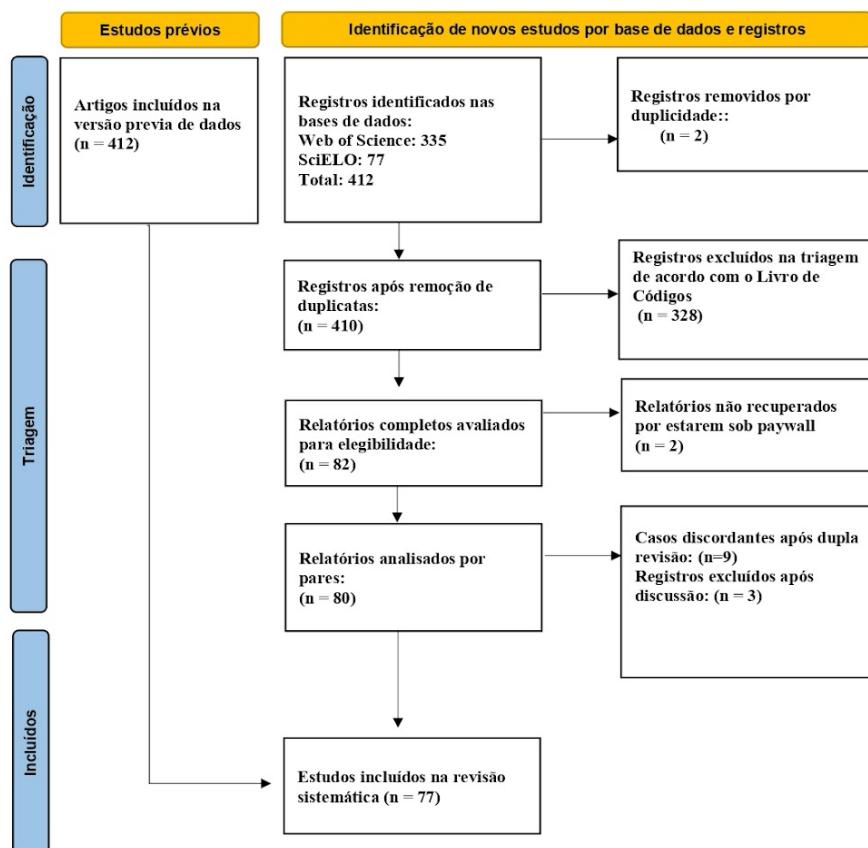
Nome da Base	Resultados	Termo de Pesquisa
Web of Science https://webofscience.com/ Acessado em 30 de janeiro de 2024	335	((((((((((((TI=(social media)) OR TI=(social networking sites)) OR TI=(sns)) OR TI=(Facebook)) OR TI=(YouTube)) OR TI=(WhatsApp)) OR TI=(Instagram)) OR TI=(TikTok)) OR TI=(QQ)) OR TI=(doudin)) OR TI=(Telegram)) OR TI=(Weibo)) OR TI=(Twitter)) AND TI=(health communication OR public health) Filter: Articles or Early Access
Scielo Acessado em 30 de janeiro de 2024	77	(social media OR social networking sites OR sns OR Facebook OR YouTube OR WhatsApp OR instagram OR TikTok OR qq OR Douyin OR Telegram OR Weibo OR Twitter) AND (health communication OR public health) Filters: Articles; Collection: Brazil
Total 412		

Fonte: Própria autora

Não foi selecionado um marco temporal na intenção de selecionar na amostra desde os primeiros artigos produzidos sobre o assunto até 2024. A Tabela 2 mostra com detalhes as palavras consideradas na busca avançada das bases de dados WOS e Scielo.

O processo de seleção iniciou-se com uma amostra de 412 artigos, sendo 335 provenientes da Web of Science e 77 da SciELO. Após a exclusão de duplicatas e daqueles que não estavam alinhados com os critérios estabelecidos no livro de códigos, foram selecionados 82 estudos que passaram por revisão em pares, sendo os codificadores a autora da tese e a estudante de graduação em Jornalismo Isabelle Barros Alves. Após discussão dos casos discordantes, foram excluídos mais 3 artigos. Outros dois não foram encontrados por estarem sob *paywall*. A amostra final resultou em 77 artigos contemplados para a análise da pesquisa, como ilustra a Figura 1.

Figura 1 – Fluxograma Prisma. RSL sobre Comunicação e Saúde Pública



Fonte: Page MJ, et al. BMJ 2021;372:n71. doi: 10.1136/bmj.n71.

Fonte: Page (2021)

A fim de classificar cada variável a ser estudada, todos os artigos da amostra passaram por leitura, primeiramente nas seguintes seções: (1) Resumo, (2) Introdução, (3) Metodologia e (4) Resultados. Quando tais seções não foram suficientes para interpretação das variáveis, foi obrigatória a leitura integral do artigo. O resultado da codificação das categorias e respectivas variáveis encontra-se na tabela RSL – Comunicação e Saúde Pública – [Artigos Selecionados](#).

3. RESULTADOS PRINCIPAIS

Em consonância com estudos anteriores, os resultados revelam que a maior parte das pesquisas se origina de acadêmicos do Norte Global, com ênfase nesses mesmos países (Collyer, 2016; Baber, 2003). Observou-se um aumento expressivo de trabalhos após a pandemia de COVID-19. Os estudos analisam principalmente informações veiculadas por ministérios da saúde, em sua maioria relacionadas à COVID-19, em plataformas como Twitter, Facebook e Instagram.

A análise também destaca práticas comunicacionais eficazes e ineficazes. O uso de figuras de autoridade, como médicos ou lideranças políticas de destaque, aumentou significativamente o engajamento, em consonância com o Elaboration Likelihood Model, que postula que a credibilidade da fonte influencia a persuasão (Kitchen et al., 2014). Da mesma forma, chamadas à ação que enfatizam benefícios concretos de medidas de saúde (42,4 %) e indicações claras de como agir (37,8 %) obtiveram maior engajamento (Alkazemi et al., 2022), ressoando com os princípios do Health Belief Model (HBM). O HBM sugere que os indivíduos tendem a agir quando percebem uma ameaça à sua saúde e acreditam que os benefícios da ação superam os riscos.

A ênfase na gravidade da ameaça e conteúdos culturalmente adaptados também se mostraram eficazes, especialmente quando ajustados a idiomas e contextos locais (Asubiaro et al., 2021). Pontualidade, compaixão e empatia foram identificadas como elementos cruciais para ressoar com os usuários (Mayberry, 2023).

Em contrapartida, práticas ineficazes incluíram temas que não repercutiram junto ao público, como ações comunitárias genéricas de combate à pandemia e atualizações padronizadas da Organização Mundial de Saúde (Tang et al., 2022). Mensagens negativas, tópicos irrelevantes, subutilização ou uso inadequado de conteúdo multimídia (Yoon et al., 2019), falta de clareza e transparência (Rossi et al., 2018), estratégias falhas

de correção de desinformação (MacKay, 2022), horários de postagem subótimos (Fedorowicz et al., 2022) e ausência de interação (Van Draanen et al., 2019) contribuíram para baixo engajamento da audiência.

4. ANÁLISE E CONCLUSÃO

Os achados ressaltam ainda a importância de estratégias de comunicação personalizadas, claras e interativas em mensagens de saúde pública. Ao compreender os padrões de engajamento e aproveitar o potencial interativo das mídias sociais, as autoridades de saúde podem combater a desinformação de forma mais eficaz e ampliar a conscientização pública. A confiança desempenha papel central na adoção de comportamentos de proteção contra riscos, pois pode afetar a percepção da comunicação, enquanto a comunicação pode construir ou corroer a confiança (MacKay, 2022). A confiança é mediada pela confiabilidade percebida da organização, amplamente influenciada pelas ações e estratégias institucionais. O conteúdo, a qualidade e os canais de comunicação usados para disseminar mensagens à população exercem papel importante na influência da confiança e da percepção de risco (WHO, 2017).

A análise também revelou que as plataformas mais amplamente utilizadas para comunicação em saúde pública foram Twitter, Facebook e Instagram, destacando-se pela capacidade de alcançar grandes audiências e facilitar interações diretas entre governos e cidadãos. Contudo, estudos indicam que a forma como essas plataformas são exploradas impacta diretamente o nível de engajamento do público. Estratégias mais interativas, baseadas em modelos teóricos de mudança de comportamento, como o Health Belief Model (HBM), mostraram-se mais bem-sucedidas na promoção de informações baseadas em evidências e na mobilização da população (Mariam et al., 2020).

Para que a comunicação em saúde pública seja mais eficiente, é essencial que as autoridades adotem estratégias fundamentadas em modelos teóricos de engajamento e adaptadas às necessidades locais de diferentes populações. Além disso, políticas que estimulem pesquisas em países do Sul Global são cruciais para reduzir desigualdades na produção de conhecimento e garantir que as soluções propostas considerem realidades globais diversificadas. O crescimento das mídias sociais como espaço comunicacional exige não apenas adaptação tecnológica, mas também compromisso contínuo com transparência, acessibilidade e combate à desinformação.

REFERÊNCIAS

ALKAZEMI, Mariam; et al. The physical environment and patient satisfaction ratings on social media: an exploratory study. *Borneo International Journal of Communication*, v. 5, n. 1, p. 45–58, 2022.

ASUBIARO, Toluwase Victor; SHAIK, Hafsa. Sub-Saharan African countries' COVID-19 research: an analysis of the external and internal contributions, collaboration patterns and funding sources. *Open Information Science*, v. 5, n. 1, p. 263–277, 2021.

BABER, Zaheer. Provincial universalism: the landscape of knowledge production in an era of globalization. *Current Sociology*, v. 51, n. 6, p. 615–623, 2003.

COLLYER, F. M. Global patterns in the publishing of academic knowledge: Global North, Global South. *Current Sociology*, v. 66, n. 1, p. 56–73, 2018.

DONTHU, N.; KUMAR, S.; MUKHERJEE, D.; PANDEY, N.; LIM, W. M. How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 2021.

FEDOROWICZ, Sophia; et al. Using social media for patient and public involvement and engagement in health research: the process and impact of a closed Facebook group. *Health Expectations*, v. 25, n. 6, p. 2788–2797, 2022.

KITCHEN, J. P.; KERR, G.; SCHULTZ, D. E.; MCCOLL, R.; PALS, H. The elaboration likelihood model: Review, critique and research agenda. *European Journal of Marketing*, v. 48, n. 11/12, p. 2033–2050, 2014.

LI, J.; XU, Q.; CUOMO, R.; PURUSHOTHAMAN, M.; MACKEY, T. K. Social media use for health purposes: Systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, v. 23, n. 5, 2021.

MACKAY, M. Understanding trust in public health communication during crises: The role of information, spokespersons, and channels. 2022. Dissertação (Doutorado em Communication Studies) – University of Guelph, Guelph, 2022.

MAYBERRY, Sarah. WDIV-TV Detroit producer, alumna champions public health communication, journalism. University of Michigan School of Public Health, 31 jul. 2024.

MICHIE, S.; VAN STRALEN, M. M.; WEST, R. The behaviour change wheel: A new method for characterising and designing behaviour change interventions. *Implementation Science*, v. 6, p. 42, 2011.

REUTERS INSTITUTE DIGITAL NEWS REPORT 2024. Oxford: Reuters Institute for the Study of Journalism, 2024. Disponível em: <https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/digital-news-report/2024>. Acesso em: 3 maio 2025.

ROSSI, Maria Grazia; et al. Expertise and metaphors in health communication. Academia.edu, 2018.

SAMPAIO, Rafael Cardoso; LYCARIÃO, Diógenes. *Análise de conteúdo categorial: manual de aplicação*. Brasília: ENAP, 2021.

SARIRETE, A. A bibliometric analysis of COVID-19 vaccines and sentiment analysis. *Procedia Computer Science*, v. 194, p. 280–287, 2021.

TANG, Zhihua; et al. Peer supporters' perspectives of their roles and experiences in rendering formal peer support service to community-dwelling older adults recovering from depression. *JC JoyAge Holistic Support Project*, 2022.

VAN DRAANEN, Jenna; et al. It's too much, I'm getting really tired of it: overdose response and structural vulnerabilities among harm reduction workers in community settings. *International Journal of Drug Policy*, v. 74, p. 127–135, 2019.

YE, W.; DORANTES-GILARDI, R.; XIANG, Z.; ARON, L. COVID-19 Twitter communication of major societal stakeholders: Health institutions, the government, and the news media. *International Journal of Communication*, v. 15, p. 4443–4479, 2021.

YOON, Kichan; KIM, Han-Kyoul; CHOI, Mankyu; JAKOVLJEVIC, Mihajlo (Michael) B. Analyzing the effectiveness of data-linked projects for health promotion in public health centers of South Korea. *Risk Management and Healthcare Policy*, v. 12, p. 123–135, 2019.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. Communicating risk in public health emergencies: A WHO guideline for emergency risk communication (ERC) policy and practice. Geneva: WHO, 2017.