



USO DO WHATSAPP® COMO FERRAMENTA DE ADESÃO AO TRATAMENTO NUTRICIONAL EM UMA CLÍNICA ESCOLA DE ATENÇÃO À SAÚDE

Maria Marta Amancio Amorim ¹

Maria Cristina Gomes ²

Izabella Ferreira Gomes Carneiro Brom ³

Jessyca Moreira Fagundes ⁴

Maria Cristina Santiago ⁵

RESUMO: A Clínica Integrada de Atenção à Saúde (CIAS) do Centro Universitário UNA, Belo Horizonte – MG, recebe pacientes para acompanhamento nutricional, sendo a obesidade a patologia mais frequente. O atendimento é realizado por estagiários do curso de nutrição, com supervisão de um professor. A falta de adesão ao tratamento é um dos motivos de frustração da equipe. O objetivo deste trabalho foi avaliar o potencial do WhatsApp® na promoção à adesão dos usuários. Trata-se de um estudo prospectivo, qualitativo, realizado por meio da análise das conversas registradas em três grupos de WhatsApp®, entre usuários e acadêmicos da CIAS, durante o primeiro semestre de 2018. As postagens foram categorizadas e analisadas. Os resultados evidenciaram maiores números de postagens com foco motivacional. Os retornos apresentaram baixa frequência em dois grupos, e um único grupo apresentou agendamento de retorno em 80% dos usuários. De modo geral, não houve variação de peso significativa. As pessoas que conseguiram resultados satisfatórios também foram as que utilizaram o aplicativo com mais intensidade. O uso de redes sociais como suporte à adesão em acompanhamentos nutricionais pode favorecer a formação de vínculo entre profissional e paciente, mas sua eficácia ainda necessita de mais estudos.

Palavras-chave: Tratamento nutricional. Adesão ao tratamento. Mediação tecnológica.

ABSTRACT: The Integrated Health Care Clinic (CIAS) of the UNA University Center, Belo Horizonte - MG, receives patients for nutritional monitoring, being obesity the most common pathology. The service is provided by trainees of the nutrition course, with supervision of a teacher. Failure to adhere to treatment is one of the team's reasons for frustration. This research objective to evaluate the potential of WhatsApp® in promoting user adherence. This is a prospective, qualitative and quantitative study conducted by analyzing conversations recorded in three WhatsApp® groups between users and academics of CIAS during the first semester of 2018. The posts were categorized and analyzed. The results showed higher

¹ Doutora em Enfermagem. Pesquisadora do Centro de Estudos em Migrações e Relações Interculturais da Universidade Aberta de Lisboa, Professora do Centro Universitário Unifacvest, Lages.

² Mestranda, Centro Universitário Una, Belo Horizonte

³ Discente do Centro Universitário Una. Belo Horizonte

⁴ Discente do Centro Universitário Una. Belo Horizonte

⁵ Mestre em Saúde Coletiva, FIOCRUZ.

Revista Gepesvida

numbers of posts with motivational focus. Returns were low in two groups, and only one group had a return schedule of 80% of users. Overall, there was no significant weight variation. The people who achieved satisfactory results were also the ones who used the application with the most intensity. The use of social networks to support adherence in nutritional follow-up may favor the formation of bond between professional and patient, but its effectiveness still needs further studies.

Keywords: Nutritional treatment. Adherence to treatment. Technological mediation

INTRODUÇÃO

O Centro Universitário UNA mantém desde 2009 a Clínica Integrada de Atenção à Saúde (CIAS), ambiente institucional multiprofissional destinado à promoção da saúde, sendo o cuidado nutricional o serviço mais procurado pelos usuários. O atendimento nutricional em diversas patologias é realizado por acadêmicos do Curso de Nutrição, orientados e supervisionados por professores nutricionistas, constituindo-se assim um ambiente destinado ao treinamento teórico-prático dos acadêmicos (AMORIM, SANTIAGO, AZEVEDO, 2018).

A obesidade, com suas comorbidades absorve o maior número de atendimentos na CIAS. Segundo dados de 2016, 18,9%, da população brasileira tinha obesidade e mais da metade sobrepeso (BRASIL, 2016). Essa doença apresenta tratamento complexo, com demanda multiprofissional, e os resultados positivos muitas vezes são superados pelo abandono ao tratamento, dificuldade de adesão ao plano alimentar e outras queixas relatadas, estando aqui inclusas as associadas à saúde mental. Reiners et al., (2008) destacam a postura do usuário como receptor passivo das orientações profissionais, um dos grandes responsáveis pela dificuldade de adesão ao tratamento. Assim, é necessário investir em novas formas de interação mais ativa do usuário com o profissional de saúde, como as tecnologias de informação e comunicação (TIC), que são todas as tecnologias de comunicação pelo computador, como acesso à *internet* e o uso de aplicativos e redes sociais, assim como sistemas eletrônicos para registro de dados e informações (BRASIL, 2018).

Segundo a TIC Saúde 2017 (BRASIL, 2018) - pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos estabelecimentos de saúde brasileiros o uso das TIC nos serviços de saúde é observado a partir de 1980, quando as tecnologias da informação começam a ser objeto de apropriação dos profissionais de saúde. Os dados obtidos em 2017 evidenciam que apenas 16% dos médicos e 28% dos enfermeiros se

Revista Gepesvida

habilitaram em cursos voltados para o uso e divulgação das TIC. A capacitação permite a obtenção de melhores resultados no uso e aplicação das várias tecnologias, melhorando inclusive o trabalho em equipe, os processos, a qualidade do tratamento e reduzindo os erros, segundo relatos dos próprios profissionais (BRASIL, 2018).

As redes sociais são todas as formas virtuais de interação, relacionamentos e colaboração que se utilizam da internet como veículo para a criação de comunicação (MARTELETO, 2010). Já as mídias sociais são as ferramentas ou instrumentos que possibilitam a criação das redes sociais e envolvem os aplicativos de rede, *blogs*, *wikis* e *sites* de compartilhamento (RESSLER, GLAZER, 2010).

A popularização dos equipamentos eletrônicos, principalmente *smartphones*, o acesso à *internet* 4G e a praticidades do uso das mensagens instantâneas intensificaram o contato entre as pessoas, distribuindo rapidamente conteúdos e facilitando a interação entre os indivíduos por mensagens de texto/áudios, troca de vivências, divulgação de vídeos e imagens (MARTELETO, 2010; MUESSIG et al., 2015). O acesso via *wi-fi*, e a possibilidade de respostas e orientações instantâneas potencializam o uso das TIC no segmento de saúde (BRASIL, 2008). No entanto, com frequência o paciente tem contato com informações falsas, incompletas ou enganosas, colocando em risco sua integridade e podendo se transformar em um risco à saúde pública (RESSLER, GLAZER, 2010). Essas novas ferramentas da *web*, ou rede, possibilitam a otimização das relações entre os profissionais e seus pacientes e facilitam o acesso às informações destinadas à promoção da saúde, podendo auxiliar no entendimento do paciente quanto ao seu tratamento (MORETTI, OLIVEIRA, SILVA, 2012; WECHSLER et al., 2003).

Curioni, Brito e Boccolii (2013) registraram que a busca de informações na *internet* tornou-se frequente, rápida, prática e de menor custo, mas o uso das TIC para nortear novos comportamentos alimentares ainda é pouco usado, prevalecendo os métodos tradicionais de orientação como a formação de grupos presenciais e o uso de materiais impressos.

Destaca-se na contemporaneidade o *WhatsApp® Messenger*, aplicativo de mensagens instantâneas trocadas via *internet*, permitindo a comunicação através do compartilhamento de mensagens de texto e voz, imagens, músicas e vídeo. A ferramenta favorece a formação de grupos de pessoas que compartilhem afinidades, propiciando o contato e relacionamento entre os participantes. O fácil acesso e utilização têm tornado

Revista Gepesvida

esta ferramenta uma das mais populares e difundidas nos dias de hoje, possibilitando o uso inclusive pelas populações de baixa renda (WILLEMSE, 2015). No atendimento nutricional têm sido utilizados principalmente como instrumento de educação nutricional. É importante ponderar que o uso dessa ferramenta não elimina a necessidade de consulta presencial, pois é por meio dela que se estabelece o vínculo entre o profissional e o usuário (WECHSLER et al., 2003).

Na busca do empoderamento do usuário frente ao seu cuidado de saúde, e especialmente na adesão à mudança de hábitos alimentares, os acadêmicos e docentes do Curso de Nutrição optaram pela utilização das redes sociais como sistema de suporte ao tratamento, através da criação de grupos de *WhatsApp*[®] no primeiro semestre de 2018. Considerando-se o baixo custo e a alta disseminação do *WhatsApp*[®] entre os indivíduos que dele fazem frequente uso, o presente estudo objetiva avaliar o potencial do *WhatsApp*[®] na promoção à adesão dos usuários da CIAS ao tratamento da obesidade.

METODOLOGIA

Estudo prospectivo, quantitativo e qualitativo realizado por meio da análise das conversas registradas nos grupos específicos de *WhatsApp*[®] entre usuários e acadêmicos da CIAS, Centro Universitário UNA, Belo Horizonte, no período de janeiro a junho de 2018. O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa do Centro Universitário UNA, sob o parecer CAAE 67531517.2.0000.5098.

Para a análise quantitativa utilizaram-se os dados sociodemográficos disponíveis nos prontuários dos usuários: gênero, estado civil, renda média individual, escolaridade e informação dada de forma espontânea durante a primeira consulta: se gostaria de participar do grupo *WhatsApp*[®] a ser criado. Utilizaram-se os dados de peso e estatura coletados durante as consultas, na balança eletrônica de plataforma Welmy[®], com graduação de 100 gramas e no antropômetro Sanny[®], com graduação de 1 mm. O estado nutricional foi calculado pelo Índice de Massa Corporal (IMC), seguindo os parâmetros determinados pelo Ministério da Saúde, por meio das referências do Sistema de Vigilância Alimentar e Nutricional – SISVAN (BRASIL, 2019).

Para a análise qualitativa foram utilizadas as informações disponíveis no *WhatsApp*[®] nos três grupos criados: Compartilhe Saúde (CS), Viver Feliz (VF) e Vida

Revista Gepesvida

Saudável (VS), no período de 10 abril a 19 junho de 2018, durante oito semanas. Os grupos eram compostos pelos acadêmicos, usuários e professora orientadora. As postagens foram avaliadas por seu conteúdo, classificadas por temas e distribuídas em uma matriz avaliativa.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

No primeiro semestre de 2018 foram atendidos 602 pacientes, sendo 80,39% (484 pessoas) do sexo feminino. Na tabela 1 são apresentados os dados sociodemográficos desses pacientes. A predominância foi de indivíduos solteiros (57,81%), seguido dos casados ou em união estável (32,85%). Em relação à escolaridade, a predominância foi a secundária (32,64%), seguida do ensino superior incompleto (22,52%) e superior completo (20,04%). Dentre os clientes 61,57% possuem um trabalho.

	Feminino		Masculino	
	n	%	n	%
Estado civil				
casado/a – união estável	159	32,85	37	31,33
solteiro/a	284	58,67	76	64,4
viuvo/a	8	1,65	0	0
divorciado/a	26	5,37	3	2,54
não informou	7	1,44	2	1,69
Escolaridade				
1º grau incompleto	30	6,19	8	6,77
1º grau completo	14	2,89	4	3,38
2º grau incompleto	28	5,78	33	27,9
2º grau completo	158	32,64	9	7,62
3º grau incompleto	109	22,52	22	18,64
3º grau completo	97	20,04	28	23,7
Pós graduação	25	5,16	7	5,93
Não informou	23	4,75	7	5,93
Trabalha atualmente				
Não	171	35,33	34	28,81
Sim	298	61,57	83	70,33

Revista Gepesvida

Não informou	16	3,3	2	1,69
Gostaria de participar do grupo WhatsApp?				
Não	75	15,49	45	38,13
Sim	329	67,97	61	51,69
Não informou	80	16,52	12	10,16

Tabela 1: Características sociodemográficas dos clientes atendidos pela Clínica Integrada de Atendimento à Saúde do Centro Universitário UMA (CIAS), no primeiro semestre de 2018.

Fonte: Os autores (2019).

Apesar 67,97% dos usuários (329) informarem seu desejo em participar dos grupos de *WhatsApp*[®] apenas 10,5% (41) fizeram algum tipo de contato na rede. Os participantes foram divididos em três grupos: CS com 26 participantes, VF com 20 participantes e o grupo VS com apenas cinco participantes.

Ao se analisar os retornos às consultas, constata-se que o grupo VF foi o que melhor apresentou resultados, com adesão ao retorno de 80% dos usuários (Tabela 2). Essa adesão do paciente ao tratamento de saúde e às consultas de retorno é um dos maiores complicadores na atenção nutricional.

Grupo	Participantes por grupo	Participantes que retornaram
CS	26	10
VF	20	16
VS	6	2

Tabela 2: Participantes dos grupos de *WhatsApp*[®] Compartilhe Saúde (CS), Viver Feliz (VF) e Vida Saudável (VS) e respectivas quantidades de retornos à consulta nutricional realizadas, na CIAS, no Centro Universitário Una, Belo Horizonte, primeiro semestre de 2018.

Fonte: Os autores (2019).

Ao se observar o volume de postagens, constata-se uma intensificação, em todos os grupos entre a sexta e a oitava semana de tratamento. O grupo com maior volume de postagens (VF) foi o único que já na sua instauração emitiu mensagens, chegando a 40 no primeiro dia. O Grupo VS iniciou troca de mensagens no início da segunda semana de tratamento. Esses grupos apresentaram maior frequência de retorno às consultas, conforme apresentado no Gráfico 1.

Revista Gepesvida

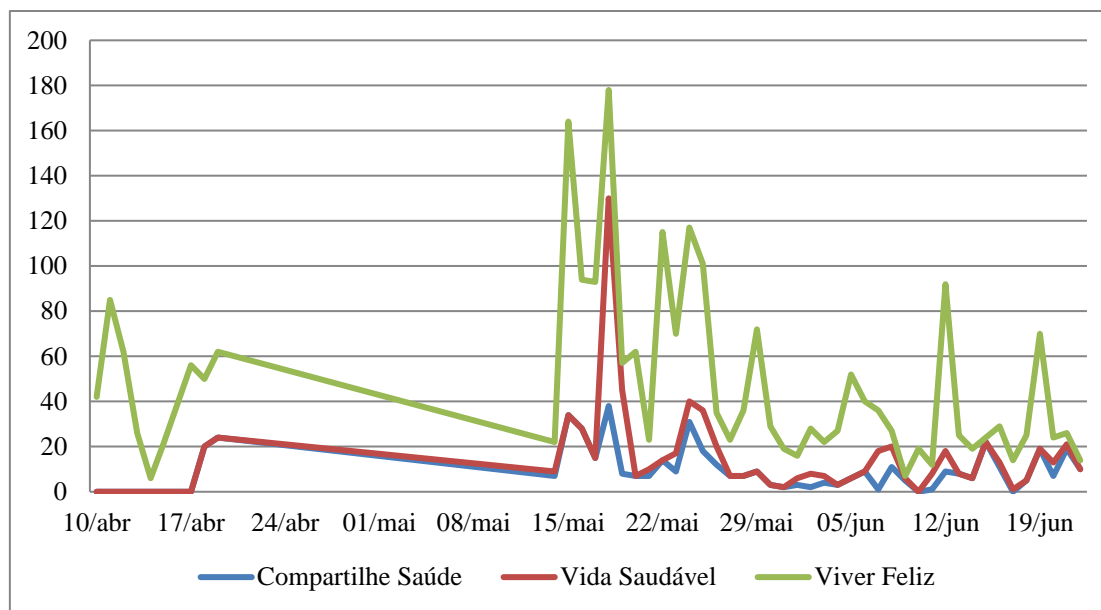


Gráfico 1: Quantidade de postagens realizadas pelos grupos de WhatsApp na CIAS, no Centro Universitário Una, Belo Horizonte, no primeiro semestre de 2018.
Fonte: Os autores (2019).

As mensagens trocadas foram classificadas em informações nutricionais, motivacionais, *emojis*, informações sobre marcação de consultas. Mais uma vez a atuação dos participantes do grupo VF destacou-se, pois foram registradas 400 mensagens sobre informações nutricionais, 1300 mensagens motivacionais, 320 *emojis* e 180 mensagens sobre marcação de consultas. Os grupos VS e CS registraram o envio de 300 e 210 mensagens de conteúdo motivacional, respectivamente. Nos demais quesitos as mensagens enviadas não superaram 100 envios (Gráfico 2).

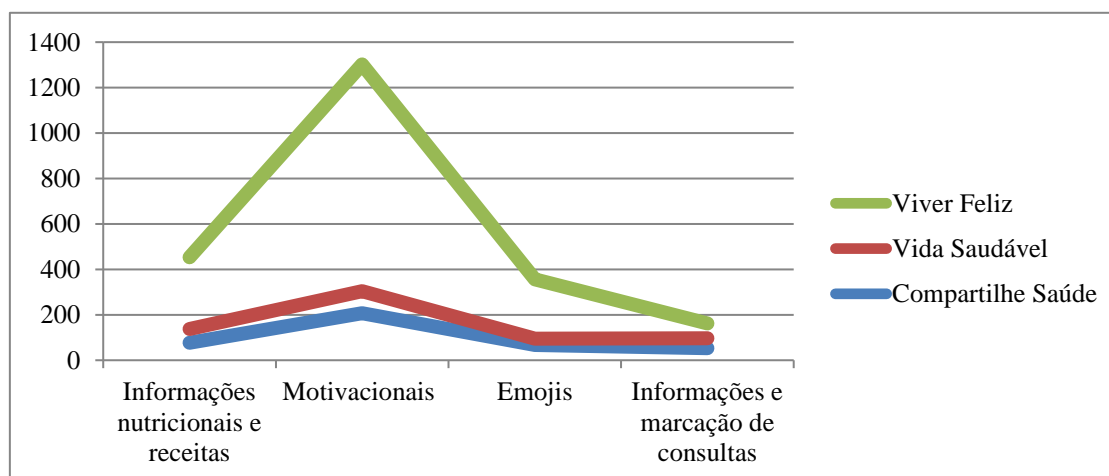


Gráfico 2: Classificação e volume de mensagens enviadas por grupo de *WhatsApp*®, na CIAS, no Centro Universitário Una, Belo Horizonte, no primeiro semestre de 2018.
Fonte: Os autores (2019).

Revista Gepesvida

Durante a pesquisa foi avaliada a entrada e saída espontânea de participantes. Os grupos CS, VS e VF receberam a adição de 49, 9 e 67 novos participantes, respectivamente. A saída de participantes no grupo VS foi igual a 5 (10,2%), no grupo VS não houve saídas e no VF 20 pessoas saíram (29,85%), conforme Gráfico 3.

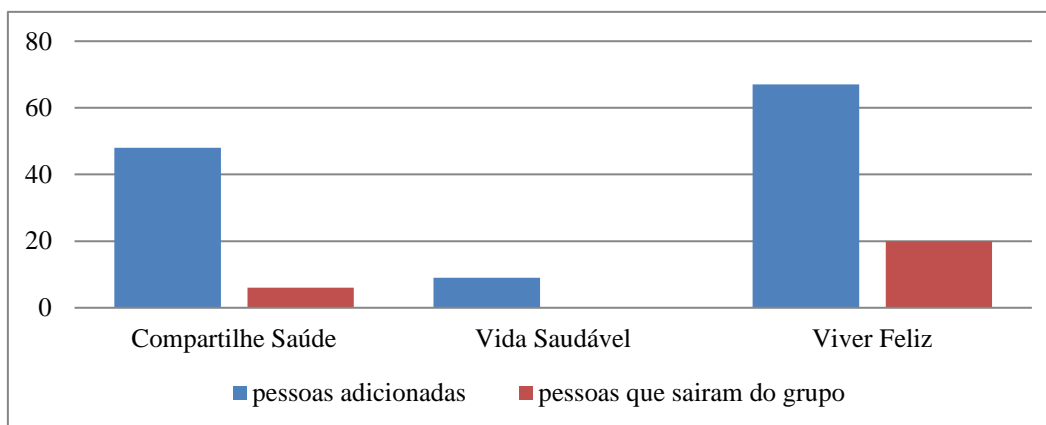


Gráfico 3: Entrada e saída espontânea de integrantes dos grupos de WhatsApp®, na CIAS, no Centro Universitário Una, Belo Horizonte, no primeiro semestre de 2018.
Fonte: Os autores (2019).

Em geral, observou-se que a variação de peso apresentada pelos participantes não foi significativa, exceto por três participantes do grupo VF, que apresentaram perda de peso maior ou igual a quatro quilos durante o semestre. A maioria dos pacientes, apesar da participação no grupo, dos incentivos virtuais e das consultas de retorno, não obtiveram o resultado esperado (Gráfico 4).

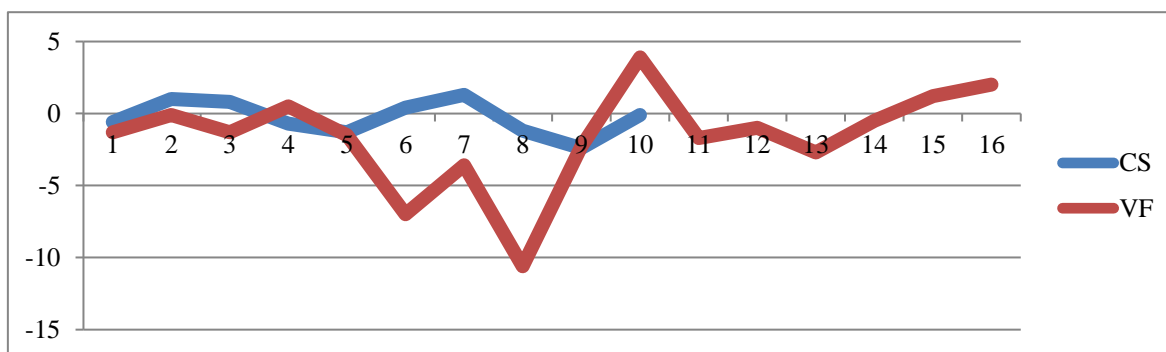


Gráfico 4: Variação média de peso entre os integrantes dos grupos de WhatsApp®, na CIAS, no Centro Universitário Una, Belo Horizonte, no primeiro semestre de 2018.
Fonte: Os autores (2019).

O critério de inclusão no estudo foi de usuários com necessidade de perda de peso, contudo em dois usuários o ganho de peso foi acentuado, variando de dois a

Revista Gepesvida

quatro quilos. Porém, observa-se que as três pessoas que mais se aproximaram das metas esperadas foram as que mais intensamente utilizaram a rede.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O *WhatsApp*[®] pode ser usado como mais uma estratégia para monitoramento e adesão de pacientes em tratamentos ambulatoriais, promovendo melhorias da saúde dos mesmos. Considera-se que as postagens realizadas pelos profissionais e estagiários devam ser focadas em conteúdo científico, porém, adequado ao entendimento dos participantes dos grupos. Outro detalhe diz respeito à formação de vínculo entre as partes: esse cuidado deve ser frequente, respeitando a individualidade.

Ressalta-se a importância do desenvolvimento de um plano de ação, de estratégias e interferências adequadas para a produção de resultados satisfatórios para pacientes, estagiários e professor. A sensibilização e adesão dos estagiários deve receber maior atenção garantindo que o contato entre as partes seja proveitoso e estreite os laços, não somente promovendo a adesão ao tratamento, mas identificando pontos negativos que possam minar o tratamento.

Estudos com foco na adesão ao tratamento, tendo como suporte as redes sociais, poderão oferecer subsídios às equipes multidisciplinares, permitindo que as necessidades de informação sob a perspectiva dos envolvidos sejam abordadas através da expansão da comunicação e educação em saúde utilizadas nos tratamentos da obesidade, oferecendo ao paciente mais recursos para superar suas dificuldades e reduzindo a evasão. No entanto, seu uso como suporte motivacional à adesão ao tratamento ainda requer mais estudos.

REFERÊNCIAS

AMORIM, M. M. A.; SANTIAGO, M. C.; AZEVEDO, D. Q. **Avaliação da Capacitação interdisciplinar na Clínica Integrada de Saúde do Centro Universitário de Belo Horizonte/Brasil.** In: Natália Ramos; Maria Ligia Rangel. (Org.). Comunicação e saúde: perspectivas contemporâneas. 1ª ed. Salvador: Editora

Revista Gepesvida

da Universidade Federal da Bahia, p. 120-129, 2018.

BRASIL Ministério da Saúde. Vigitel Brasil. **Vigilância de fatores de risco e proteção para doenças crônicas por inquérito telefônico: estimativas sobre frequência e distribuição sociodemográfica de fatores de risco e proteção para doenças crônicas nas capitais dos 26 estados brasileiros e no Distrito Federal em 2016**, 2016. Disponível em: em http://portalarquivos.saude.gov.br/images/pdf/2017/junho/07/vigitel_2016_jun17.pdf>. Acesso em 25 dez 2019.

BRASIL. Núcleo de informação e coordenação do Ponto BR. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos estabelecimentos de saúde brasileiros: TIC saúde 2017**, São Paulo, Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2018. Disponível em: < https://www.nic.br/media/docs/publicacoes/2/tic_saude_2017_livro_eletronico.pdf >. Acesso em: 25 dez 2019.

BRASIL. Ministério da saúde, Secretaria de atenção à saúde, Departamento de atenção Básica, **SISVAN: Notas técnicas**, 2019. Disponível em: < http://tabnet.datasus.gov.br/cgi-win/SISVAN/CNV/notas_sisvan.html >. Acesso em 24 dez 2019.

CURIONI, C.C., BRITO, F.S.B., BOCCOLI, C.S. O uso de Tecnologias de informação e comunicação na área da nutrição, **Jornal Brasileiro de TeleSaúde**, v.2, n.3, p. 52-59, 2013. Disponível em: <http://www.telessaude.uerj.br/jornal/volume/download_artigo/607>. Acesso em: 20 dez 2019.

MARTELETO, R.M. Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação, **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, v. 3, n. 1, p. 27-46, 2010. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/index.php/pbcib/article/view/11995>>. Acesso em: 19 dez 2019.

MORETTI, F.A., OLIVEIRA; V.E., SILVA, E.M.K. Acesso a informações de saúde na internet: uma questão de saúde pública? **Revista Associação Médica Brasileira**, v. 58, n. 6, p. 650-6588, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ramb/v58n6/v58n6a08.pdf>>. Acesso em: 02 dez 2019.

MUESSIG, K.E., NEKKANTI, M., BAUERMEISTER, J., BULL, S., HIGHTOW-WEIDMAN, L.B. A Systematic Review of Recent Smartphone, Internet and Web 2.0 Interventions to Address the HIV Continuum of Care, **Current HIV/AIDS Report**, v. 12, n. 1, p. 73-90, 2015. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25626718>>. Acesso em 15 dez 2019.

REINERS, A.A.O., AZEVEDO, R.C.S., VIEIRA, M.A. ARRUDA, A.L.G. Produção bibliográfica sobre adesão/não-adesão de pessoas ao tratamento de saúde,

Revista Gepesvida

Ciência & Saúde Coletiva, v. 13, n. 2, p. 2299-2306, 2008. Disponível em:
<http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232008000900034&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em 18 dez 2019.

RESSLER, P.K., GLAZER, G. Legislative: nursing's engagement in health policy and healthcare through social media, **Online Journal of Issues in nursing**, v. 16, n. 1, p. 1, 2010. Disponível em:
<<http://ojin.nursingworld.org/MainMenuCategories/ANAMarketplace/ANAPeriodicals/OJIN/TableofContents/Vol-16-2011/No1-Jan-2011/Health-Policy-and-Healthcare-Through-Social-Media.html>>. Acesso em: 17 dez 2019.

WECHSLER, R., ANÇÃO, M.S., CAMPOS, C.J.R., SIGULEM, D. A informática no consultório médico, *Jornal de Pediatria*, v. 79, n. 1, p. S3-12, 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0021-75572003000700002&script=sci_abstract&tlng=pt>, Acesso em: 07 dez 2019.

WILLEMSE J.J. Undergraduate nurses reflections on Whatsapp use in improving primary health care education, *Curationis*, v. 38, n. 2, p. 1512, 2015. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6091559/>>. Acesso em: 18 dez 2019.

Data de submissão: fevereiro de 2020
Data de aceite: julho de 2020