

Saúde Mental e Acesso à Informação: um estudo sobre a qualidade da informação da Secretaria Municipal de Saúde de Manaus/AM¹

Rômulo Oliveira Tondo²
Instituto Federal Farroupilha – IFFar / Faculdade Sobresp

RESUMO

Este estudo investiga a qualidade da informação sobre saúde mental no site da Secretaria Municipal de Saúde de Manaus, capital do estado do Amazonas. Com base em uma abordagem qualitativa e nos critérios de avaliação da qualidade da informação em sites de saúde, a pesquisa analisa aspectos como clareza, acessibilidade, credibilidade e atualização dos conteúdos publicados. Os resultados indicam a presença de informações relevantes, mas também de lacunas significativas, que comprometem a efetividade comunicativa e o acesso equitativo à informação em saúde mental.

PALAVRAS-CHAVE: qualidade da informação; saúde mental; comunicação digital; secretaria municipal de saúde; Brasil.

1. INTRODUÇÃO

A comunicação em saúde desempenha papel essencial na promoção da saúde pública (Araújo e Cardoso, 2007; Schiavo, 2007). Este estudo é uma pesquisa documental (Moreira, 2011) que analisa a qualidade da informação em saúde mental presente no site da Secretaria Municipal de Saúde de Manaus (SEMSA), com base nos critérios propostos por Mendonça e Neto (2015).

No contexto digital, os sites institucionais das secretarias municipais de saúde tornam-se fontes primárias de informação sobre saúde mental. Isso se deve à estrutura tripartite do Sistema Único de Saúde (SUS), na qual União, estados e municípios compartilham responsabilidades de gestão e financiamento. Cabe aos municípios a produção e a disseminação de informações relacionadas ao acesso ao SUS, especialmente às unidades básicas de saúde e à atenção primária. Entretanto, a qualidade dessas informações pode impactar diretamente a adesão aos tratamentos e a busca por serviços adequados.

¹ Trabalho apresentado no Grupo de Trabalho Comunicação, Divulgação Científica, Saúde e Natureza na Amazônia evento integrante da programação do 22º Congresso de Ciências da Comunicação da Região Norte, realizado de 28 a 30 de maio de 2025.

² Doutor em Comunicação. Jornalista do Instituto Federal Farroupilha (IFFar) e docente da Faculdade Sobresp. Membro do Grupo de Pesquisa Encontro das Águas Comunicação e Saúde na Amazônia (UFAM/CNPq) E-mail: romulotondo@gmail.com

Além disso, o ambiente digital pode ser inóspito para muitos usuários. Apesar do crescente acesso à internet no Brasil, uma parcela significativa da população ainda não possui conhecimentos adequados para buscar e avaliar informações de saúde. A literacia digital e a literacia em saúde são conceitos fundamentais nesse cenário, pois influenciam diretamente a capacidade dos cidadãos de compreender e utilizar as informações disponíveis. Diante disso, sites governamentais como os do Ministério da Saúde e das secretarias estaduais e municipais tornam-se canais estratégicos para a disseminação de informações acessíveis e baseadas em evidências científicas.

O objetivo geral é analisar a qualidade da informação em saúde mental no site da SEMSA Manaus, identificando possíveis lacunas comunicacionais e propondo estratégias de qualificação dos conteúdos informativos.

2. O SUS E A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO EM SAÚDE

O Sistema Único de Saúde (SUS), estruturado a partir dos princípios da universalidade, integralidade e gratuidade, configura-se como um dos maiores e mais abrangentes sistemas públicos de saúde do mundo. Sua atuação compreende desde ações simples do cuidado humano, como o acompanhamento da pressão arterial na Atenção Primária, até procedimentos de alta complexidade, como os transplantes de órgãos, assegurando o acesso da população brasileira a serviços de saúde em todos os níveis de atenção (Brasil, 2024).

A qualidade da informação na saúde digital é um tema amplamente discutido na literatura científica, especialmente diante do crescimento exponencial do uso da internet como fonte primária de consulta sobre temas relacionados à saúde. Para Mendonça e Pereira Neto (2015), os critérios fundamentais para a avaliação da qualidade da informação digital incluem a credibilidade, a clareza, a atualização e a acessibilidade. Esses critérios se distribuem em três dimensões: técnica, de conteúdo e de design. Segundo os autores, “as informações podem estar incompletas, incorretas ou serem incompreensíveis para um cidadão comum”, o que reforça a necessidade de instrumentos avaliativos rigorosos (Mendonça; Pereira Neto, 2015, p. 3).

A Política Nacional de Promoção da Saúde (Brasil, 2015) reconhece que “as formas como [os sujeitos] elegem seus modos de viver [...] estão condicionadas e determinadas pelos contextos social, econômico, político e cultural em que vivem” (p. 8),

sendo imprescindível que o setor Saúde promova estratégias intersetoriais que enfrentem os determinantes sociais. A promoção da saúde mental, portanto, depende da circulação de informações que respeitem os princípios da equidade, da integralidade e da participação social, orientando os usuários do SUS em sua tomada de decisão e na busca por cuidados em saúde.

Schiavo (2007) complementa esse entendimento ao destacar que a comunicação em saúde deve ser pensada como parte de um processo contínuo de construção de significados, no qual as mensagens precisam ser culturalmente adequadas, baseadas em evidências científicas e disseminadas por múltiplos canais. A autora afirma que “a comunicação em saúde é uma abordagem multifacetada e multidisciplinar para alcançar diferentes públicos e compartilhar informações relacionadas à saúde” (Schiavo, 2007, p. 7).

3. DESENHO DO ESTUDO

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, fundamentada na análise documental dos conteúdos disponibilizados no site da Secretaria Municipal de Saúde de Manaus, capital do Estado do Amazonas. A metodologia segue os parâmetros propostos por Moreira (2011), que define a pesquisa documental como aquela que se baseia na análise sistemática de materiais acessíveis ao público, com o intuito de gerar conhecimento a partir da interpretação de documentos.

A coleta de dados foi realizada no mês de abril de 2025, por meio de revisão sistemática dos conteúdos disponíveis no domínio relacionado à Secretaria Municipal de Saúde. A análise considerou a presença de páginas específicas ou seções dedicadas à saúde mental, a clareza textual, a identificação de fontes e referências científicas, a regularidade de atualização das informações, bem como a acessibilidade da navegação para diferentes públicos.

Como instrumento de análise, adotou-se a matriz teórica de avaliação da qualidade da informação proposta por Mendonça e Pereira Neto (2015), que organiza os critérios em três dimensões: conteúdo, que envolve a abrangência da temática, a acurácia científica, a inteligibilidade textual e a relevância dos conteúdos apresentados; técnica, que se refere à curadoria das fontes, autoria, data de publicação e atualização dos

conteúdos; e design, que avalia a usabilidade, acessibilidade, arquitetura da informação e responsividade do site.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise do site da Secretaria Municipal de Saúde de Manaus (SEMSA), especificamente da página dedicada à saúde mental, foi realizada com base nos critérios de qualidade propostos por Mendonça e Pereira Neto (2015), agrupados em três dimensões: conteúdo, técnica e design. Tais critérios permitem avaliar a confiabilidade, utilidade, clareza e acessibilidade da informação oferecida ao cidadão.

4.1. Dimensão Conteúdo

No que diz respeito ao conteúdo, a página da Semsa apresenta informações básicas sobre a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS), contextualizando sua vinculação à Política Nacional de Saúde Mental e especificando os tipos de atendimento oferecidos nas unidades da rede. Descrevem-se, de forma objetiva, os serviços individuais e coletivos prestados, bem como atividades voltadas às famílias e à comunidade. Além disso, a página lista unidades de atendimento, horários e critérios de acesso, com destaque para a não obrigatoriedade de agendamento ou encaminhamento para o primeiro atendimento.

No entanto, a análise aponta lacunas de abrangência informacional. O conteúdo não oferece orientações sobre diagnóstico, prevenção, possibilidades terapêuticas, efeitos adversos de medicamentos ou alternativas de cuidado, limitando-se à descrição dos locais e fluxos de atendimento. Tampouco há referências explícitas a documentos normativos, à popularização de pesquisas científicas ou a protocolos clínicos que sustentem as práticas descritas, o que compromete o critério de acurácia. Ainda que a linguagem utilizada seja relativamente acessível, a estrutura do texto é densa e carece de elementos visuais que facilitem a leitura, comprometendo a inteligibilidade, especialmente para públicos com menor escolarização ou familiaridade com a temática da saúde mental.

4.2. Dimensão Técnica

A dimensão técnica refere-se à credibilidade, segurança, privacidade e ética da informação disponibilizada. A página da Semsa apresenta um e-mail institucional da rede RAPS, o que constitui um ponto positivo em termos de transparência e contato com os responsáveis. No entanto, não há identificação clara dos autores do conteúdo, tampouco

menção a suas credenciais profissionais, o que dificulta a verificação da responsabilidade técnica pela informação publicada.

Outro aspecto é a ausência de datas de publicação e atualização, fator essencial para aferição da atualidade do conteúdo — especialmente em um campo em constante revisão, como a saúde mental. Além disso, a interatividade é praticamente inexistente: o site não possui seções como "Fale Conosco", FAQ, formulários de dúvida ou mecanismos de feedback por parte do usuário. Isso restringe a possibilidade de suporte e acolhimento, reduzindo o potencial de comunicação bidirecional, essencial em serviços voltados à saúde mental.

4.3. Dimensão *Design*

Quanto à dimensão do *design*, a página se destaca pela navegação objetiva e pela apresentação organizada das unidades de atendimento. O layout é simples, mas funcional, com informações dispostas em tópicos e linguagem direta. Há presença de elementos que podem facilitar a inclusão, como o contraste e a possibilidade de ampliação do texto — recursos que auxiliam pessoas com baixa visão. No entanto, é necessário adequar o conteúdo em Libras.

Ademais, a ausência de uma ferramenta de busca interna dificulta o acesso a conteúdos específicos, e não há links ou ícones que direcionem o usuário a conteúdos complementares sobre saúde mental. O site tampouco disponibiliza seus conteúdos em múltiplos formatos (áudio, vídeo ou HTML alternativo), restringindo o acesso de pessoas com diferentes perfis de navegação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise da informação sobre saúde mental no site Secretaria Municipal de Saúde de Manaus revela a presença de conteúdos relevantes, especialmente sobre a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) e os serviços ofertados pela SEMSA. No entanto, a abordagem é essencialmente descritiva e operacional, com pouca profundidade em temas cotidianos que atravessam a saúde mental, como desigualdades sociais, estigma e integração com a saúde física. Essa limitação compromete o potencial educativo da página e a percepção ampliada do cuidado em saúde.

Além disso, critérios fundamentais de qualidade da informação, como atualização, autoria, acessibilidade e interatividade, não são plenamente atendidos, o que

compromete a confiabilidade do conteúdo e o alcance junto a públicos com menor literacia em saúde. A ausência de uma política editorial clara e de recursos acessíveis reforça a necessidade de uma revisão estrutural.

Recomenda-se que a SEMSA adote os critérios de qualidade da informação em saúde propostos por Mendonça e Pereira Neto (2015), bem como diretrizes da Comunicação e Saúde e da Literacia em Saúde, a fim de tornar a página mais qualificada, clara, acessível e conectada às necessidades informacionais da população. Tais melhorias são fundamentais para fortalecer o papel estratégico do site institucional como ferramenta de promoção da saúde mental, contribuindo para a efetivação dos princípios do SUS — universalidade, integralidade e equidade — no ambiente digital.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Inesita Soares de; CARDOSO, Janine Miranda. **Comunicação e Saúde**. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2007.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Promoção da Saúde**: PNPS: revisão da Portaria MS/GM nº 687, de 30 de março de 2006. Brasília: Ministério da Saúde, 2015.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Sistema Único de Saúde – SUS**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, [2024]. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/sus>. Acesso em: 18 abr. 2025.

MANAUS. Prefeitura Municipal. **Saúde mental**. Secretaria Municipal de Saúde – Sems. Disponível em: <https://www.manaus.am.gov.br/semsa/programas-e-servicos/saude-mental/>. Acesso em: 22 abr. 2025.

MENDONÇA, Ana Paula Bernardo; NETO, André Pereira. Critérios de avaliação da qualidade da informação em sites de saúde: uma proposta. **Revista Eletrônica De Comunicação, Informação & Inovação Em Saúde**, 9(1), 2015.

SCHIAVO, Renata. **Health communication: From theory to practice**. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2007.