

# A utilização de aplicativo para troca de mensagens como ferramenta para o gerenciamento de enfermagem

## *The use of an application to exchange messages as a tool for nursing management*

Cintya Raiza Nascimento dos Santos<sup>1</sup> • Maria Conceição Cavalcanti de Lira<sup>2</sup>  
Tâmara Mayara Rodrigues Burgos<sup>3</sup> • Mariana Boulitreal Siqueira Campos<sup>4</sup>  
Emmanuela Kethully Mota Santos<sup>5</sup> • Candice Heimann<sup>6</sup> • Viviane de Araújo Gouveia<sup>7</sup>

### RESUMO

**Objetivo:** Caracterizar o uso de um aplicativo para troca de mensagens pelos Enfermeiros de um Hospital Geral do Recife-PE. **Método:** Estudo transversal, descritivo, com abordagem quantitativa realizado em um Hospital geral de Recife-PE, constituída por 21 Enfermeiros. Foi enviado um questionário por meio do programa Google Docs com perguntas sobre o perfil do profissional e perguntas relacionadas ao uso de um aplicativo para troca de mensagens sobre o gerenciamento de Enfermagem. Foi aplicada a distribuição de frequência simples para análise dos dados. **Resultados:** Foram avaliados 21 questionários preenchidos pelos participantes. A maioria dos indivíduos correspondeu ao sexo feminino (95,2%), com faixa etária entre 41 a 45 anos (38,1%), possui título de Especialista (76,2%), formados há mais de 10 anos (81%), 52,4% utilizam o aplicativo para treinamentos em Enfermagem, 52,4% para gerenciamento de riscos, 47,6% para gestão de recursos humanos em Enfermagem, 47,6% para gestão de recursos materiais no serviço e 52,4% para investigação científica em Enfermagem. **Conclusão:** A maioria dos Enfermeiros utiliza o aplicativo para comunicação, gestão, planejamento dos treinamentos na área de Enfermagem e gerenciamento de Risco e Segurança do paciente.

**Descritores:** Enfermagem; Gerenciamento; Tecnologia de Informação.

### ABSTRACT

**Objective:** To characterize the use of an application for exchange of messages by the Nurses of a General Hospital of Recife-PE. **Methods:** A cross-sectional, descriptive study with a quantitative approach performed at a General Hospital of Recife-PE, made up of 21 Nurses. A questionnaire was sent through the Google Docs program with questions about the professional profile and questions related to the use of an application to exchange messages about nursing management. The simple frequency distribution was applied for data analysis. **Results:** Twenty-one questionnaires completed by the participants were evaluated. The majority of the individuals were female (95.2%), aged 41-45 years (38.1%), had Specialist degree (76.2%), trained for more than 10 years (81%), 52.4% use the nursing training application, 52.4% for risk management, 47.6% for human resources management in nursing, 47.6% for material resources management in the service and 52.4% % for scientific research in Nursing. **Conclusion:** Most nurses use the application for communication, management, training planning in the area of Nursing and risk management and patient safety.

**Descriptors:** Nursing; Management; Information technology.

### NOTA

1. Enfermeira pela Universidade Federal de Pernambuco/ Centro Acadêmico de Vitória, Vitória de Santo Antão (PE), Brasil. E-mail: cintya\_raiza@hotmail.com
2. Enfermeira, Doutora pelo Programa de Pós-Graduação de Ciências Farmacêuticas/ UFPE, Professora Adjunto da Universidade Federal de Pernambuco/ Centro Acadêmico de Vitória, Recife, (PE), Brasil. E-mail: noronhaelira@hotmail.com
3. Enfermeira, mestre, Universidade Federal de Pernambuco – Centro Acadêmico de Vitória de Santo Antão/UFPE-CAV, Vitória de Santo Antão (PE), Brasil. E-mail: tmrburgos@hotmail.com
4. Enfermeira, mestre em Saúde Coletiva pela Universidade Federal de Pernambuco/ UFPE, Professora assistente da Universidade Federal de Pernambuco/ Centro Acadêmico de Vitória, Recife, (PE), Brasil. E-mail: marianabsbarros@gmail.com
5. Enfermeira pela Universidade Federal de Pernambuco/ Centro Acadêmico de Vitória, Vitória de Santo Antão (PE), Brasil. E-mail: manukms@hotmail.com
6. Enfermeira, Doutora em Gerenciamento em Enfermagem pela Universidade de São Paulo (USP), Recife, (PE), Brasil. E-mail: candicehm@gmail.com
7. Enfermeira, doutora em Inovação Terapêutica, Professora assistente da Universidade Federal de Pernambuco/ Centro Acadêmico de Vitória, Recife, (PE), Brasil.



## INTRODUÇÃO

A tecnologia da informação é uma ferramenta que contribui com a publicação e veiculação de dados científicos resultantes de pesquisas realizadas mundialmente, o que pode auxiliar na atualização dos profissionais de saúde em relação às inovações na assistência ao paciente<sup>(1)</sup>. As Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) são tecnologias que utilizam aparelhos eletrônicos e a internet como instrumentos principais e devem ser considerados como ferramentas de otimização de processos no cuidado em saúde, e todas essas tecnologias permitem que a notícia circule o mundo e chegue instantaneamente a todos, ampliando o acesso à informação por meio da integração de múltiplas mídias<sup>(2)</sup>.

O uso das Tecnologias digitais da informação e comunicação (TDIC) ampliou-se com o advento das redes sociais, que se definem pela interação de grupos ou pessoas com os mesmos interesses. As ferramentas que incluem esses interesses são e-mail, blogs, mensagens instantâneas, vídeos, áudios e textos permitindo aos usuários determinar como e com quem irá compartilhar suas informações<sup>(3)</sup>.

O gerenciamento de Enfermagem é uma responsabilidade do Enfermeiro que busca a qualidade da assistência e de melhores condições de trabalho para os profissionais, de forma que associe a gerencia e a assistência, com eixo voltado para o usuário do serviço de saúde de forma que supere os princípios e a integralidade da atenção<sup>(4)</sup>.

Frente ao exposto esta pesquisa justifica-se pela importância de identificar como os Enfermeiros estão utilizando a rede social do WhatsApp no gerenciamento de Enfermagem em ambientes hospitalares. O WhatsApp, apesar de ser uma ferramenta de comunicação muito reconhecida mundialmente, ainda tem sido pouco investigada em pesquisas vinculadas a Enfermagem. Diante deste cenário, este estudo objetivou caracterizar o uso de este aplicativo para troca de mensagens relacionadas ao gerenciamento da assistência de Enfermagem, com a finalidade de possibilitar a otimização do tempo dos Enfermeiros nessas atividades.

## MÉTODO

Estudo transversal, de caráter descritivo, com abordagem quantitativa realizado em um hospital Geral de Recife, Pernambuco (PE), Brasil, entre os meses de fevereiro e novembro de 2018. A população inicial foi de 30 Enfermeiros de um hospital Geral de Recife, porém, apenas 21 fizeram parte da amostra pois, 9 Enfermeiros se recusaram a responder. No período da coleta de dados, os Enfermeiros estavam lotados nos setores de Unidade de Terapia intensiva, Clínica Médica e Cirúrgica, Centro Cirúrgico, Maternidade, Emergência, Auditoria e Direção

do hospital. Foram incluídos todos os Enfermeiros que atuavam no serviço e utilizavam o aplicativo. Foram excluídos todos os Enfermeiros que não se encontravam no serviço durante o período de coleta de dados por licença médica ou férias.

A coleta de dados foi realizada pela própria autora e por intermédio de um questionário, enviado pelo programa Google Docs, contendo sete perguntas pertinentes ao uso do aplicativo para trocas de mensagem como ferramenta no gerenciamento de Enfermagem.

O instrumento, elaborado mediante estudo prévio, foi composto por questões abertas e fechadas relacionadas ao perfil profissional (Idade, Sexo, Tempo de conclusão de graduação, Titulação máxima, Especialização, Tempo de atuação na área de Enfermagem, Tempo de Atuação como Enfermeiro neste serviço, Jornada de trabalho semanal) e à análise descritiva do uso do aplicativo no gerenciamento de Enfermagem (Tendo como base as variáveis: Utilização do WhatsApp para elaboração dos treinamentos de Enfermagem, Gerenciamento de risco, Gestão dos indicadores de qualidade relativos aos cuidados de Enfermagem, Promoção da comunicação entre os diferentes níveis de gestão da instituição, Gestão de recursos humanos em Enfermagem, Gestão de recursos materiais no serviço e Investigação científica em Enfermagem).

Após a coleta das informações, foi construída uma planilha na ferramenta Google formulários. Os dados foram tabulados no programa Excel for Windows (versão 97/2003) e analisados através do programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS –versão 16). As variáveis foram tabeladas por meio de frequência absoluta e porcentagem.

Conforme a resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde, esta pesquisa, com número de CAAE: 82435518.8.0000.5208, recebeu aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), sob o número de aprovação 2.506.376.

## RESULTADOS

A tabela 1 apresenta a distribuição das variáveis relacionadas ao perfil psicográfico dos enfermeiros do hospital estudado. De acordo com os resultados, a maioria dos Enfermeiros pesquisados correspondeu ao sexo feminino (95,2%), com faixa etária entre 41 a 45 anos (38,1%). Os dados relativos ao tempo de atuação como Enfermeiro, apontam que 90,5% dos profissionais apresentavam mais de 10 anos de experiência. Concernente às titulações, percebe-se uma alta prevalência de enfermeiros especialistas (66,2%), seguidos de 19% de trabalhadores com mestrado e 4,8% com doutorado. Foram identificados como núcleos de especializações: administração

Hospitalar, Terapia Intensiva, Saúde Pública, Enfermagem do Trabalho, Auditoria de contas médicas, auditoria em saúde, Saúde da família, Pedagogia em Enfermagem, Saúde da mulher, Enfermagem em Cardiologia, Saúde da Criança, Saúde do idoso e acupuntura.

A tabela 2 descreve as características da população estudada quanto às informações relacionadas ao uso do aplicativo para troca de mensagens no gerenciamento de enfermagem. No tocante à utilização das mensagens compartilhadas para a elaboração de treinamentos continuados, verifica-se que a maioria dos entrevistados raramente utilizou (33,3%) ou utilizou algumas vezes (28,6%). Neste quesito, apenas 4,8% dos profissionais relataram sempre utilizar. Com relação à aplicação das trocas de mensagens no gerenciamento de riscos, apenas 4,8% uti-

lizaram frequentemente e 47,6% em algumas vezes.

Nenhum dos enfermeiros, quando questionados acerca do emprego do aplicativo de trocas de mensagens nos cuidados de enfermagem, referiram utilizar o suporte digital com frequência. Apenas 4,8% dos indivíduos pesquisados aplicaram com frequência as informações partilhadas no aplicativo para trocas de mensagens na gestão dos recursos humanos em enfermagem. Este dado é congruente com o questionamento referente à gestão dos recursos materiais, cujos resultados apontam que uma pequena percentagem dos enfermeiros utilizam frequentemente (9,5%). No tocante à aplicabilidade das mensagens partilhadas na investigação científica, 33,3% declararam nunca ter utilizado e 4,8% dos profissionais sempre utilizaram.

**TABELA 1 – Distribuição de frequência das variáveis relacionadas ao perfil profissiográfico. Recife–PE, Brasil, 2018**

Perfil profissiográfico	Nº	%
<b>Gênero sexual</b>		
Feminino	20	95,2%
Masculino	01	4,8%
Total	21	100%
<b>Idade</b>		
31 a 35 anos	05	23,8%
36 a 40 anos	06	28,6%
41 a 45 anos	08	38,1%
Acima de 45 anos	02	9,5%
Total	21	100%
<b>Tempo de conclusão de curso</b>		
4 a 6 anos	01	4,8%
7 a 9 anos	03	14,3%
Acima de 10 anos	17	81%
Total	21	100%
<b>Titulação</b>		
Especialização	16	66,2%
Mestrado	04	19%
Doutorado	01	4,8%
Total	21	100%
<b>Tempo de atuação como Enfermeiro</b>		
7 a 9 anos	02	9,5%
Acima de 10 anos	19	90,5%
Total	21	100%
<b>Tempo de atuação como Enfermeiro neste serviço</b>		
1 a 3 anos	08	38,1%
4 a 6 anos	05	23,8%
7 a 9 anos	04	19%
Acima de 10 anos	04	19%
Total	21	100%
<b>Jornada de trabalho semanal</b>		
21 a 30 horas	05	23,8%
31 a 40 horas	13	61,9%
Acima de 40 horas	03	14,3%
Total	21	100%

**TABELA 2 – Distribuição de frequência dos dados relacionados ao uso do aplicativo para troca de mensagens nas atividades de gerenciamento de enfermagem. Recife-PE, Brasil, 2018.**

	N°	%
<b>Utilização das informações compartilhadas no aplicativo para troca de mensagens para elaboração dos treinamentos de Enfermagem</b>		
Nunca Utilizo	03	14,3%
Raramente utilizo	07	33,3%
Utilizei algumas vezes	06	28,6%
Utilizo frequentemente	04	19%
Sempre Utilizo	01	4,8%
Total	21	100%
<b>Utilização das informações compartilhadas no aplicativo para troca de mensagens para o gerenciamento de riscos</b>		
Nunca Utilizo	05	23,8%
Raramente utilizo	05	23,8%
Utilizei algumas vezes	10	47,6%
Utilizo frequentemente	01	4,8%
Total	21	100%
<b>Utilização das informações compartilhadas no aplicativo para troca de mensagens para gestão dos indicadores de qualidade relativos aos cuidados de Enfermagem</b>		
Nunca Utilizo	08	38,1%
Raramente utilizo	05	23,8%
Utilizei algumas vezes	08	38,1%
Utilizo frequentemente	0	0%
Sempre Utilizo	0	0%
Total	21	100%
<b>Utilização das informações compartilhadas no aplicativo para troca de mensagens na promoção da comunicação entre os diferentes níveis de gestão da instituição.</b>		
Nunca Utilizo	08	38,1%
Raramente utilizo	05	23,8%
Utilizei algumas vezes	08	38,1%
Utilizo frequentemente	0	0%
Sempre Utilizo	0	0%
Total	21	100%
<b>Utilização das informações compartilhadas no aplicativo para troca de mensagens para gestão de recursos humanos em Enfermagem</b>		
Nunca Utilizo	05	23,8%
Raramente utilizo	05	23,8%
Utilizei algumas vezes	07	33,3%
Utilizo frequentemente	01	4,8%
Sempre Utilizo	03	14,3%
Total	21	100%
<b>Utilização das informações compartilhadas no aplicativo para troca de mensagens para gestão de recursos materiais no serviço</b>		
Nunca Utilizo	02	9,5%
Raramente utilizo	09	42,9%
Utilizei algumas vezes	07	33,3%
Utilizo frequentemente	02	9,5%
Sempre Utilizo	01	4,8%
Total	21	100%
<b>Utilização das informações compartilhadas no aplicativo para troca de mensagens para investigação científica em Enfermagem</b>		
Nunca Utilizo	07	33,3%
Raramente utilizo	03	14,3%
Utilizei algumas vezes	10	47,6%
Utilizo frequentemente	0	0%
Sempre Utilizo	01	4,8
Total	21	100%

## DISCUSSÃO

Este estudo mostra a utilização do aplicativo para troca de mensagens como ferramenta para o Gerenciamento de Enfermagem a partir das respostas dos 21 Enfermeiros de um Hospital Geral do Recife-PE. A maioria dos pesquisados correspondeu ao sexo feminino, com faixa etária entre 41 a 45 anos. Sugere-se a relação deste resultado com a alta predominância de mulheres que caracteriza, historicamente, a profissão da enfermagem. Este dado está em consonância com um estudo, cujo objetivo foi descrever o perfil de acadêmicos de enfermagem de quatro Instituições de Ensino Superior, no qual houve um maior percentual de mulheres (84%)<sup>(5)</sup>. Estes dados podem estar vinculados ao objeto de trabalho da enfermagem, o cuidado, o qual culturalmente é delegado como uma atribuição feminina.

Quanto à titulação dos enfermeiros pesquisados, houve o predomínio do título de Especialistas. Esse resultado corrobora com a afirmação de uma pesquisa realizada em quatro instituições brasileiras de ensino superior sobre a formação profissional e os autores referem que é importante a qualificação profissional, uma vez que, em uma sociedade com condições diferenciadas, é inevitável a avaliação comparativa<sup>(5)</sup>. Nesse contexto, cada um deve investir no desempenho pessoal, a fim de melhor exercer sua função em seu espaço social, de forma ética e honesta. A ampliação da competência não ocorre apenas por meio do treinamento, mas baseia-se na qualidade dos serviços e produtos, na criatividade, no espírito crítico, na atualização permanente, na visão global, enfim, no aprimoramento da formação<sup>(6)</sup>.

Observa-se que a maior parte dos Enfermeiros apresentou mais de 10 anos de formados e no serviço atual de 1 a 3 anos. Em um estudo transversal realizado por Machado, cuja população alvo é constituída por todos os enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem do Brasil, que possuem registro ativo no Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), relata que grande parcela dos Enfermeiros estão formados há 10 anos. Este resultado ratifica os achados deste estudo, sendo possível reafirmar que a Enfermagem é uma profissão em processo de rejuvenescimento, constituída, predominantemente, por jovens<sup>(7)</sup>.

Referente a jornada de trabalho semanal, o estudo mostra que a maioria tem uma jornada de 31 a 40 horas semanais (61,9%), sendo congruente com o estudo quantitativo de Araújo, 2017, no qual 87% dos entrevistados apresentaram uma jornada contratual de 40 horas<sup>(8)</sup>.

Dessa forma é preciso compreender a jornada de trabalho adequada para o profissional de enfermagem, pois a jornada em excesso influencia diretamente na saúde, no menor tempo para a família, no lazer, na atividade física, na dedicação espiritual, além do descanso físico e

mental. O que contribui para a insatisfação do exercício da profissão, sendo fatores que conseqüentemente influenciam nos acidentes de trabalho, erros de medicação e exaustão<sup>(9)</sup>.

Quanto aos dados sobre o uso do aplicativo para elaboração dos treinamentos de enfermagem, 11 pesquisados informaram que algumas vezes utilizam, utilizam frequentemente ou sempre utilizam. A este respeito, de um estudo descritivo envolvendo uma amostra de conveniência, composta por estudantes do 2º ao 6º ano do curso de medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, mostrou que os estudantes de medicina tiveram à sua disposição recursos que permitem o acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), como os laptops, notebook e smartphones. A maioria dos estudantes (96,1%) utilizaram tais equipamentos, aliados à utilização de internet do tipo banda larga, permitindo que as TICs fossem amplamente utilizadas no contexto da aprendizagem<sup>(10)</sup>.

Câmara e colaboradores também evidenciaram que 99% dos estudantes acessaram alguma mídia social de forma cotidiana. Esse resultado evidencia a reflexão sobre a utilização das mídias sociais como ferramenta voltada para o aprendizado, tendo em vista que, apesar de representarem ambiente eminentemente social, os estudantes podem se beneficiar da inserção criativa e inovadora de conteúdos que proporcionem o aprendizado nestas mídias<sup>(10)</sup>.

Uma investigação denominada pesquisa-ação, relata que a Telessaúde engloba cerca de 90% dos municípios do Estado do Espírito Santo, evidenciando que grande parte dos profissionais da ESF do estado é contemplada pelos serviços disponibilizados pelo Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes. As tecnologias de informação e comunicação aplicadas à saúde contribuíram para a expansão do Programa Telessaúde no Brasil, que são utilizadas para o aprimoramento da educação permanente a saúde, compartilhamento de conhecimentos, pesquisas em saúde e acesso a cuidados em saúde de maneira apropriada, levando em consideração as necessidades de cada localidade<sup>(11)</sup>.

O Telessaúde é uma ferramenta de ensino-aprendizagem capaz de suprir as necessidades de conhecimento dos profissionais, contribuindo para efetivação do processo de educação permanente a saúde (EPS). A utilização de TIC proporciona uma percepção da sociedade atual, mostra a interligação global e promove o acesso contínuo e permanente a toda e qualquer informação<sup>(11)</sup>.

Ferreira e colaboradores em um estudo prospectivo, realizado em Ribeirão Preto/SP, relata sobre a utilização de um smartphone com acesso gratuito à internet para enviar exames de ultrassom para qualquer lugar do mundo, de forma rápida e sem perda de resolução da imagem,

com o intuito de obter outras opiniões ou para questões educacionais com outros médicos. A Teleultrassonografia e Teleecografia com o uso de aplicativos em tempo real e com baixo custo é uma ferramenta excelente para troca de informações, possibilitando a análise dos casos com fins diagnósticos como também para orientação de médicos em formação num setor de urgência<sup>(12)</sup>.

Em relação ao uso de informações compartilhadas no aplicativo para troca de mensagens para o gerenciamento de riscos, 11 Enfermeiros afirmaram que utilizam o aplicativo para a gestão de riscos como, erros na administração de medicamentos; queda; acidentes com perfurocortantes, entre outros. O Gerenciamento de risco traz alguns desafios para a segurança do paciente, uma vez que é necessário o monitoramento intensivo e, muitas vezes o déficit de pessoal pode trazer limitações durante o desempenho desta atividade<sup>(13)</sup>.

Os sistemas de informação na gestão em saúde apresentou grande aumento em consequência do desenvolvimento tecnológico que vem facilitando a integração dos dados de um sistema on-line no processo de cuidado, contribuindo com o gerenciamento de risco e com a redução significativa de erros, pois permite a simplificação do processo de comunicação e a otimização do uso de papel, além de favorecer a eliminação de múltiplas formas utilizadas para relatar eventos adversos, aumentar a quantidade e qualidade de dados, melhorar o tempo de resposta através de um processo estruturado para compartilhamento desta informação em tempo oportuno para a tomada de decisão<sup>(14)</sup>.

No presente estudo, não houve diferença estatística quanto a utilização do WhatsApp no compartilhamento de informações sobre os indicadores de qualidade (avaliação do paciente, prontuário do paciente, procedimentos cirúrgicos, uso de anestesia e de antibióticos, controle de infecção, uso de sangue e hemoderivados, gerenciamento de riscos, suprimentos e medicamentos, a satisfação do paciente e do trabalhador e ao gerenciamento de dados demográficos, financeiros, relacionados à vigilância e ao controle e prevenção de eventos que ameacem a segurança do paciente, famílias e profissionais envolvidos na assistência) relacionados aos cuidados de Enfermagem. Porém, 38,1% dos pesquisados informaram que utilizam o aplicativo para este fim.

Os indicadores podem constituir instrumento de força e poder para mudar e melhorar processos internos de trabalho, quando a coleta e os resultados são compartilhados adequadamente. Para isto, a seleção de indicadores para o processo avaliativo deve levar em consideração vários aspectos, dentre eles as políticas assistenciais, educacionais e gerenciais em saúde, a missão e a estrutura organizacional, os programas e as propostas de trabalho das instituições de saúde, os recursos humanos,

materiais, financeiros e físicos disponíveis e as expectativas da clientela atendida<sup>(15)</sup>.

A importância da divulgação dos indicadores de qualidade entre os membros da equipe utilizando a rede social é a centralidade de informação que permite identificar as pessoas que recebem informações vindas de outros profissionais, atingindo assim o maior número de pessoas em uma alta velocidade, tornando as informações uma fonte estratégica, segura e que facilite o fluxo da informação, criando um ambiente para discussão e tomada de decisões<sup>(16)</sup>.

A divulgação dos indicadores de qualidade da equipe de Enfermagem permite a compreensão de fenômenos complexos, de maneira que possam ser analisados em conjunto com outros indicadores para a compreensão do processo de trabalho e se os objetivos almejados estão sendo alcançados<sup>(15)</sup>.

Os resultados da pesquisa referente a utilização das informações compartilhadas no aplicativo para troca de mensagens na promoção da comunicação entre os diferentes níveis de gestão da instituição, (38,1%) utilizam.

No estudo de Broca e Ferreira (2015) os Enfermeiros relataram que ocupam a posição de gestores e precisam obter mais conhecimentos, experiências e habilidades necessárias para exercer uma gestão que influencie os outros gestores da instituição no alcance das metas com eficiência e rapidez.<sup>16</sup> Essa comunicação precisa ter a intenção de entender o outro e ser entendido, de compartilhamento e de integração para que haja efetividade na relação, pois a falta de comunicação entre os gestores pode gerar problemas que poderão afetar o cuidado de Enfermagem, a segurança do paciente, tendo em vista que o processo terapêutico depende dos processos de comunicação, já que esses viabilizam a relação de confiança para os pacientes<sup>(17)</sup>.

O estudo revela que (52,4%) utilizam o aplicativo para troca de mensagens para gestão de recursos humanos em enfermagem. A tecnologia da informação e comunicação, quando conjugada ao trabalho nos padrões do capitalismo a todo custo, ao invés de permitir ao ser humano a ampliação do conhecimento e dos relacionamentos, leva à hiperconexão que pode gerar o adoecimento psíquico. Essa hiperconexão pode gerar prejuízos à vida pessoal do trabalhador quanto ao convívio familiar, social e à saúde mental, pois está sempre conectado ao seu contrato de trabalho<sup>(18)</sup>.

No estudo de Felten, 2017 ressalta sobre os grupos de trabalho do aplicativo para troca de mensagens, onde o empregado é cobrado sobre o conhecimento do conteúdo das mensagens, sendo possível o empregador fiscalizar se o empregado está visualizando as suas mensagens. Outro aspecto, é que há uma discriminação quando não se participa das conversas do grupo ou quando se

faz comentários que desagradam o empregador<sup>(19)</sup>.

Sobre a utilização das informações compartilhadas no aplicativo para troca de mensagens para gestão de recursos materiais no serviço, dos 21 participantes (47,6%) sempre utiliza. O gerenciamento de recursos materiais na saúde constitui-se um tema de importância crescente, em decorrência não só dos avanços tecnológicos e de insumos e equipamentos, mas de questões relacionadas ao processo administrativo das organizações, à ausência de sistema de controle, de consumo, desperdício e custo, além de aspectos fundamentais do cuidado, como qualidade e segurança. Diante do significativo percentual das despesas de custeio das instituições de saúde, evidencia-se a magnitude e complexidade do gerenciamento por sistemas, que compreende os processos de programação padronização, descritivo técnico, previsão, aquisição, armazenamento, prazo de validade, distribuição, controle, uso e monitoramento após administração do medicamento<sup>(20)</sup>.

Sobre a utilização das informações compartilhadas no aplicativo para troca de mensagens para investigação científica em Enfermagem, (52,4 %) utilizam. Em contrapartida, um estudo recente revela que as redes sociais são mais utilizadas para fins de pesquisa, contribuindo com o auxílio das atividades acadêmicas pela facilidade que o aplicativo permite quanto a troca de conteúdo através de formação de grupos on-line, que tem como objetivo a discussão de pesquisas, assuntos acadêmicos e afins<sup>(21)</sup>.

Muitos Enfermeiros se sentem inseguros com o uso das redes sociais na profissão, porém a sociedade vem

evoluindo e com isso os enfermeiros deve fazer o mesmo. As redes sociais estão mudando a natureza e a velocidade das interações humanas, bem como dos consumidores de cuidados de saúde, profissionais e organizações. É preciso identificar as melhores práticas e aprender como utilizar ferramentas para que se possa tirar o máximo de aproveitamento destas novas plataformas de comunicação<sup>(21)</sup>.

## CONCLUSÃO

Diante dos resultados apresentados nesta pesquisa, a maior parte dos entrevistados correspondem ao sexo feminino, com mais de 10 anos de formados, e de 1 a 3 anos de atuação no serviço pesquisado. O aplicativo para troca de mensagens é uma ferramenta muito utilizada pela a maioria dos Enfermeiros participantes deste estudo nas atividades de planejamento dos treinamentos na área de Enfermagem; Gerenciamento de Risco; Promoção da comunicação entre os diferentes níveis de gestão da instituição, gestão de recursos humanos em Enfermagem, Gestão de recursos materiais no serviço e divulgação de dados científicos na área de Enfermagem.

A pesquisa se mostra viável e fica comprovado o quanto pode-se economizar e otimizar o tempo com meios de comunicação digitais como o aplicativo para troca de mensagens, uma vez que, pode ser muitas vezes uma possibilidade de mudança na realidade de vários hospitais. Foi possível criar uma base para que a continuidade da pesquisa aconteça.

## REFERÊNCIAS

1. Pissaia LF, Costa AEK, Moreschi C, Rempel C. Tecnologias da informação e comunicação na assistência de enfermagem hospitalar. *R Epidemiol Control Infec*, Santa Cruz do Sul, 7(4):203-207, 2017.
2. Santos AF, Sobrinho DF, Araújo LL, Procópio CSD, Lopes EAS, Lima AMLD. Et al. Incorporação de Tecnologias de Informação e Comunicação e qualidade na atenção básica em saúde no Brasil. *Cad. Saúde Pública* 2017; 33(5):e00172815.
3. Kakushi LE, Évora YDM. Social networking in nursing education: integrative literature review. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2016;24:e2709.
4. Fermino V , Amestoy SC ,Santos BP, Casarin ST. Estratégia Saúde da Família: gerenciamento do cuidado de enfermagem. *Revista Eletrônica de Enfermagem, Goiânia*, v. 19, nov. 2017.
5. Bublitz S , Guido LA, Kirchhof RS, Neves ET, Lopes LFD. Perfil sociodemográfico e acadêmico de discentes de enfermagem de quatro instituições brasileiras. *Rev Gaúcha Enferm*. 2015 mar;36(1):77-83.
6. Frota MA, Rolim KMC. Aspectos gerais da formação da enfermagem: o perfil da formação dos enfermeiros, técnicos e auxiliares. *Enferm. Foco* 2016; 7 (ESP): 15-34.
7. Machado MH , Filho WA , Lacerda WF , Oliveira E, Lemos W , Wermelinger M, et al. Características gerais da enfermagem: o perfil sócio demográfico. *Enferm. Foco* 2015; 6 (1/4): 11-17.
8. Araujo MAN , Filho WDL, Alvarenga MRM , Oliveira RDO , Souza JC, Vidmantas S. et al. Sociodemographic profile of nurses of the hospital network. *Rev enferm UFPE on line., Recife*, 11(Supl. 11):4716-25, nov, 2017.
9. Costa EC, Santana FRS. Jornada de trabalho do profissional de Enfermagem e fatores relacionados à insatisfação laboral. *REAS, Revista Eletrônica Acervo Saúde*, 2017. Vol. 9 (4), 1140-1145.
10. Câmara FMP, Oliveira DFM, Silva RA, Paula VT, Abreu EP, FNeto CM, et al. Perfil do manuseio de inovações tecnológicas pelo estudante de medicina e sua interface para o aprendizado em saúde. *Revista Brasileira de Inovação Tecnológica em Saúde, On-Line*, 2014.
11. Pacheco KTS, Nascimento RM, Rios MZ, Filho ACP, Nielsen CB, Garbin CAS. Tecnologias de informação e comunicação para formação profissional em Odontologia: uma proposta do Telessaúde/ES. *Revista da ABENO* • 18(3):127-136, 2018.
12. Ferreira AC , Ferlin RM , Jordão JF , Faria CSR. Teleultrasound & teleechography. feasibility analysis of transmission for smartphones and tablets of tests performed in sector of emergency in a tertiary care hospital. *8 rbus | 17ª Edição* • Setembro DE 2014.
13. Silva AT, Alves MG, Sanches RS, Terra FS, Resck ZMR. Assistência de enfermagem e o enfoque da segurança do paciente no cenário brasileiro. *Saúde Debate | Rio de Janeiro*, v. 40, n. 111, p. 292-301, OUT-DEZ 2016.
14. Pereira MCA, Mello CL , Camilo J , Camargo RAA , Mazzotti DR. Contributions of information systems in hospital risk management: integrative review of literature. *Revista Eletrônica Gestão & Saúde*. Vol.07, N°. 01, Ano 2016 p. 413-27.
15. Rossaneis MA, Gabriel CS, Haddad MCL, Melo MRAC , Bernardes A. Indicadores de qualidade da assistência: opinião de enfermeiros gerentes de hospitais de ensino. *Cogitare Enferm*. 2015 Out/dez; 20(4): 798-804.
16. Andrade DMC, David HMSL. Análise de redes sociais: uma proposta metodológica para a pesquisa em saúde e na enfermagem. *Rev enferm UERJ*, Rio de Janeiro, 2015 nov/dez; 23(6):852-5.
17. Broca PV , Ferreira MA. Communication process in the nursing team based on the dialogue between Berlo and King. *Escola Anna Nery Revista de Enfermagem* 19(3) Jul-Set 2015.
18. Fincato D, Matte M, Guimarães. *Direito e Tecnologia: reflexões sociojurídicas*. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2014.
19. Felten MC. Fundamental rights and communication and information technologies: whatsapp working groups. *Revista Thesis Juris – RTJ*, eISSN 2317-3580, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 120-143, jan./abr. 2017.
20. Gil RB, Chaves LDP, Laus AM. Management of material resources with a focus on technical complaints. *Rev. Eletr. Enf. [Internet]*. 2015 jan./mar.;17(1):100-7.
21. Mesquita AC, Zamarioli CM, Fulquini FL, Carvalho EC, Angerami ELS. Social networks in nursing work processes: an integrative literature review. *Rev Esc Enferm USP*. 2017;51:e0321.

Recebido: 2019-11-18

**Aceito:** 2020-02-12