

Metodologia de utilização do *chat* na enfermagem

Methodology for the use of chat in nursing

Metodología para el uso del chat en enfermería

Cláudia Prado¹, Christiane Pereira Martins², Luciana França³,
Maria Madalena Januário Leite¹, Heloísa Helena Ciqueto Peres¹

¹Universidade de São Paulo. Escola de Enfermagem. Departamento de Orientação Profissional. São Paulo, SP

²Instituto Dante Pazzanese de Cardiologia. Serviço de Educação continuada. São Paulo, SP

³Hospital São Luiz. São Paulo, SP

Submissão: 24/07/2008

Aprovação: 30/06/2009

RESUMO

O objetivo deste estudo foi descrever a metodologia da utilização do bate-papo (*Chat*) para comunicação em tempo real em um grupo de pesquisa em enfermagem. O papel do coordenador compreende as dimensões de planejamento, mediação e tecnológica. Cada dimensão pode determinar o sucesso ou o fracasso da comunicação. Elas devem ser vistas de forma integrada e a modificação em alguma delas interfere na qualidade do resultado final da atividade. O software de comunicação adotado foi o Skype® por permitir comunicação grátis entre muitos usuários em tempo real. Para a execução do *Chat* foram estabelecidas cinco etapas: abertura, acolhimento/aquecimento, desenvolvimento da pauta, síntese e encerramento. A metodologia permitiu otimização e flexibilização de tempo, organização das atividades e alcance dos objetivos.

Descritores: Educação em Enfermagem; Tecnologia; Informática em Enfermagem.

ABSTRACT

The purpose of this study was to describe the methodology of the use of *chat* for real-time communication in a group of nursing research. The role of coordinator understands the dimensions of planning, mediation and technology. Each dimension can determine the success or failure of communication. They should be seen in an integrated and modified some of them interfere with the quality of the final outcome of the activity. The *software* of communication was adopted by Skype® allow free communication among many users in real time. To implement the *chat* were down five steps: opening, host / heating, the staff development, synthesis and closure. The methodology allowed optimization and flexibility of time, organization of activities and range of goals.

Descriptors: Education, Nursing; Technology; Nursing Informatics.

RESUMEN

El objetivo del estudio fue describir la metodología de utilizar una herramienta para *chat* para la comunicación en tiempo real en un grupo de investigación de enfermería. El rol del coordinador comprende las dimensiones del planeamiento, mediación y tecnología. Cada dimensión puede determinar el suceso o fracaso de la comunicación. Ellas deben ser vistas de manera integrada y la modificación en algún de ellas interfiere la calidad del resultado final de la actividad. El *software* de comunicación ha sido aprobado por Skype® para la comunicación libre entre muchos usuarios en tiempo real. Para la ejecución del *chat* fueron establecidas cinco pasos: apertura, acogida / hospitalidad, desarrollo del personal, síntesis y encerramiento. La metodología permitió la optimización y flexibilidad de tiempo, la organización de las actividades y el alcance de las metas.

Descriptores: Educación en Enfermería, Tecnología, Enfermería Informática.

Correspondência: Cláudia Prado. Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo.
Av. Dr. Enéas C. Aguiar, 419. Cerqueira César. CEP 05403-000. Sao Paulo, SP

INTRODUÇÃO

Na área da Informática na Saúde, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) ocupam, no momento atual, uma evidência de aplicabilidade na práxis em saúde que precisa ser, adequadamente, explorada na formação de profissionais. Isso nos possibilitará conhecer, compreender e refletir sobre a complexidade e a potencial utilização das ferramentas computacionais na estrutura, organização e funcionamento dos sistemas e serviços de saúde⁽¹⁾.

É pertinente admitir que o profissional da área da saúde, em função das necessidades impostas pelo advento tecnológico contemporâneo, especialmente nesse setor, desenvolva competências e saberes relativos a um "pensar e agir" que inclua as TICs no intuito de enriquecer e ampliar a prática profissional, a educação permanente e a participação social nos campos especiais em que vier a atuar⁽¹⁾.

É inegável, de todo modo, que o desenvolvimento da informática e das TICs promoveram mudanças nas relações entre os seres humanos e desses com o meio, assim como é notório que as tecnologias de informação e comunicação passaram a desempenhar um papel importante na estrutura organizacional das sociedades, permitindo processamento, armazenamento, difusão e elaboração permanente do conhecimento⁽²⁾.

Portanto, torna-se imprescindível ao profissional atualizado ou em atualização contínua que venha a discutir e a desenvolver competências para a utilização de recursos computacionais na sua área, sendo essa característica uma exigência ética para o setor da saúde.

A informação em saúde é considerada veículo necessário para a gestão dos serviços, pois tem a possibilidade de orientar a implantação, acompanhamento e (re)avaliação dos modelos de atenção à saúde, envolvendo também as ações de prevenção e controle de doenças^(3,4).

Esse processo de modernização científica e tecnológica tem gerado novas formas de construção de conhecimento e de relação com o mundo do trabalho. Acredita-se que os avanços da tecnologia computacional irão revolucionar os processos em todos os níveis dos serviços de enfermagem dos hospitais proporcionando benefícios operacionais e estratégicos.

O desenvolvimento e a utilização da informática nos últimos anos tem influenciado a criação de softwares, expandindo e difundindo informações, produzindo controvérsias e incentivando novas formas de produção de conhecimento⁽⁵⁾.

É indispensável adequar e aplicar os recursos tecnológicos disponíveis para a melhoria do processo de trabalho de enfermagem, assim como para outras áreas da saúde, avaliando se as tecnologias existentes estão sendo utilizadas corretamente e quais poderão ser desenvolvidas para proporcionar melhor qualidade na formação de recursos humanos para a prestação da assistência de enfermagem, visando promover a saúde do indivíduo e de sua coletividade.

Neste sentido, a adequação da informática na prática profissional é indispensável, principalmente pela velocidade de transformações a qual o mundo é acometido constantemente, sendo que tanto as organizações como os profissionais devem se preparar para enfrentar estes desafios⁽⁶⁾.

A informática tem sido aplicada em algumas áreas da enfermagem, como o desenvolvimento de softwares para uso

administrativo em unidades e serviços de enfermagem, permitindo encontrar soluções para problemas de gerenciamento, estrutura técnica e organizacional de operacionalização específica, planejamento e articulação de recursos humanos, físicos e materiais; de controles, auditoria, ações de enfermagem em relação aos clientes.

O ensino da Enfermagem no Brasil apresenta diversas experiências com o uso de softwares educacionais que contribuem significativamente para a otimização do processo ensino-aprendizagem⁽⁷⁾.

A Comunicação mediada por Computador vem afetando a sociedade e influenciando as pessoas no decorrer de suas vidas e o entendimento sobre o conceito de comunidade.

A Internet possui algumas ferramentas de comunicação consolidadas que são utilizadas cotidianamente pela maioria dos internautas. Dentre elas, podemos destacar o bate-papo (ou *Chat*), fórum (ou lista de discussão), correio eletrônico (ou e-mail) e as *web*-conferências (ou videoconferências, teleconferências).

O bate-papo (ou *Chat*) é um dos serviços acessados que podem ser utilizados por meio da Internet. Existem dois tipos de chat: o IRC (*Internet Relay Chat*) e o *chat* na *Web*. O IRC é o mais antigo e necessita de um software especial, já o chat na *Web* tem a facilidade de ser acessado pelo *browser* (navegador)⁽⁸⁾.

Um ambiente de *chat* possui algumas características específicas: todos participantes precisam estar conectados ao mesmo tempo (acesso em tempo-real ou *online*); é possível falar com qualquer pessoa a qualquer momento (de forma reservada ou aberta). Essas várias falas apesar de se apresentarem de forma entrecruzada, constituem um texto, que passaremos a designar como hipertexto coletivo⁽⁸⁾.

Esse hipertexto coletivo, que resulta da sobreposição de "falas", quebra, de certa forma, a estrutura da narrativa, que não é intencional, mas que surge como consequência do uso da tecnologia computacional.

O hipertexto coletivo é compreendido como uma rede de múltiplos saberes em movimento, de caráter ativo e dinâmico e dependente da coletividade⁽⁹⁾.

O *chat* propicia quatro momentos on line de uma discussão, os quais não são normalmente vivenciados em uma aula presencial: leitura de uma mensagem - tradução (que podem ser várias, simultaneamente); interpretação(ões), fundamentando a resposta; contextualização (aspectos críticos sobre a informação) e a reflexão, que envia a resposta no mesmo momento em que chegam novas mensagens, que podem, inclusive, ser uma parte ou o todo de uma resposta⁽⁸⁾.

Visando a capacitação dos profissionais para a utilização das tecnologias de informação e comunicação como recursos pedagógicos compatíveis com os novos paradigmas educacionais, preconizados nas Diretrizes curriculares do ensino na área de saúde, nos propusemos neste estudo, descrever a metodologia da utilização do *chat* como ferramenta de comunicação em um grupo de pesquisa.

O Grupo de Pesquisa

A Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo (EEUSP) conta, atualmente, com cerca de 50 grupos de pesquisa vinculados ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico

– CNPQ, dentre esses grupos, destacamos o GEPETE – Grupo de Estudos de Práticas de Educação e Tecnologia da Informação em Enfermagem da EEUSP. Este está vinculado ao Centro de Estudos em Teleenfermagem da EEUSP (CETEnf/EEUSP) e foi constituído pela união dos Grupos de Pesquisa: Avaliação das práticas do ensino e da assistência à saúde e Tecnologia da informação nas diferentes dimensões do processo de trabalho em saúde: assistência, gerência, ensino e investigação.

O objetivo do GEPETE é integrar pesquisadores, alunos de pós-graduação e graduação nas áreas de tecnologia da informação e comunicação, Educação em saúde e Ensino em enfermagem, visando o desenvolvimento e incorporação de avanços tecnológicos na gerência, ensino, pesquisa e assistência de enfermagem.

Os projetos desenvolvidos pelo grupo estão ligados às linhas de pesquisa do Departamento de Orientação Profissional da Escola de Enfermagem da USP: “Gerenciamento de Ações e de Serviços de Saúde e de Enfermagem” e “Políticas e práticas de Educação e Enfermagem”.

Quanto à titulação acadêmica o grupo é composto por livre-docente, doutores, mestres, especialistas, graduados, mestrandos e especializando, em diversas áreas da enfermagem, bem como especialistas na área de comunicação e informática.

O grupo propõe-se a ser um espaço de análise e pesquisa das tecnologias da informação nas instituições de saúde e da educação em saúde e em enfermagem, a partir dos determinantes antropológicos, históricos, culturais e políticos. Proporciona momentos de reflexão sobre os impactos e os desafios da adoção de novas tecnologias no ensino, na assistência, na gestão e na pesquisa em enfermagem, visando a construção de novas referências éticas e científicas compatíveis com a prática profissional.

A dinâmica da gestão do grupo fundamenta-se em planejamento semestral de atividades relacionadas às demandas e necessidades dos pesquisadores e às exigências do mundo do trabalho. A apropriação de competências para utilização de vídeos, fotografias, ambientes virtuais de aprendizagem, fórum, chat, sistemas de decisão, entre outros, objetiva buscar trajetórias para prática de enfermagem compatível com novos paradigmas educacionais e tecnológicos. São realizadas pesquisas de produção tecnológica, e analisados os resultados de investigações e questões pertinentes à incorporação de avanços tecnológicos na gerência, ensino, pesquisa e assistência de enfermagem.

Realiza reuniões mensais de forma presencial e/ou virtual, também definidas a partir do desenvolvimento dos projetos do grupo.

Apresenta, também, diferentes possibilidades de atuação dos integrantes em pesquisas e/ou projetos individuais e coletivos, participação em eventos científicos, organização de oficinas tecnológicas, publicação de artigos, dentre outras.

CENÁRIO DE ESTUDO

Um dos temas de projetos coletivos dos integrantes do GEPETE corresponde à aplicação do Chat como ferramenta de comunicação em enfermagem. Esta prática vem ao encontro dos objetivos do grupo de integrar pesquisadores e alunos das áreas de educação em enfermagem e teleenfermagem.

Nesse contexto, participantes do grupo discutiram a importância de serem realizadas reuniões virtuais visando vivenciar e experienciar

o uso de um *software* de comunicação síncrona, identificando possibilidades e limites.

Decidiu-se por realizar reuniões virtuais, coordenadas por membros pesquisadores do grupo, objetivando realizar o planejamento, a metodologia e a avaliação da estratégia. Nesta ocasião foi realizada uma discussão coletiva sobre as pautas das reuniões virtuais, optando-se por temática de interesse comum na área de tecnologia da informação em saúde e em enfermagem, bem como reuniões gerenciais. As atribuições dos coordenadores foram divididas em duas fases: planejamento e gerenciamento da reunião.

Fase I – Planejamento: Esta fase caracteriza-se pela:

- Definição da pauta, dos objetivos e do tipo de reunião: Científica ou Gerencial;

- Criação de lista com os *e-mail* de todos os participantes do grupo;

- Definição de data, horário de início e término e a pauta da reunião;

- Identificação, entre os integrantes do grupo, da disponibilidade de acesso à *internet* na data da reunião virtual;

- Reservas de salas com computadores e acesso à *internet* para os integrantes do grupo que não possuem esses equipamentos;

- Seleção da ferramenta de comunicação *on-line*;

- Orientações técnicas aos participantes para utilização da ferramenta selecionada para estabelecer a comunicação *on-line*;

- Envio de endereços eletrônicos do programa de comunicação selecionado.

- Socialização de *netiquetas*: regras de bom convívio dentro da comunicação virtual do grupo.

- Encaminhamento de Termo de Consentimento Informado caso o conteúdo das discussões sejam utilizados para fins de pesquisa e divulgação, considerando os preceitos ético-legais da pesquisa envolvendo seres humanos.

O grupo de pesquisa vem desenvolvendo reuniões virtuais científicas que compreendem discussão de elaboração de projetos, sessões de *brainstorming*, bem como reflexões prolongadas sobre literatura e vídeos sobre temas de interesse ou troca de arquivos de gráficos, áudio e vídeo. As reuniões do tipo gerenciais balizam as condutas e as estratégias do processo de trabalho do grupo.

Para que ocorra discussão efetiva e envolvimento dos participantes na fase de desenvolvimento do chat, é importante que haja adesão dos integrantes quanto ao preparo prévio como leituras de textos indicados, visualização de vídeos ou outras mídias.

Outro aspecto que merece ser considerado é a criação de *e-group* com os *e-mail* de todos os integrantes que por meio deste seja enviada uma mensagem informando-os sobre data, horário de início e término e a pauta da reunião, previamente definida pelo grupo. Foram orientados, ainda, quanto à necessidade de estarem conectados a um computador com acesso ao Skype® para que fosse possível a participação na reunião, sobre o processo de aquisição (*download*) do *software*, criação de endereço no Skype® e notificação do mesmo aos coordenadores da reunião. Identificaram-se, assim, quais deles teriam disponibilidade de acesso à Internet na data prevista para a reunião virtual. Diante da dificuldade de acesso por parte de alguns participantes, foi realizada a reserva da sala de aula de informática do CENTEnf/EEUSP e

solicitado ao serviço de informática da EEUSP a instalação do software Skype®.

Em seguida, portando os endereços de skype dos membros, os coordenadores confeccionaram uma listagem com a identificação do nome e do endereço de cada integrante, para que pudessem ser acessados no dia reunião.

A escolha do software Skype® deu-se por ser uma ferramenta simples e fácil de ser usada, que permite a comunicação de voz e vídeo grátis entre muitos usuários, concomitantemente, e em tempo real.

Optou-se pelo uso da comunicação escrita pela impossibilidade de muitos participantes não possuírem computadores com acesso a vídeo e microfones, dispensando o uso de webcam e microfone.

Destaca-se a importância, ainda das orientações que foram realizadas sobre as *netiquetas* aprovadas pelo grupo que versavam sobre:

- necessidade de evitarem abreviações e respeitarem as regras gramaticais e ortográficas para facilitar a compreensão dos participantes;

- as perguntas, questionamentos e intervenções deveriam ser realizadas de maneira clara e objetiva no momento em que fossem autorizadas pelo coordenador para possibilitar uma ampla participação de todos.

Fase 2 - Gerenciamento – Essa fase apresenta cinco etapas: Abertura, acolhimento e aquecimento, desenvolvimento, síntese e encerramento.

- **Abertura** - Inserir todos os participantes no ambiente do Chat mediante listagem de endereços estabelecida na fase anterior. O início do debate deverá ocorrer após a conexão de todos os participantes no ambiente skype® de um dos coordenadores. Após estarem conectados deverão aguardar a chamada do coordenador.

- **Acolhimento e Aquecimento** - Fazer a abertura oficial da reunião, dar boas-vindas aos participantes, informar as regras do chat e realizar perguntas de ordem técnica (em relação ao acesso do ambiente virtual).

Nesta fase considera-se o uso da linguagem emocional como um diferencial significativo para a aprendizagem por criar um espaço operacional mais favorável às inter-relações, à mediação pedagógica e ao desenvolvimento dos processos reflexivos, auxiliando a construção e a reconstrução do conhecimento.

Assim, pode-se abordar inicialmente questões com o envolvimento pessoal do participante com o tema, relacionando a teoria com suas experiências e vivências, visando propiciar, assim, uma participação efetiva e “quebrar o gelo”.

- **Desenvolvimento** - Discutir a pauta proposta para a reunião e mediar a discussão, permitindo a participação de todos os integrantes.

Nesta etapa o papel do mediador é incentivar o grupo a adotar posturas reflexivas, participativas, questionadoras e co-responsáveis pela construção do conhecimento coletivo. Nas situações de conflito o papel do coordenador é apontar e respeitar as diferenças, adotando o conflito como algo natural nos grupos humanos e como um caminho que leva a soluções de melhor qualidade. Dessa forma deve-se buscar a resolução de conflitos por meio de estratégias de negociação, conciliação ou mediação evitando que a discussão desvie dos objetivos propostos.

A comunicação no ambiente telemático é muito peculiar por apresentar limitação quanto à linguagem não verbal. Necessitando assim, que os coordenadores dediquem especial atenção, à linguagem emocional expressa pela comunicação escrita. É preciso considerar e respeitar os momentos de “silêncio” dos participantes considerando-os como um sinal de alerta para o coordenador diagnosticar e refletir sobre suas possíveis causas.

Assim, no decorrer da reunião os coordenadores deverão administrar o tempo de duração, previamente estabelecido, organizar a seqüência dos diálogos, mediar e estimular a participação na discussão e esclarecer dúvidas.

- **Síntese** - Ao coordenador cabe realizar um breve resumo dos assuntos discutidos, destacando as decisões, condutas, aspectos convergentes e divergentes, solicitando a cada participante a avaliação da dinâmica e do conteúdo da reunião

- **Encerramento** -Finalizar a reunião despedindo-se e desconectando os participantes, utilizando a linguagem emocional, imprimir a discussão realizada pela comunicação escrita, que poderá ser considerada como uma ata do registro da reunião. A certificação da presença dos integrantes do grupo de pesquisa deverá ser computada mediante a participação dos mesmos no chat.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com a eficácia do uso desta metodologia o grupo vem adotando sistematicamente a reunião virtual por meio do Skype®, tanto para discutir temas de interesse comum, quanto para gerenciamento dos subprojetos e trocas de arquivos e referenciais com uso de vídeo e voz ampliando a construção do conhecimento dos integrantes do grupo.

O papel do coordenador compreende as dimensões de planejamento, de mediação e tecnológica. Cada uma dessas dimensões pode determinar o sucesso ou o fracasso de uma ação e, em última instância, elas compõem a competência do coordenador. Elas são vistas de forma integrada e a modificação em alguma delas interfere na qualidade do resultado final da atividade.

O planejamento abrange questões operacionais e de infraestrutura que caracterizam o aporte necessário ao uso do chat como ferramenta de comunicação, alocando recursos necessários e, principalmente, planejando todas as ações inerentes, bem como interpretando as demandas, elaborando estratégias para respondê-las, monitorando e avaliando as discussões.

Alguns elementos podem influenciar o desempenho da reunião virtual, são eles: o número de participantes, a interação entre esses indivíduos e a necessidade as interações, o grau de abstração, a imprevisibilidade dos eventos e a exigência de avaliação do conteúdo tratado.

A dimensão da mediação exige uma atitude pró-ativa para o enfrentamento das mudanças geradas pelas novas perspectivas proporcionadas pelo uso das tecnologias. Dessa forma, compete ao coordenador articular conceitos e experiências, valores humanistas, voltados para o desenvolvimento de competências e o aprender a aprender.

A dimensão tecnológica deve ir além das competências técnicas específicas, abrangendo a reflexão sobre os padrões éticos, sociais, culturais, econômicos e educacionais decorrentes da disseminação

e utilização da tecnologia. A apropriação do saber tecnológico possibilita dirimir atitudes de resistência, medo, insegurança e de exclusão tecnológica.

Nesse sentido, utilizar o *chat* como ferramenta de comunicação

e construção de conhecimento se mostra uma estratégia promissora e flexível tanto na intenção de permitir capacitação, ir ao encontro de interesses e necessidades pessoais e grupais, como de atender às demandas do mundo do trabalho em enfermagem.

REFERÊNCIAS

1. Cardoso JP, Rosa VA, Lopes CRS, Vilela ABA, Santana AS, Silva ST. Construção de uma práxis educativa em informática na saúde para ensino de graduação. *Cien Saúde Coletiva* 2008; 13(1): 283-8.
 2. Bittencourt J. Informática na educação? Algumas considerações a partir de um exemplo. *Rev Fac Educ* 1998; 24(1): 23-36.
 3. Ferreira SMG. Sistema de informação em saúde. In: Ministério da Saúde (BR). *Gestão municipal em saúde*. Brasília: Ministério da Saúde; 2001. p. 174.
 4. Moraes IHS. *Política, tecnologia e informação em saúde*. Salvador: Casa da Qualidade; 2000.
 5. Leite MMJ. Informática na assistência e no ensino de enfermagem e Teleenfermagem: avanços tecnológicos na prática profissional. In: Kalinowski CE. *Programa de Atualização Enfermagem Saúde do Adulto*. Porto Alegre: Artmed, 2006. p. 43-92.
 6. Cassiani SHDB, Silva FB, Seixas CA. A instrução auxiliada pelo computador (CAI) e o ensino de enfermagem. *Tecnol Educacional* 1999; 29:146.
 7. Alavarce DC. *Elaboração de uma hipermídia educacional para o ensino do procedimento de medida de pressão arterial pelo método indireto com técnica auscultatória para utilização em ambiente digital de aprendizagem [tese]*. São Paulo: Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo; 2007.
 8. JacquesT, Fontana B. Processos cognitivos na construção de apresentações hipermídias e páginas web. *Rev Estud Feevale* 1999; 22(1/2): 40-50.
 9. Behar AP, Leite SM, Schneider S, Bernardi M, Colombo MC. Construção e aplicação do ETC – Editor de texto coletivo. In: Barbosa RM. *Ambientes virtuais de aprendizagem*. Porto Alegre: Artmed; 2005. p. 17-28.
-