

COMUNICAÇÃO DIGITAL: ESTRATÉGIA NA LITERACIA EM SAÚDE

Digital Communication: Strategy in Health Literacy

Anabela Félix-Mateus. *Cepese-Universidade do Porto e FCT. Portugal.*

Lourenço Dias da Silva. *CBS - ESGCS. Moçambique. Portugal.*

Como citar o artigo:

Félix-Mateus, A. y Días da Silva, L. (2023). Comunicação digital: estratégia na literacia em saúde. *Revista de Ciências de la Comunicación e Información*, 28, 174-189
<https://doi.org/10.35742/rcci.2023.28.e288>

RESUMO

Introdução: O presente artigo foca-se na análise da pertinência da Literacia Digital no campo da Saúde e o papel da Comunicação digital na prevenção de doenças e promoção da saúde junto dos cidadãos. **Metodologia:** A abordagem utilizada foi qualitativa, baseando-se em recolha de informação documental e entrevistas a especialistas da área (informadores qualificados). Além disso, apresentaram-se casos reais para reforçar as conclusões obtidas. **Resultado:** Identificou-se uma preocupação da Organização Mundial da Saúde sobre a necessidade de informação e formação usando meios digitais, com enfoque na saúde móvel. Também se notou uma tendência de instituições académicas e comerciais em priorizar a utilização de meios digitais, especialmente o smartphone e a importância do 5G para facilitar conexões em zonas de difícil acesso. **Discussão:** A pesquisa ressalta a crescente importância dos meios digitais no campo da saúde, especialmente quando se trata de prevenir doenças e promover saúde. A relevância do 5G e do smartphone destaca-se, oferecendo oportunidades de ligação em áreas anteriormente inacessíveis. **Conclusões:** A utilização dos meios digitais na gestão da comunicação é fundamental para uma eficaz Literacia em saúde, que, por sua vez, pode contribuir significativamente para uma melhor qualidade de vida dos cidadãos.

Palavras-chave: Literacia em Saúde; Comunicação Digital; Comunicação Estratégica; Instrumentos Digitais de Comunicação; Cultura de Saúde e Bem-estar.

ABSTRACT

Introduction: This article focuses on the relevance of Digital Literacy in the field of Health and the role of Digital Communication in disease prevention and health promotion among citizens. **Methodology:** A qualitative approach was used, relying on the collection of documentary information and interviews with experts in the area (qualified informants). Moreover, real-life cases were presented to reinforce the conclusions obtained. **Results:** A concern was identified from the World Health Organization regarding the need for information and training using digital means, emphasizing mobile health. There was also a trend observed among academic and commercial institutions to prioritize the use of digital media, particularly smartphones, and the importance of 5G to facilitate connections in hard-to-reach areas. **Discussion:** The research highlights the growing importance of digital media in the field of health, especially concerning disease prevention



and health promotion. The significance of 5G and smartphones is underlined, offering connection opportunities in previously inaccessible areas. **Conclusions:** The use of digital means in communication management is essential for effective Health Literacy, which in turn can significantly contribute to a better quality of life for citizens.

Keywords: Health Literacy; Digital Communication; Strategic Communication; Digital Communication Instruments; Health and Wellness Culture.

INTRODUCCIÓN

No âmbito das Ciências da Saúde o conceito Literacia tem-se destacado pelo aumento da preocupação com tal condição. Por outro lado, a evolução do conceito Comunicação agregado ao valor dos instrumentos digitais veio, mais do que nunca, transformar o papel do cidadão de mero espectador em participante no processo de comunicação e ator nas situações relacionadas. A área da Saúde poderá ser uma das mais privilegiadas com a utilização dos meios Digitais tanto no tratamento e prevenção da doença quanto na contribuição para a Saúde e Bem-estar das pessoas. A presente introdução pretende abordar o cerne do objeto aqui tratado de modo a contribuir para o esclarecimento de alguns fatores intrínsecos à dinâmica correspondente, ao conhecimento de aspetos, naturalmente, ainda pouco aprofundados pela relativa novidade da condição.

Em capítulos posteriores tentaremos abordar preocupações e reflexões já existentes por interessados e estudiosos da dinâmica e, em simultâneo, explorar situações que poderão potenciar futuros desenvolvimentos tanto no campo da investigação quanto de aplicação empírica das áreas abordadas. Paralelamente analisaremos situações que já hoje desfrutam das vantagens do uso dos meios digitais no campo da saúde. Ressalta-se o papel interventor da Organização Mundial da Saúde em distintos Continentes com vista à promoção da Saúde e Bem-estar e prevenção da doença nas populações.

Literacia: em que consiste e como atua

O conceito *Literacia* pode ser entendido como uma evolução natural no contexto educacional da *Alfabetização*. Ambos se referem às capacidades humanas relacionadas com a leitura e a escrita. No entanto a literacia não reflete direta e obrigatoriamente o grau de escolaridade a que a alfabetização está tradicionalmente circunscrita. Significa isto que o mesmo grau de alfabetização adquirido por distintos seres humanos não equivalerá necessariamente ao mesmo nível de literacia desenvolvido por cada um deles. Enquanto o conceito de alfabetização reflete linearmente o acto de “ensinar e de aprender”, o conceito de literacia vem traduzir-se na capacidade das pessoas usarem as competências de leitura, escrita e cálculo adquiridas. Desta forma esta capacidade escapa a categorizações dicotómicas, como “analfabeto” e “alfabetizado” (Benavente e Rosa, 1995). O entendimento de distintos níveis de literacia leva a abandonar a rigidez implícita ao tradicional conceito “alfabetização”. Segundo Benavente e Rosa:

[na literacia] não se trata de saber o que é que as pessoas aprenderam ou não, mas sim de saber o que é que, em situações da vida, as pessoas são capazes de usar. A literacia aparece, assim, definida como a capacidade de processamento da informação escrita na vida quotidiana. (1995, p. 23)

A nível internacional, em 2002, a Organisation for Economic Co-operation and Development (OCDE) vem definir literacia como “a capacidade de compreender, usar e

refletir sobre textos para atingir um objetivo, desenvolver o conhecimento e o potencial individual para participar/atuar na sociedade.” Ressalve-se que o presente conceito pode pecar pela aparente e imediata interpretação de um cidadão relativamente passivo no processo. Mesmo quando considerada a Comunicação no seu seio, não é realçada uma posição interveniente e participativa no mesmo, uma realidade dos dias de hoje que, cada vez mais, precisa ser clarificada e incrementada para um grau minimamente esclarecido de Literacia no meio social. Mateus e Dias-da-Silva, num momento em que se valoriza uma posição ativa do cidadão proporcionada pelos meios digitais vêm realçar que há entender as suas intenções e opções derivadas dos meios que ele elege para a sua participação na sociedade (2023).

Já há quase uma década, em 2014, expressávamos a nível internacional o nosso entendimento sobre a grande necessidade de interação e cooperação, então entre cientistas, independentemente do local onde se encontrassem, e da grande mais-valia aportada com o uso das TIC para a aproximação do conhecimento e criação de ciência:

um dos grandes benefícios do desenvolvimento das novas tecnologias da informação e da comunicação (TIC's) traduz-se na divulgação da ciência e na interação entre cientistas de diferentes unidades científicas, muitas vezes bastante distanciados geograficamente, o que vem também permitir realizações comuns e partilhadas entre centros e países distintos, até então condicionadas pela distância e impossibilidade de tão fácil e directo contacto. (Mateus, 2014, p. 592)

Era uma preocupação, hoje alargada a todos os elementos do processo comunicativo, quando constatado o poder do cidadão em geral, obtido pela relação comunicativa, particularmente de carácter digital. Nessa mesma linha, demonstra-se evidente que a comunicação e as capacidades comunicacionais são vitais para aumentar os níveis de Literacia em qualquer que seja a área. Revela-se, então, fundamental aliar ao conceito literacia a tecnologia e o digital, uma vez que a utilização desses meios se traduz de grande responsabilidade para a eficácia do processo como um todo. É nessa base que se impõe o conceito *Literacia digital*.

Literacia Digital e Comunicação

Enquanto o termo “literacia”, por si só, se refere geralmente a capacidades de leitura e escrita, como acima referimos, ao complementar-se com o adjetivo “digital” o conceito demonstra-se bastante ampliado. Ele foi criado por Paul Gilster e publicado pelo autor pela primeira vez em livro, detentor do mesmo nome, “Digital Literary”, em fevereiro de 1997, embora as referências ao mesmo já venham do seu trabalho virtual anteriormente publicado em 1949. As ideias de Gilster, quando transportadas para o universo educacional podem ser sintetizadas pela “fórmula ensinar a aprender” (Belloni, 2003, p. 82). Pelo facto, a *literacia digital* é, segundo o autor, a extensão lógica da alfabetização, recorrente das mudanças tecnológicas e sociais ao longo do tempo, e significa “a aptidão para compreender e usar informação digital” (Gilster, 1997, p. 2). Essencialmente, o conceito deriva da noção de literacia já presente na educação há muitos anos, mas precisou de ser aplicado ao mundo digital após o *boom* tecnológico vivido pela sociedade. Saliente-se que na generalidade das traduções para a língua portuguesa o termo é referido como “alfabetização digital”, o que não corresponde ao conceito aqui trabalhado, como anteriormente demonstrámos: a literacia digital vem envolver não só a capacidade de leitura e escrita, agora através das tecnologias digitais tangíveis como *smartphones* e computadores, mas também a

utilização dos recursos tecnológicos intangíveis de onde ressalta fundamental a própria internet, hospedeira de sistemas operacionais, aplicações virtuais, redes de comunicação e afins.

Já dentro do Século XXI a Comissão Europeia, no âmbito dos seus Relatórios de trabalho (2008), vem definir a *literacia digital* como:

as capacidades necessárias para alcançar a competência digital, sustentadas por conhecimentos básicos em TIC e com a utilização de computadores, tendo como objetivo recuperar, avaliar, armazenar, produzir, apresentar e trocar informação, e também de comunicar e participar em redes colaborativas via Internet. (p. 4, trad. pessoal)

Tal constatação deriva da experiência num mundo que vive praticamente mais *online* do que na vida real, uma vez que a tecnologia se encontra tão presente e enraizada que já não se concebe a vivência diária sem a sua utilização. Nessa sequência facilmente se conclui a importância da literacia digital para o desenvolvimento das capacidades de comunicação e no aperfeiçoamento das relações interpessoais, tão necessárias para a vida em sociedade. Uma das principais áreas responsáveis nesse âmbito é precisamente a Comunicação. Acontece que no domínio da literatura correspondente, muitas vezes até por parte de especialistas e em contexto de ensaios científicos, encontramos diversas referências com as vertentes Informação, Promoção, Motivação, mas não envolvem a Estratégia Comunicação: Informação e Comunicação são utilizados indiscriminadamente, com significado coincidente. Assim abordado, o conceito Comunicação encontra-se limitado no seu real valor e capacidade, no seio da sociedade. O que o caracteriza é precisamente o processo comunicativo de mão dupla, oferecido pela possibilidade do *feedback* implícito ao *ato de Comunicar*. É o que leva ao conhecimento da vontade do cidadão enquanto participante activo e interventivo na sociedade.

Desde então a comunicação relacionada com a saúde tem vindo a desenvolver-se e a colocar-se ao serviço dos cidadãos utilizando uma diversidade de canais, nomeadamente os digitais. Falamos da oportunidade, importância e responsabilidade da Comunicação Digital 4G ou 5G, com a utilização do *smartphone* ou outros instrumentos digitais em situações específicas do presente trabalho, é algo que deixamos para capítulo próprio à frente apresentado.

A Literacia na área da Saúde

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define *Literacia em Saúde* como o conjunto de “competências cognitivas e sociais e a capacidade da pessoa para aceder, compreender e utilizar informação por forma a promover e manter uma boa saúde” (Lopes e Almeida, 2019, p. 17).

Miguel Arriaga, Coordenador na Direção-Geral de Saúde em Portugal, e investigador, vem apresentar-nos alguns aspetos do enquadramento da literacia na área da saúde:

A promoção da Literacia em Saúde está principalmente relacionada com o desenvolvimento de competências pessoais, visando o controlo que cada pessoa tem sobre a sua saúde, bem como o aumento da sua capacidade para procurar informação e assumir responsabilidades. (Arriaga em Lopes & Almeida, 2019, pp. 11-12)

E conclui que tal “contribui (...) para um acréscimo do seu bem-estar e da sua qualidade de vida”. (idem, idem, ibidem). Ainda segundo o mesmo autor, para que tal se concretize:

é importante a criação e a adequação de um planeamento estratégico que permita a aposta da promoção da literacia nas populações, mas também nos profissionais de saúde, permitindo assim uma abordagem consistente e compreensiva, que incorpora a literacia nos sistemas e políticas de saúde, já que pessoas motivadas e confiantes na sua capacidade de usar os seus conhecimentos e habilidades são mais propensas a serem participantes ativas na manutenção e melhoria da sua saúde. (Smith *et al.*, 2013, p. 12)

No âmbito da perspetiva da literacia isto vem realçar a necessidade da relação ativa entre os responsáveis pela área da saúde e as pessoas na sociedade, mais com vista à prevenção da doença, do que ao tratamento de problemas de saúde já instalados. Para que tal aconteça o autor vem defender que “Os profissionais de saúde desempenham um papel central como promotores e ativadores da Literacia em Saúde, nos seus diferentes contextos de intervenção e interação: profissional de saúde- pessoa e profissional de saúde-população” (Arriaga, op. cit., p. 13).

De entre as responsabilidades que atribui aos profissionais de saúde, apresenta particular destaque à necessidade de “Simplificar a comunicação e confirmar a compreensão, por forma a mitigar o risco de falhas de comunicação” (Arriaga, op. cit., p. 13).

Recorde-se que a necessidade de estabelecer uma ancoragem entre a comunicação e a saúde já vem merecendo a atenção de profissionais destas duas áreas, principalmente desde que, a partir da segunda metade do século XX, um novo paradigma propôs um deslocamento da doença para a saúde, visando a sua promoção e prevenção, com a utilização de diversas ações comunicativas como ferramenta indispensável para atingir este objetivo. (Bertol, em Mateus, 2015, p. 179)

Nesse sentido, e para otimizar a relação comunicacional e a participação das pessoas com quem contacta,

o profissional de saúde deve, na sua interação com a pessoa, apresentar linguagem acessível, assertiva, clara e positiva; ter grande envolvimento; promover uma relação terapêutica; ter controlo sobre a mensagem; ser fonte de informação confiável e fidedigna e afirmar-se como pólo comunicativo dinâmico e pró-ativo. (Arriaga, op. cit., p. 14)

A Comunicação Digital na Literacia em Saúde

Comunicação Digital é a expressão comunicacional derivada da Internet - web 2.0 - ou que a usa como plataforma de atuação. Está diretamente ligada à internet e às redes sociais digitais e aborda um novo conceito de comunicação baseado na interação. Contrariamente ao processo de comunicação tradicional ela trabalha de forma dialética permitindo a interação entre emissores e recetores (...). A evolução tecnológica da internet, por volta de 2004, aportou a modificação do anterior papel passivo do mero ‘navegante’ para um novo papel, ativo e participativo, de ‘usuário’. (Mateus, 2014, p. 592)

A par com tal evolução a comunicação relacionada com a saúde tem-se vindo a desenvolver para melhor servir os cidadãos utilizando uma diversidade de canais, nomeadamente os digitais: “Nas últimas décadas, a internet assumiu-se como um canal

que se associou aos *mass media* tradicionais e que pode ser utilizado como plataforma eficaz para a difusão de conteúdos relacionados com a saúde (Cassell *et al.*, 1998; Jacobs *et al.*, 2017, in Silva *et al.*, 2020)”. Esta é a conclusão de um estudo recentemente realizado por investigadores da Escola Superior de Comunicação Social, em Lisboa, onde apresentam a realidade de Portugal:

(...) alguns organismos apostaram na criação de aplicações digitais, como é o caso do Sistema Nacional de Saúde, que no seu *site* (www.sns.gov.pt) disponibiliza as aplicações “My SNS Tempos”, que permite verificar o tempo médio de atendimento nas urgências de cada instituição de saúde, e o “My SNS Carteira”, que possibilita consultar guias de tratamento, boletim de vacinas, testamento vital, cartão de registo de alergias e de doenças raras, da atividade física e da glicemia”. (Silva *et al.*, 2020)

Há que salientar que, para a promoção de comportamentos saudáveis, o acesso a informação é elemento necessário, mas não suficiente. É uma posição que ainda não contempla a necessidade do papel ativo por parte do cidadão, como adiantamos no ponto 1.3. Para tal é simultaneamente necessária a vontade de agir, uma motivação que tem que ser despoletada junto dos cidadãos. É uma questão da criação e desenvolvimento de uma “cultura da saúde” na sociedade, através da mudança de mentalidade nos indivíduos. A mudança de paradigma priorizando a Saúde ao invés do tratamento da doença, tem que ser induzida pela criação da mudança de mentalidade nas pessoas. É com esse mesmo fundamento que:

o indivíduo deverá ser capaz também de desenvolver outras capacidades, como procurar ajuda médica, compreender as orientações dos profissionais, descrever e comunicar sintomas físicos e mentais, tomar decisões acerca de tratamentos clínicos, compreender instruções e prescrições e dar o seu consentimento de forma livre e esclarecida. (Carmo, 2016, in Silva *et al.*, 2020)

Para tal a comunicação tem que ser encarada como um processo que vem facilitar essa postura por parte dos cidadãos. É a grande contribuição da *Comunicação digital* para o desenvolvimento da *literacia em saúde*, concorrendo para uma sociedade mais esclarecida, motivada e interventora no que respeita não só à doença, mas sobretudo ao modo de a evitar e prevenir, colocando o foco na *Cultura da saúde*, pretendida nas sociedades modernas para a qual a utilização dos *meios e instrumentos digitais* vêm facilitar todo o processo, tornando-se fundamental na criação de tal modelo.

OBJETIVOS

A rapidez com que o mundo muda atualmente devido à constante evolução tecnológica leva-nos a uma permanente análise do que nos rodeia. A área da Saúde é um dos campos que mais tem vindo a ganhar com a aplicação da componente digital quer na prevenção quer no tratamento das doenças. A disseminação da ligação pelo digital apresenta-se urgente enquanto meio facilitador em situações problemáticas e limitadoras, quer geográficas quanto financeiras. A mudança de paradigma do tratamento da doença para a sua prevenção, assim como para a promoção do bem-estar, leva distintos Continentes a preocuparem-se com as formas de observarem a questão. A “educação para a saúde” traduz-se numa das principais preocupações da Literacia em saúde e a comunicação digital apresenta-se um instrumento de apoio fundamental ao conhecimento por ela aportado. O nosso propósito com o presente trabalho é contribuir para o esclarecimento de novos paradigmas das Ciências da saúde na divulgação das formas atualmente

utilizados e das vantagens que a comunicação baseada no digital poderá aportar para a construção de uma sociedade centrada na saúde e no bem-estar dos cidadãos que possa contribuir para uma melhor qualidade de vida das pessoas.

METODOLOGÍA

A metodologia utilizada para a realização do presente artigo assentou exclusivamente em levantamento de informação de carácter qualitativo e envolveu duas fases distintas: uma primeira, que permite apresentar a panorâmica geral dos aspetos sobre o que se pretende refletir, e introduzi-los no contexto em que são abordados, no âmbito científico: urgia esclarecer eventuais inexatidões na utilização prática de conceitos no âmbito da Comunicação como a Literacia e a Alfabetização; por outro lado entendeu-se fundamental apresentar de imediato a relação direta entre conceitos básicos à temática trabalhada, no contexto em questão, nomeadamente o que se entende aqui por Literacia no campo da Saúde, a responsabilidade da Comunicação para a eficácia pretendida neste mesmo campo, com principal incidência nos aspetos que caracterizam a Comunicação Digital em situações que não permitem a Comunicação presencial, como muitas das situações aqui relatadas no campo da Saúde. Para um entendimento claro destes conceitos no contexto do artigo e na relação com os casos apresentados, entendeu-se apresentar logo no início do presente trabalho tal dialética em termos de Introdução. Para obtenção do conhecimento relativo recorreu-se exclusivamente a literatura especializada do campo da Linguística e procedeu-se a análise comparativa de textos científicos, publicados sob matérias congéneres.

Numa segunda fase optou-se pela apresentação de casos reais sobre a temática em questão para o que foi consultada informação oficial do Ministério da Saúde, relativa à OMS, os Estatutos e documentação informativa da CBS, tendo sido também realizadas entrevistas diretas ao seu diretor, co-autor do presente artigo, que também colaborou diretamente no mesmo com o conhecimento relativo à instituição. Foi ainda realizada Observação direta, presencial e participativa da “Conferência da Saúde 5G”, e análise de documentos relacionados com o evento.

DISCUSSÃO

O relato e considerações sobre os casos que de seguida apresentamos surgem na sequência dos conceitos e esclarecimentos introduzidos no ponto 1 do presente trabalho (Introdução). Aí se podem encontrar os fundamentos para a melhor compreensão das iniciativas agora apresentadas.

Tendências e realidades na aplicação dos meios digitais para o desenvolvimento positivo da área da saúde - A OMS e a aproximação dos Continentes

O uso de meios digitais assume hoje efetiva relevância, quer em termos de aplicação prática quanto de investigação, de modo a facilitar a vida aos cidadãos no sentido em que nos debruçamos: na convivência em situações de doença e também na prevenção da mesma.

O Dia Mundial da Saúde, celebrado todos os anos a **7 de abril**, marca o aniversário da fundação da OMS em 1948 e todos os anos se concentra numa preocupação específica de saúde pública. Além de se focar na jornada para alcançar **Saúde para Todos**, que é o lema do presente ano de 2023, a OMS celebra o seu 75º aniversário sob o tema “**75 anos melhorando a saúde pública**”. (Ministério da Saúde, 2023)

A necessidade de partilha de conhecimento em sociedades que não dispunham dos meios adequados é uma preocupação que não se inicia com o privilégio da comunicação através dos meios digitais. Mas é uma realidade objetivamente sentida com a sua falta e que pode ser viabilizada e até aprimorada, quando outras formas e meios não permitem a eficácia desejada.

O Continente Africano

A OMS e a concepção política de saúde digital para África

Bem recentemente, entre 22 e 24 de junho do corrente ano (2023), decorreu em Moçambique um Workshop no Hotel Polana onde se fez a análise dos resultados obtidos com o *Survey para concepção política saúde digital* (Misau/OMS). Aí se fez a avaliação do estado de arte da saúde móvel. Com base nos resultados obtidos e, em consequência do apurado, foi desenhada a estratégia mundial de implementação da saúde digital para a Região Africana da OMS.

De recordar que desde 2005, a Assembleia Mundial da Saúde adoptou uma série de resoluções (WHA58.28, WHA66.26 e WHA71.7) destinadas a encorajar os Estados-Membros a desenvolverem e a implementarem estratégias em matéria de saúde digital a fim de contribuírem para a consecução dos objectivos de desenvolvimento sustentável (ODS) e a cobertura universal de saúde (CUS) (ONU NEWS, 2019)

O Comité Regional para a África adoptou ainda uma resolução para fazer progredir as soluções de saúde digital na Região Africana (AFR/RC60/R3) (OMS, 2020).

Apesar disso, em 2019, a maioria dos Estados-Membros na Região Africana utiliza as soluções de saúde digital ainda em regime experimental. Os resultados não foram muito efetivos, salientando-se “o baixo nível de envolvimento dos profissionais de saúde na saúde digital” como se pode verificar na análise do Relatório enunciado (AFR/RC60/R3).

Na tentativa de ultrapassar tais condicionantes em 2020 a OMS adoptou uma estratégia mundial para a transformação digital na saúde com o objetivo de promover o avanço das tecnologias de saúde digital e a sua aplicação de modo a concretizar a visão de “saúde para todos” definida no ODS 3¹, bem como outros objectivos de desenvolvimento sustentável relacionados com a saúde. A estratégia incentiva à colaboração internacional e o apoio aos Estados-Membros em matéria de saúde digital a nível nacional.

Entre 24 a 26 de agosto de 2021 a OMS na Região Africana elaborou um quadro², o AFR/RC71/10³, para orientar a implementação da estratégia mundial nos Estados-Membro que passou a ser usado. Foi a partir dos resultados obtidos com a sua aplicação que foi feita recentemente a concepção política da saúde digital (Misau/OMS), que começámos por referenciar.

A Responsabilidade do meio Académico na Educação para a Saúde – A CBS

¹ Meta da ONU para assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades até 2030.

² Quadro de implementação da estratégia mundial sobre a saúde digital na região africana da OMS.

³ AFR-RC71-10 Quadro de implementação da estratégia mundial sobre a saúde digital na Região Africana da OMS.pdf (who.int).

A CBS (Corporate Business School) - Escola Superior de Gestão Corporativa e Social, criada em 2010 no Maputo por um dos autores do presente artigo, Lourenço Dias da Silva, apresenta-se como um caso de destaque em Moçambique pela antecipação do conceito de ensino à distância, com o objetivo de criar e disseminar o conhecimento de forma mais alargada no país. O autor apresenta-nos o seu projeto na primeira pessoa:

Com o regresso a Moçambique, após a realização do doutoramento em Lisboa no ISCTE em finais de 2009, e de outras experiências internacionais então obtidas, sentíamos a responsabilidade de contribuir para o aumento do conhecimento no nosso país. Foi quando nos decidimos pela criação da CBS em 2012, no Maputo, onde definimos uma metodologia da Deslocalização para uma maior partilha de conhecimento e conectividade privilegiada com os alunos através da deslocação de docentes especializados, vindos particularmente de Portugal e do Brasil à nossa escola, e também com o recurso à utilização dos meios digitais através de computador com a app de conversação Skype, tendo em vista a necessária contenção de custos. Ainda assim, o passar do tempo mostrou-nos a falta de viabilidade do projeto a longo prazo pela indisponibilidade dos professores e limitações financeiras de negociação nas suas deslocações. Tal constatação coincidiu com o *boom* do desenvolvimento dos meios digitais, o que nos levou ao esboço da atualização do projeto onde o *smartphone* passaria a assumir-se como o centro de comunicação e transmissão de conhecimento perante uma sociedade que se mantém necessitada de auxílio exterior para a absorção e disseminação do conhecimento, e também experiência de novas relações que lhe permitam entrar no mundo da inovação e do desenvolvimento. É um dos aspetos genericamente considerados fruto de experiências realizadas e conhecimento adquirido ao longo dos anos, sendo que o seu fundamento será sempre a educação, objetivo primeiro da sua criação. (Dias-da-Silva, 2012)

O amadurecimento de tal conceito no contexto das novas tecnologias e dos meios digitais com a introdução do 4G e do 5G, também na área da educação, faz surgir a possibilidade da educação à distância que privilegia “o uso do *smartphone* como instrumento de comunicação para o trabalho não presencial” (Mateus, 2022, p. 2). O já amplo desenvolvimento da tecnologia digital vem permitir pensar numa aplicação bastante mais ambiciosa que ultrapassa os meros bancos da escola, com base em tudo o que se aprendeu durante este tempo de ensaio, com a utilização de meios com potencialidades acrescidas obtidas pela expansão natural da comunicação digital, em termos de conhecimento, meios e instrumentos. Daí que a literacia para a saúde se encontre intimamente relacionada uma vez que o seu fundamento está na educação, contemplando a participação do cidadão através da utilização de meios digitais adequados a distintas situações como sejam o grau de alfabetização dos *targets* definidos, as suas condicionantes geográficas e várias outras. O fundamento encontra-se lá: para melhorar a literacia, dependendo do local e objetivos particulares, os meios terão que ser adaptados aos locais e a muitos outros fatores específicos que se incluem nas distintas culturas dos *targets* em causa.

No âmbito da tecnologia digital entendemos salientar a oportunidade do *Smartphone* enquanto meio e instrumento de extrema atualidade, cuja capacidade de trabalho pode ser definida e potenciada de acordo com os objetivos do momento: económicos, sociais e ambientais. O conceito de Deslocalização preconizado por Dias da Silva, em 2012, apresenta-se irreversível: a opção pelo uso de tal equipamento justifica-se pela Cibersegurança que oferece, pela capacidade de Conectividade, servindo de ponto Hub (*ponto* de conexão comum para vários aparelhos - computadores, impressoras, *tablets*...

inseridos numa rede local), pela capacidade da Deslocalização virtual. (Dias-da-Silva, 2012)

Segundo o autor, o Quadro Conceptual do que tem vindo a defender desde 2012 e aprimorou em 2022 traduz-se muito sinteticamente no seguinte modelo:

**Cátedra - 4G, 5G e Sustentabilidade - Deslocalização
Smartphonezação ou Smartphoneglobalização | Conectividade.**

Explicando um pouco:

A Deslocalização que nos é oferecida pelo 5G introduz alterações impactantes na realização ou concretização da atratividade do Valor da Troca, a qual se estabelece pela Conectividade através do uso do *smartphone*. (Dias-da-Silva, 2022)

O modelo então criado pelo autor tem sido objeto de atenção por parte do Governo de Moçambique. O reconhecimento oficial surgiu explicitamente através de um ofício enviado pela Presidente da Assembleia da República, Esperança, Laurinda Bias, como homenagem ao trabalho do Professor Lourenço Silva em 2021.⁴

No decorrer de 2023, a utilização dos meios e instrumentos digitais para apresentação e debate de várias temáticas, tem levado autores com distintas vocações a partilharem experiências e projetarem conhecimento através da CBS em Maputo. Eis alguns webinars promovidos via Zoom pela Corporate Business School com a sua participação, de encontro à realidade bastante atuais:

- ❖ 13 de abril 2023 – Tiago Carrazedo – Consultor e Docente de Finanças no ISCTE-INDEG- (Portugal), formação de executivos: *“Análises de Projetos de Investimento: diretrizes e ferramentas técnicas”*
- ❖ 03 de maio 2023 – Nuno Nogueira -Economista; Consultor: *“Vantagens e desafios do 5G”*
- ❖ 18 de maio 2023 – Anderson Costa. Professor da Escola Nacional de Administração Pública- ENAP (Brasil); Estrategista e Consultor em Transformação Digital de Organizações Públicas: *“De Dados a Decisões: a smartphonezação está mudando a forma como as organizações usam dados para tomar decisões”*
- ❖ 16 de junho 2023 – Carlos Duarte – Prof. Catedrático- Engenharia de Produção, docente IADE - Universidade Europeia: *“Tendências da Evolução Tecnológica, aumento da complexidade - facilidade de utilização – Smartphonezação, Smartphoneglobalização”*
- ❖ 23 de junho 2023 – Mário Silva – Licenciado e Mestre pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa; Assessor: Tribunal de Contas, Inspeção-geral de Finanças, Ministério do ambiente, outros. *“Ética na Administração Pública – das origens às atuais práticas”*

⁴ Ofício nº 277/GPAR/2021

❖ 05 de julho 2023 – Rui Pedro Nobre Ribeiro – Doutorado pelo ISCTE e docente na Universidade Lusófona em Lisboa - “*Transformação Digital: o pensar e o fazer*”

- **A saúde pelo *smartphone* – o reconhecimento da classe médica**

A iniciativa foi oficialmente reconhecida por parceiros de ensino de Moçambique sendo a realçar especialistas da área da Saúde. Num depoimento intitulado “Reflexões sobre a utilização do *smartphone*” enviado ao Diretor da CBS, datado de 13 de outubro de 2021, e que hoje faz parte do património documental da escola⁵, o Professor Mamudo Rafik Ismail MD⁶, da Faculdade de Medicina da Universidade Eduardo Mondlane, deixa a sua reflexão sobre a relevância dos meios digitais, no caso concreto o *smartphone* para a Ciência, da qual apresentamos pequenos extratos representativos da sua posição. Segundo o autor na missiva enviada na data acima referida:

o *smartphone* tornou-se acessível a muitos e irá contribuir para a universalidade da ciência, património cultural dos povos, maior socialização e humanização no conceito de “longe mas perto e [em] todo lugar, atemporal” (...) Contribui para diminuir assimetrias regionais, em prol de equidade dos países de baixa renda no mundo”. (Mamudo, 2021, p. 1)

Para o Professor Mamudo, o *smartphone* possui as seguintes funções: “comunicar, formar e informar, treinar, educar, entreter, socializar, vencendo a barreira de tempo e espaço, com palestras de forma síncrona ou assíncrona; gerir a nossa saúde os projectos, gerir as próprias emoções” (Mamudo, 2021, p. 1).

Salientamos ainda a sua conclusão, que demonstra um alerta à utilização do instrumento pela generalidade do cidadão, alheio aos conhecimentos só providos pela ciência médica e seus especialistas credenciados. Diz-nos o Professor: “(...) quantos pacientes “Doutores Google”, aparecem nos consultórios médicos com o diagnóstico já feito com base da interpretação das queixas ou achaques, sinais ou sintomas e como se a Medicina se fizesse com o premir de teclas do computador ou de um *smartphone*?” (Mamudo, 2021, p. 1).

Na Europa

Saúde em linha (e-Saúde)

No âmbito Europeu, já em 2018, a Comissão Europeia apresentara um Relatório, com base em análises cientificamente fundamentadas, ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões Membros sobre a viabilização da transformação digital dos serviços de saúde e de prestação de cuidados no Mercado Único Digital, a capacitação dos cidadãos e a construção de uma sociedade mais saudável, que denominou Saúde em linha (e-Saúde): Saúde e cuidados de saúde digitais. (EUR-Lex - 52018DC0233-PT). Aí era referido que:

as soluções digitais destinadas à saúde e aos seus cuidados poderiam aumentar o bem-estar de milhões de cidadãos e mudar radicalmente a forma como os serviços de saúde e cuidados são prestados aos doentes (...). A digitalização pode apoiar a continuidade dos

⁵ Cedido para análise pelo Arquivo bibliotecário da CBS.

⁶ Mamudo Rafik Ismail MD, PhD (Professor Associado) /Faculdade de Medicina, UEM; Médico anatomopatologista Presidente Colégio de Anatomia Patológica/OrM.

cuidados além-fronteiras (...); a digitalização pode também ajudar a promover a saúde e a prevenir doenças, nomeadamente no local de trabalho; (...) pode apoiar a reforma dos sistemas de saúde e a sua transição para novos modelos de prestação de cuidados, centrados nas necessidades das pessoas, e possibilitar a transição de sistemas centrados nos hospitais para estruturas de prestação de cuidados mais integradas e vocacionadas para a comunidade. As ferramentas digitais podem converter os conhecimentos científicos num meio para ajudar os cidadãos a manterem-se saudáveis, ajudando, assim, a assegurar que não adoeçam. (Mamudo, 2021, p. 1)

Em suma, aludiam à prevenção, diagnóstico, tratamento, monitorização e gestão de questões relativas à saúde, bem como à monitorização e gestão dos hábitos de vida com impacto na saúde: “A saúde e os cuidados digitais são inovadores e podem melhorar o acesso aos cuidados e à qualidade desses cuidados, bem como aumentar a eficiência global do setor da saúde” (Mateus, 2021).

Embora já anteriormente utilizados, o home office e o teletrabalho, passaram a encontrar grande oportunidade de aplicação devido aos condicionamentos do COVID-19, doença provocada pelo vírus SARS-COV-2 em 2019:

No dia 11 de março de 2020, a OMS caracteriza o novo surto de coronavírus como uma pandemia, e insta os governos de todo o mundo a levarem a sério a situação e se prepararem para a primeira vaga da emergência de saúde pública com várias medidas drásticas, entre as quais de confinamento à escala nacional que ocorreu em muitos países. (OMS, 2020, in Mateus, 2022, p. 4).

Relembrar essa recente época, e tudo o que então se viveu, ajuda-nos a ilustrar a condição sobre que nos debruçamos pela próxima realidade a que ela nos conduz. Mas ajuda também a salientar a importância da alternativa de relação não muito contemplada até tal momento, particularmente na sociedade portuguesa que sempre priorizou a relação direta e presencial, mesmo de trabalho entre as pessoas, como garantia de confiança entre elas. Habitualmente equiparados, os conceitos de “home office” e “teletrabalho” passaram a encontrar grande oportunidade de aplicação devido à sequente necessidade de contenção de agrupamentos de pessoas. Mas esclareça-se que nem sempre o sentido dos termos coincide. O termo home office, genericamente utilizado, apenas se refere ao estado de trabalho remoto, trabalho não realizado dentro das instalações da empresa ou instituição. Já o conceito de teletrabalho inclui a forma de como o trabalho é realizado: “em lugar distante do escritório e/ou centro de produção, que permite a separação física e o uso de tecnologias facilitadoras de comunicação” (Lizote, 2021, em Mateus, 2022, p. 4), sendo o meio utilizado mais comum a internet: “a Comunicação interna de carácter digital, que já anteriormente ocupava papel importante na estratégia das empresas, tornou-se fundamental” (Mateus, 2021, p. 121). O teletrabalho vem depender de meios digitais e hoje tudo é feito através de smartphones, aplicativos, softwares e sistemas que otimizam processos considerados complexos e vieram substituir a comunicação face-to-face:

O uso dos aplicativos através dos Smartphones demonstra-se ideal para empresas quando os serviços se encontram descentralizados, por vezes com acesso à internet um tanto limitado, através da utilização de dados móveis e quando, por outro qualquer motivo, a utilização de computadores se apresenta complexa para muitos dos colaboradores da empresa. (Mateus, 2021, p. 123)

O papel social da tecnologia em saúde – Conferência NOS

No momento em que realizamos o presente trabalho decorre em Portugal, em Xabregas, Lisboa, uma conferência internacional patrocinada pela empresa de telecomunicações NOS SGPS (Sociedades Gestoras de Participações Sociais) intitulada A Conferência da Saúde 5G, a qual tivémos o privilégio de acompanhar, *in loco*. A NOS é um grupo de comunicações e entretenimento português, criado em 2013, a partir da fusão de outras grandes empresas de comunicação no país. Oferece soluções fixas e móveis de última geração, televisão, Internet, voz e dados para todos os segmentos de mercado (pessoal, residencial e empresarial) e em 2019, tornou-se responsável pelo primeiro Fundo NOS 5G no país. Caracteriza-se por ser a primeira empresa a implementar a tecnologia 5G em vários equipamentos e serviços.

A nossa participação em tal evento permite-nos a divulgação no presente trabalho de alguns dos contributos aí relatados. Foram aí apresentados casos reais da utilização dos meios digitais aplicados à área da saúde e divulgados estudos com a finalidade de uma maior viabilização dos meios para simplificar e acelerar cuidados a prestar aos cidadãos, muitas vezes afastados geograficamente dos locais centrais, onde a assistência médica, de saúde e bem-estar é difícil de prestar em termos de continuidade ou mesmo, de emergência; também aí abordadas soluções tecnológicas que dão suporte ao redesenho das operações, do contacto com o doente, da colaboração entre profissionais de saúde, da maior eficiência dos processos, do tirar partido do potencial dos dados e muitas outras questões; o 5G foi evidenciado como catalisador de distintas tecnologias e que permite trazer segurança, resiliência, desempenho e latência às interações das soluções com as redes.

Segundo João Ricardo Moreira⁷, o projeto apresentado pela NOS veio demonstrar-nos soluções atuais e ambições futuras com grande viabilidade de concretização a curto prazo através do desenvolvimento contínuo da ciência no âmbito da oferta de conhecimento de meios digitais para o tratamento de doenças e prevenção das mesmas, com ênfase na educação para a saúde, através da informação, do acompanhamento contínuo, ainda que virtual e de orientação para o tratamento, quando necessário.

CONCLUSÕES

Com base nas leituras efetuadas e na análise dos casos apresentados, verificámos os benefícios aportados com a utilização das tecnologias digitais tanto a nível de tratamento de doenças e de prevenção das mesmas, quanto da promoção da saúde e bem-estar nas pessoas.

A Literacia revela-se no conhecimento obtido pelo cidadão e permite-lhe usá-lo em correspondência às suas necessidades. Quando o objeto é a Saúde, ela torna-se uma arma contra a doença, no mínimo em termos de prevenção, e também numa forma de preservar mediante os comportamentos dos cidadãos apreendidos nesse contexto. A Literacia em saúde faz parte da instrução de cada um e influencia nas suas decisões, mediante vários aspetos, internos ou externos à sua exclusiva motivação.

Na base da Literacia em Saúde, o desenvolvimento das TIC vem permitir a divulgação da

⁷ 1º Board Member at NOS Comunicações, S.A.

ciência e a interação entre as pessoas com o objetivo de uma maior qualidade de vida. No âmbito da Saúde as relações que o permitem podem ser de discussão entre diversos cientistas em prol da ciência, ou entre especialistas e seus pacientes com o objetivo de um acompanhamento privilegiado para as suas debilidades. Quando falamos em Comunicação digital e em Literacia digital, encontramos-nos em plena época 4G e 5G, que estamos a viver (dependendo dos locais) e que vem permitir uma ligação direta, imediata e simultânea entre elementos afastados geograficamente. E esta é a grande arma para a atualização e acompanhamento de países com distintas condições de desenvolvimento ou acessibilidades, de modo a poderem assistir às mais recentes inovações e delas desfrutarem através das tecnologias assentes no digital, seja a nível de ações, quanto de conhecimento que poderão contribuir para uma maior qualidade de vida dos cidadãos, independentemente do local onde eles se encontrem.

REFERENCIAS

- Arriaga, M. T. (2019). Capacitação dos profissionais de saúde para uma melhor literacia em saúde do cidadão. En C. Lopes, & C. V. Almeida (Coords.), *Literacia em saúde na prática* (pp. 11-15). Edições ISPA.
- Belloni, M. L. (2003). *Educação à distância e média-educação na formação profissional* (3^a ed.). Autores Associados.
https://www.senado.leg.br/comissoes/ce/ap/ap20111109_maria_belloni.pdf
- Benavente, A., & Rosa, A. (1995). Literacia e cidadania. En L. Salgado, *Literacia e aprendizagem da leitura e da escrita*. Ministério da Educação.
- Bertol, S. (s. d.). *Comunicação e Sociedade*, 41. www.revistas.univerciencia.org
- Comissão Europeia. (2008). *Digital Literacy European Commission Working Paper and Recommendations from Digital Literacy High-Level Expert*.
<https://www.ifap.ru/library/book386.pdf>
- Comissão Europeia. (2018). *EUR-Lex - 52018DC0233-PT*. <https://acortar.link/C6QRK8>
- Dias-da-Silva, L. (2012/2022). *Cátedra 5G e Sustentabilidade - Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade - Assemblages - Smart Cities x Smartphonezação ou Smartphoneglobalização - Direitos Humanos na Era Digital, Moçambique. Free On-Demand*.
- Carmo, M. (2016). A (i)literacia em saúde: Forças e oportunidades do sistema de saúde português. *Gestão Hospitalar*, 15(29), 2020. *Comunicar a saúde - fundamentos e práticas para uma melhor saúde*. <https://journals.openedition.org/cp/11292>
- Gilster, P. (1997). *Digital Literacy*. Wiley Computer Pub. www.worldcat.org
- Lizote, S. (2021). Home Office em Tempos de Pandemia: um Estudo em Empresas Prestadoras de Serviços Contábeis. <https://acortar.link/UrPiKt>
- Lopes, C., & Almeida, C. (2019). *Literacia em saúde na prática*. Edições ISPA.
<http://hdl.handle.net/10400.12/7305>

- Mateus, A. F. (2014). Comunicação digital e investigação: a internacionalização da ciência. En *Comunicação ibero-americana: os desafios da Internacionalização* (pp. 592-600). Universidade do Minho. <https://acortar.link/ElEk3p>
- Mateus, A. F. (2015). A Comunicação nas ciências interdisciplinares: o compromisso de um discurso – o caso da área da Saúde. *Revista Estudos em Comunicação*, 21, 177-188. <https://doi.org/10.20287/ec.n21.a13>
- Mateus, A. F. (2021). A Comunicação Interna e a Consistência da Marca: o papel das Mídias e Redes Sociais Digitais na Era COVID-19. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, E45, 115-129. <https://doi.org/10.17013/risti.n.pi-pf>
- Mateus, A. F. (2022). Gestão de Talentos, Home office e Comunicação Digital. Passado, presente... que futuro pós-COVID19? *Human Review. Internacional Humanities Review/Revista Internacional de Humanidades*, 4(4). <https://doi.org/10.37467/revhuman.v11.4136>
- Mateus, A. F., & Dias-da-Silva, L. (2023). Comunicação digital na literacia em saúde. En *Libro de Actas del II Congreso Internacional de Comunicación y Salud* (CICyS). UCM, p. 10. <https://acortar.link/lZ1KPP>
- Ministerio de Saúde. (2023). *Dia mundial da saúde*. <https://minsaude.gov.cv/noticias/dia-mundial-da-saude-07-de-abril/>
- ONU NEWS. (2019). *Assembleia Mundial da Saúde aprova resoluções sobre cobertura universal de saúde*. <https://news.un.org/pt/story/2019/05/1673721>
- OCDE. (2002). *Reading for change - Performance and engagement across countries: Results from PISA 2000*. OECD Publishing. <http://www.pisa.oecd.org/dataoecd/43/54/33690904.pdf>
- Salgado, L. (1997). *Literacia e aprendizagem da leitura e da escrita*. Ministério da Educação.
- Silva, I., Jóluskin, G., & Cardoso, P. (2020). Literacia em Saúde Relacionada com os Meios de Comunicação Social: enquadramento conceptual e criação de uma escala de avaliação. *Comunicação Pública*, 15(29). <https://doi.org/10.4000/cp.11292>

CONTRIBUIÇÕES DOS AUTORES, FINANCIAMENTO E AGRADECIMENTOS

Concetualização: Félix-Mateus, A. y Días da Silva, L. **Metodologia:** Félix-Mateus, A. y Días da Silva, L. **Validação:** Félix-Mateus, A. y Días da Silva, L. **Análise formal:** Félix-Mateus, A. y Días da Silva, L. **Curadoria de dados:** Félix-Mateus, A. y Días da Silva, L. **Redação - preparação do rascunho original:** Félix-Mateus, A. y Días da Silva, L. **Redação - revisão e edição:** Félix-Mateus, A. y Días da Silva, L. **Visualização:** Félix-Mateus, A. y Días da Silva, L. **Supervisão:** Félix-Mateus, A. y Días da Silva, L. **Gestão do projeto:** Félix-Mateus, A. y Días da Silva, L. **Os autores leram e aceitaram a versão publicada do manuscrito:** Félix-Mateus, A. y Días da Silva, L.

AUTORES

Anabela Félix Mateus

Iniciou-se na academia como docente nas áreas da Comunicação (Marketing, Relações Públicas, Comunicação Organizacional, Jornalismo) e Sociologia de Empresa, na década de 1980, de acordo com os estudos realizados na Licenciatura em Comunicação Social e Mestrado em Sociologia. Os seus interesses de pesquisa logo se voltaram para a Comunicação nas Organizações. Especialista em Relações Públicas tem a primeira dissertação de Mestrado publicada por uma universidade pública da área em Portugal. É investigadora integrada da FCT desde a sua criação na década de 1980 e passou por vários centros de investigação em Portugal, Brasil e Espanha. Doutorada pela Universidad Complutense de Madrid (Es); Pós-doutorada pela USP (Br) e UBI (Pt), recentemente realizou uma Pós-graduação em Comunicação Estratégica Digital no ISCSP da Universidade de Lisboa (Pt). Os seus interesses de investigação centram-se particularmente em áreas da Comunicação Interna e Gestão, tendo como objetos de investigação mais recentes a “Saúde e Bem-Estar” e a “atividade turística e Hoteleira”. Salientam-se ainda os últimos projetos realizados sobre a Comunicação Digital e as Redes de Comunicação.

ORCID ID: orcid.org/0000-0003-2418-5196

Lourenço Dias da Silva

É licenciado desde 2002 em Ciências Jurídicas pela Universidade Politécnica de Moçambique. Para a conclusão do Mestrado em Ciências Jurídico-Económicas, apresentou a Dissertação “As Empresas Transnacionais e o Acesso ao Mercado” em 2004, Protocolo entre a Universidade Eduardo Mondlane (UEM) e a Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa (FDUL). Concluiu o Doutoramento em Gestão Global no ISCTE-IUL, em 2009, posteriormente reconhecido pelo Governo da República de Moçambique que simultaneamente aprovou a criação da Escola Superior de Gestão Corporativa e Social (ESGCS), associada da Corporate Business School (CBS), da qual é Presidente. Os seus interesses de pesquisa desde sempre se centraram na área da Responsabilidade Corporativa Social, com enfoque na participação activa para a qualificação das pessoas. Em paralelo, a sua vida profissional desenvolve-se em Assessoria Jurídica, Assessoria de Gestão e Assessoria em Projectos Sociais nos domínios do sector social, público e privado.

ORCID ID: orcid.org/0009-0000-8433-0901