Comunicação como direito no SUS: recomendações para a qualificação comunicacional em uma Unidade de Pronto Atendimento no Maranhão[1]

Ramirio Costa RIBEIRO[2]
Melissa Silva Moreira RABELO[3]
Universidade Federal do Maranhão, São Luís, MA.

Resumo

Este estudo analisa as práticas comunicacionais entre profissionais de saúde e usuários na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) do Parque Vitória, em São Luís (MA), a partir da perspectiva da comunicação pública e da comunicação como direito no SUS. A pesquisa qualitativa, baseada na pesquisa-ação (Stringer, 1996) e na observação participante (Minayo, 2001), utilizou a Análise de Conteúdo (Bardin, 2016) para examinar as interações no cotidiano da unidade. Os resultados apontam fragilidades no acolhimento, na clareza das informações e no letramento em saúde, evidenciando barreiras comunicacionais associadas à organização do trabalho. Como desdobramento da pesquisa aplicada (Thiollent, 2009), foi elaborado um Guia de Recomendações de Comunicação e Cuidados em Saúde, com o objetivo de qualificar o diálogo institucional e fortalecer o direito à informação no SUS.

Palavras-chave: Comunicação pública; Saúde pública; Direito à comunicação; Cidadania; Guia de Recomendações de Comunicação e Cuidado em Saúde.

Introdução

A comunicação nos serviços públicos de saúde constitui elemento fundamental para a efetivação do direito à saúde e para o fortalecimento das relações democráticas entre instituições do Estado e cidadãos. No âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), estruturado pelos princípios da universalidade, integralidade e equidade, a comunicação deve ser compreendida não apenas como transmissão de informações, mas como mediação capaz de promover diálogo, reconhecimento e participação social.

Sob a perspectiva da comunicação pública, as instituições estatais assumem papel estratégico na produção e circulação de informações de interesse coletivo. Duarte (2011) define

[1]Trabalho apresentado ao Grupo de Pesquisa Comunicação pública e política, atividade integrante do XX Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas.

[2] Mestre em Comunicação pelo Programa de Pós-graduação em Comunicação - Mestrado Profissional, Universidade Federal do Maranhão – UFMA e e-mail: ramiriocrb@gmail.com.
[3] Prof.ª Dr.ª do Departamento de Comunicação Social/UFMA; professora do PPGCOMPRO/UFMA, Líder do Grupo de Pesquisa e Extensão em Comunicação e Saúde (GPECS/UFMA) e e-mail: melissa.rabelo@ufma.br.

a comunicação pública como o fluxo de informações orientado ao interesse público e à garantia do direito à informação. Brandão (2009) complementa essa perspectiva ao compreendê-la como processo comunicativo que articula Estado, governo e sociedade, voltado à promoção da cidadania e à construção de espaços democráticos de participação. Jaramillo (2005) reforça essa concepção ao afirmar que comunicação e informação devem ser entendidas como bens públicos, cuja finalidade deve orientar-se pelo interesse coletivo e pela mobilização social.

No campo da saúde pública, essa dimensão torna-se especialmente relevante, uma vez que o acesso à informação qualificada constitui condição essencial para o exercício do direito à saúde e para a compreensão dos fluxos e serviços da rede de atenção. Contudo, a realidade cotidiana dos serviços de urgência e emergência, marcada por elevado fluxo de usuários e pressão assistencial, frequentemente reduz as interações comunicacionais a práticas operacionais voltadas à gestão de atendimentos.

Dados do Sistema de Informações Ambulatoriais do SUS (DATASUS, 2025) indicam que, entre 2022 e 2024, foram registrados mais de 388 milhões de atendimentos de urgência no Brasil, evidenciando a centralidade dessas unidades no acesso à assistência. Nesse contexto, a comunicação assume papel estratégico tanto para a gestão institucional quanto para a experiência dos usuários.

Inspirada na perspectiva dialógica de Freire (2002), a comunicação em saúde pode ser compreendida como um processo de encontro entre sujeitos interlocutores. A partir dessa abordagem, este estudo teve como objetivo analisar as práticas comunicacionais entre profissionais de saúde e usuários na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) do Parque Vitória, em São Luís (MA), considerando a comunicação como direito no contexto do SUS e das organizações públicas de saúde.

Metodologia

A pesquisa adotou abordagem qualitativa, baseada na metodologia da pesquisa-ação (Stringer, 1996), que articula produção de conhecimento e transformação das práticas institucionais. Como técnica de coleta de dados, utilizou-se a observação participante (Minayo, 2001), permitindo acompanhar as interações entre profissionais e usuários no cotidiano da unidade.

As observações ocorreram entre fevereiro e maio de 2025. Nesse período, a unidade registrou 38.947 atendimentos, sendo cerca de 74% classificados nas categorias azul e verde

do Protocolo de Manchester, o que indica casos de menor gravidade clínica. Os registros foram sistematizados em diário de campo, resultando em um corpus analítico composto por vinte e oito registros.

A análise foi realizada por meio da Análise de Conteúdo (Bardin, 2016), estruturada em cinco categorias analíticas: acolhimento e escuta qualificada; clareza e fluxo informacional; comunicação interprofissional e cultura organizacional; letramento em saúde e autonomia do usuário; e conflitos e barreiras comunicacionais.

Resultados e discussão

Os resultados indicam que as práticas comunicacionais na UPA do Parque Vitória são fortemente influenciadas por uma lógica técnico-operacional voltada à gestão do fluxo de atendimentos. Nesse contexto, a comunicação assume caráter predominantemente funcional, direcionado à transmissão de orientações imediatas e à organização da rotina assistencial.

No acolhimento, observou-se que a recepção dos usuários ocorre, muitas vezes, de forma rápida e limitada a orientações básicas. Em várias situações, os próprios usuários acabam orientando uns aos outros sobre procedimentos e filas de atendimento, evidenciando fragilidades nos dispositivos institucionais de comunicação.

Também foram identificadas dificuldades de compreensão dos usuários sobre o funcionamento da unidade, especialmente em relação à classificação de risco e aos tempos de espera. A comunicação, frequentemente apresentada em linguagem técnica, dificulta o entendimento por parte de usuários com diferentes níveis de escolaridade.

Além disso, observou-se baixa oferta de materiais educativos e limitada mediação pedagógica das informações institucionais, o que restringe o letramento em saúde e a autonomia dos usuários. No âmbito da comunicação interprofissional, verificou-se fragmentação na circulação de informações entre equipes e setores, podendo gerar orientações contraditórias.

Barreiras comunicacionais como ruído ambiental, pressa, interrupções e uso excessivo de linguagem técnica também foram identificadas, contribuindo para o aumento da ansiedade dos usuários e para tensões no ambiente de atendimento. Essas dificuldades refletem não apenas falhas individuais de comunicação, mas disposições institucionais relacionadas à organização do trabalho em saúde. À luz do conceito de *habitus* de Bourdieu (2009), tais

práticas são moldadas por estruturas institucionais que priorizam produtividade e eficiência em detrimento da dimensão relacional do cuidado.

Guia de Recomendações de Comunicação e Cuidados em Saúde

A pesquisa aplicada busca intervir diretamente em problemas concretos das instituições (Thiollent, 2009). Nesse sentido, os resultados da investigação subsidiaram a elaboração de um Guia de Recomendações de Comunicação e Cuidados em Saúde, voltado à qualificação das práticas comunicacionais nas Unidades de Pronto Atendimento.

O guia propõe orientações para fortalecer o acolhimento, aprimorar a mediação das informações sobre fluxos assistenciais e institucionalizar práticas de escuta ativa. Mais do que um instrumento técnico, busca afirmar a comunicação como dimensão estratégica da gestão pública em saúde e como elemento essencial para a promoção da cidadania.

Considerações finais

Os resultados evidenciam que a comunicação desempenha papel central na organização do cuidado em saúde e na relação entre instituições públicas e cidadãos. Contudo, nas unidades de urgência e emergência, as práticas comunicacionais tendem a assumir caráter funcional e instrumental, o que pode comprometer a clareza das informações e a participação dos usuários.

A qualificação da comunicação em saúde requer investimentos em formação das equipes, reorganização dos fluxos institucionais e fortalecimento de estratégias de letramento em saúde. Nesse processo, a comunicação pública assume papel fundamental ao mediar as relações entre Estado e sociedade, garantindo a circulação de informações de interesse coletivo e oportunizando espaços para a participação social.

Referências

ABREU, H. **Para além dos direitos:** cidadania e hegemonia no mundo moderno. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2008.

ANGROSINO, M. **Etnografia e observação participante**. Tradução José Fonseca; consultoria, supervisão e revisão desta edição Bernardo Lewgoy. Dados eletrônicos. Porto Alegre: Artmed, 2009.

ARAÚJO, I. S.; CARDOSO, J. M. **Comunicação e saúde**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2007. 152 p.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo.** São Paulo: Edições 70, 2016.

BOURDIEU, P. **O senso prático.** Petrópolis: Vozes, 2009.

BRANDÃO, Elizabeth Pazito. **Conceito de Comunicação Pública**. In DUARTE, Jorge (Org). Comunicação Pública: Estado, Sociedade, Mercado e Interesse Público. São Paulo: Atlas, 2009.

DONATO, A. F.; GOMES, A. L. Z. **O estudo da comunicação na formação dos profissionais de saúde:** algumas questões e aproximações. Bis – Boletim do Instituto de Saúde, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 37, abr 2010. Disponível em: https://www.saude.sp.gov.br/instituto-de-saude/. Acesso em: 31 jul. 2025.

DUARTE, Jorge. **Sobre a emergência do(s) conceito(s) de comunicação pública.** In: KUNSCH, Margarida M. Krohling (org.). Comunicação pública, sociedade e cidadania. São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2011. p.121-134.

FREIRE, P. **Pedagogia da Autonomia**: Saberes necessários à prática educativa. 35. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

JARAMILLO, Juan Camilo. **Experiencia de la Comunicación Pública** . La Iniciativa de Comunicación . 2005. Disponível em http://www.comminit.com/la/pensamientoestrategico/lasth/lasld-797.html (p.69/196) Acesso em: 03 de maio de 2022.

MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa Social**. Teoria, método e criatividade. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**: Pesquisa Qualitativa em Saúde. (12ª edição). São Paulo: Hucitec-Abrasco, 2010.

SISUPA. Sistema de Informação da Unidade de Pronto Atendimento. **Dados do Sistema**: São Luís, UPA Parque Vitória, 2025.

STRINGER, E. T. **Action Research**: a Handbook for Practitioners. Sage, 1996.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. São Paulo: Cortez. 2009.