

A comunicação efetiva entre usuárias e equipe multidisciplinar do banco de leite humano na Amazônia oriental

Effective communication between users and the multidisciplinary team of the human milk bank in the eastern Amazon

Comunicación efectiva entre los usuarios y el equipo multidisciplinario del banco de leche humana en el oriente amazónico

Recebido: 25/08/2022 | Revisado: 02/09/2022 | Aceito: 03/09/2022 | Publicado: 11/09/2022

Nilce Vania Nunes da Costa da Silva

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1904-1980>
Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, Brasil
E-mail: nilce-ncsilva@hotmail.com

Aurimery Chermont

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8715-3576>
Universidade Federal do Pará, Brasil
E-mail: agchermont@gmail.com

Andressa Tavares Parente

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9364-4574>
Universidade Federal do Pará, Brasil
E-mail: andressatp@ufpa.br

Pilar Maria de Oliveira Moraes

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9364-4574>
Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, Brasil
E-mail: pilarmoraesnutri@gmail.com

Silvia Ferreira Nunes

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9985-7148>
Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, Brasil
E-mail: silvnunes@yahoo.com.br

Valéria Regina Cavalcante dos Santos

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1264-8125>
Fundação Santa Casa de Misericórdia, Brasil
E-mail: valregsantos@hotmail.com

Resumo

O BLH tem como principal função a assistência à saúde infantil do país passou a ser considerada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) como a maior e mais complexa BLH, contendo 292 banco de leite mundial destes 72,9% estão localizados no país beneficiando cerca de 1,1 milhão de mulheres brasileiras. Objetivo: identificar a comunicação efetiva da equipe multiprofissional em Banco de Leite Humano (BLH) para promoção do aleitamento materno. Metodologia: A estratégia metodológica da pesquisa-ação utilizada para o desenvolvimento, por meio de estudo de natureza exploratório, apoiado no termo oralidade transversal, com abordagem quanti-quali. Participaram do estudo 19 profissionais que compõem a equipe multidisciplinar do Banco de Leite Humano (BLH)- Dr. João Aprígio – da Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará – FSCMP. Resultados: foi evidenciado a construção de uma estratégia que favoreça a comunicação efetiva entre usuárias e profissionais do Banco de Leite Humano (BLH)- Dr. João Aprígio – da Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMP, ferramenta capaz de promover o aleitamento materno e a mobilização da sociedade como suporte às demandas das mulheres. Conclusão: Sugere-se, a fim de perspectiva futura, apresentar um parecer técnico para média gestão como sugestão de estratégias para execução e implementação de uma ferramenta capaz de favorecer comunicação efetiva entre usuárias e equipe multidisciplinar de um serviço de alta complexidade. Além disso, apresentar uma proposta de criação e validação de aplicativo móvel acessível e prático baseado em um diagnóstico real.

Palavras-chave: Banco de leite humano; Comunicação e saúde; Ferramenta de comunicação.

Abstract

The HMB's main function is to provide assistance to children's health in the country. than 1.1 million Brazilian women. Objective: to identify the effective communication of the multidisciplinary team in the Human Milk Bank (HMB) to promote breastfeeding. Methodology: The methodological strategy of action research used for development, through an exploratory study, supported by the term transversal orality, with a quanti-quali approach. Participated in the study 19 professionals who make up the multidisciplinary team of the Human Milk Bank (BLH) -

Dr. João Aprígio – from the Santa Casa de Misericórdia do Pará Foundation – FSCMP. Results: the construction of a strategy that favors effective communication between users and professionals of the Human Milk Bank (BLH)- Dr. João Aprígio – from Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMP, a tool capable of promoting breastfeeding and mobilizing society to support women's demands. Conclusion: It is suggested, in order to have a future perspective, to present a technical opinion for middle management as a suggestion of strategies for the execution and implementation of a tool capable of favoring effective communication between users and the multidisciplinary team of a highly complex service. In addition, present a proposal for the creation and validation of an accessible and practical mobile application based on a real diagnosis.

Keywords: Human milk bank; Communication and health; Communication tool.

Resumen

La función principal del HMB es brindar asistencia a la salud de los niños en el país de 1,1 millones de mujeres brasileñas. Objetivo: identificar la comunicación efectiva del equipo multidisciplinario del Banco de Leche Humana (BSL) para promover la lactancia materna. Metodología: Se utilizó la estrategia metodológica de investigación acción para el desarrollo, a través de un estudio exploratorio, sustentado en el término oralidad transversal, con un enfoque cuanti-cuali. Participaron del estudio 19 profesionales que integran el equipo multidisciplinario del Banco de Leche Humana (BLH) - Dr. João Aprígio – de la Fundación Santa Casa de Misericordia do Pará – FSCMP. Resultados: la construcción de una estrategia que favorezca la comunicación efectiva entre usuarios y profesionales del Banco de Leche Humana (BLH)- Dra. João Aprígio – de la Fundação Santa Casa de Misericordia do Pará - FSCMP, una herramienta capaz de promover la lactancia materna y movilizar a la sociedad para apoyar las demandas de las mujeres. Conclusión: Se sugiere, para tener una perspectiva de futuro, presentar un dictamen técnico para mandos medios como sugerencia de estrategias para la ejecución e implementación de una herramienta capaz de favorecer la comunicación efectiva entre los usuarios y el equipo multidisciplinario de un entorno de alta complejidad. Servicio. Además, presentar una propuesta para la creación y validación de una aplicación móvil accesible y práctica basada en un diagnóstico real.

Palabras clave: Banco de leche humana; Comunicación y salud; Herramienta de comunicación.

1. Introdução

A tecnologia de comunicação, vem avançando com as diversidades de serviços que podem ser disponibilizados no campo da saúde, apresenta-se descritas na literatura como uma ferramenta de suporte profissional na área de cuidados e em todos os níveis de atenção em saúde. Logo, pode-se inferir que a tecnologia está ligada aos medicamentos, a produtos, a procedimentos, aos sistemas organizacionais, a educação, a informação, ao suporte, além de prevenção, de programas e de protocolos assistências; resultam auxiliar o tratamento de doenças e recuperação da saúde (Goes et al., 2016, Uziel, 2020 *apud* Azevedo et al., 2021).

Desta forma as Tecnologias de Comunicação e Informação as (TICs), são evidencias como uma ferramenta que quando implementadas na área de saúde facilitam o processo de ensino-aprendizagem para que o usuário esteja envolvido no processo de decisão evidenciando a extensão do vínculo entre o profissional da saúde-cliente-comunidade e assim, as TICs, vem facilitando a comunicação entre os profissionais de saúde nos processos nos cuidados e atendimento da demanda em saúde e na prática assistencial (Azevedo et al., 2021).

Na compreensão de assimilar a temática com as tecnologias, entende-se que o Leite Humano é descrito como alimento essencial para o bebê nos seus primeiros 6 meses de vida quando fornecido de maneira correta; por apresentar combinações de múltiplas vitaminas, proteínas, carboidratos, células vivas, anticorpos, enzimas, lipídios e minerais sendo que o leite humano pode suprir a necessidade nutricional do bebê (Ventuan et al., 2021).

Segundo Passos et al. (2020) descreve em seus estudos que, o Leite Humano (LH) é uma fonte de maior eficiência nutricional para o lactante favorecendo ao sistema cardiopulmonar, o aumento do coeficiente de inteligência, vínculo emocional relacionado a mãe-bebê, atua na prevenção de doenças infectocontagiosas, intolerância alimentar, alergias, diminuição nas infecções respiratórias e auxilia na redução da desnutrição.

Corroborando com isto, a Rede Brasileira de Banco de Leite Humano (rBLH-BR) tem como objeto fornecer subsídios e normativas como estratégias para as políticas públicas voltadas para o alcance da amamentação efetiva que vem atuando

desde o surgimento do primeiro Banco de Leite Humano (BLH) no Brasil no ano de 1943, tem sua origem de coletar e distribuir leite humano para atender situações de recém-nascidos com distúrbios nutricionais, prematuros, recém-nascidos com alergias à proteínas heterólogas (Passos et al., 2020).

Diante do exposto, verifica-se que, por meio da tecnologia de comunicação e informação possibilita-se o controle no atendimento e no acompanhamento de mães puérperas e dos recém-nascidos nutrízes, controle e estoque do produto e garantia da eficiência no processo do leite materno no Banco de Leite Humano (Ventuan et al., 2021).

Remete apresentar o Brasil, país em destaque no cenário global por ações de incentivo a amamentação com criação e expansão do BLH, principalmente por regulamentar por meio da Norma Brasileira de Comercialização de Alimentos para Lactantes (NBCAL) disposta na Lei nº 11.474/2007 passando atuar nos cuidados do binômio mãe-filho (Fonseca, Milagres, & Franceschine, 2021).

Outro ponto em destaque, o BLH tem como principal função a assistência à saúde infantil do país passou a ser considerada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) como a maior e mais complexa BLH, contendo 292 banco de leite mundial destes 72,9% estão localizados no país beneficiando cerca de 1,1 milhão de mulheres brasileiras com 89,2% (1,1 milhão) de litros coletados, beneficiando cerca de 79,1% de neonatos do Brasil (Cordeiro et al., 2021).

Nos estudos de Fonseca, Milagres e Franchine (2021) foi investigado o perfil das doadoras de LH, apresentando que 14% das doadoras de leite materno não tiveram nenhuma informação sobre amamentação, somente 20,8% das mães foram orientadas sobre a mama ingurgitada, 29,1% sobre estimulação e produção de leite e 31,3% outras funções do LH. Além disso, o estudo verificou 18,9% das mães nutrízes não receberam nenhuma orientação de BLH. Nos estudos, foram observados a desinformação sobre amamentação e BLH identificando a importância de profissionais de saúde trabalharem na orientação das gestantes, da existência do BLH e nos benefícios da doação LH.

Desta forma, o objetivo do estudo é identificar a comunicação efetiva da equipe multiprofissional em Banco de Leite Humano (BLH) para promoção do aleitamento materno.

2. Metodologia

A estratégia metodológica da pesquisa-ação utilizada para o desenvolvimento, por meio de estudo de natureza exploratório, apoiado no termo oralidade transversal, com abordagem quanti-quali. A pesquisa-ação, é o método capaz de envolver e interagir com os interesses coletivos na resolução de problemas, importante na construção social de conhecimento '[...] a pesquisa ação é um dos inúmeros tipos de investigação ação, que é um termo genérico para qualquer processo que siga um ciclo no qual se aprimora a prática pela oscilação sistemática entre agir no campo da prática e investigar a respeito dela (Tripp, 2005).

A natureza exploratória da pesquisa, dá-se por meio do planejamento flexível, permitindo o estudo de diversos ângulos e assim com aspectos. De modo que, utiliza-se o levantamento bibliográfico; a entrevista e a análise para a compreensão do fenômeno (Prodanov, 2013).

A pesquisa é apoiada no termo oralidade, sofre interferência devido a produtos do desenvolvimento científico e tecnológicos utilizados nas etapas da entrevista ou experiências de pessoas e de grupos (Moreira et al., 2014).

Na pesquisa se coletam e analisam os dados quantitativos utilizando-se de variáveis. Este tipo de pesquisa identifica a natureza real, as relações, a estrutura e a dinâmica, determina a força de associação ou a correlação entre variáveis que corroboram com a apresentação dos resultados por meio da mostra referindo-se a uma determinada população (Esperón, 2017).

Durante a pesquisa qualitativa, trabalha-se com os dados subjetivos, crenças, valores, opiniões, fenômenos, hábitos (Minayo, 2011). Contextualiza-se a história de vida dos profissionais participantes da pesquisa, ou seja, chega-se ao nível de realidade que não pode ser quantificada.

Desse modo, o método quanti-quali destina-se ao aprofundamento de dois métodos, tornando-o, misto que vão evidenciar as etapas da pesquisa, a delimitação do problema, os instrumentos de análise de dados para se chegar ao resultado.

Este estudo utilizou-se de duas abordagens qualitativa e quantitativa de natureza exploratória. A primeira etapa da pesquisa foi realizada, após a aprovação do CEP da instituição proponente. Na abordagem qualitativa optou-se pelo estudo de caso, na qual se descreveu a realidade do Banco de Leite Humano, por meio da observação dos fatos e fenômenos reais da rotina do serviço. Para isso foi realizado diálogo em formato de roda de conversa com os profissionais, foi necessário a aplicação da pesquisa-ação visto que, em vários momentos foi indispensável a interação com os participantes da pesquisa de campo com o intuito de sensibilizá-los para a importância da participação e o preenchimento adequado de cada resposta.

O estudo foi realizado em uma maternidade pública da região norte do país, no estado do Pará, localizada no município de Belém, trata-se de uma instituição de referência em saúde da mulher e da criança, possui mais de 480 leitos, sendo 100% dedicada a atendimentos do Sistema Único de Saúde. É também um Hospital escola e desde 1998, detém o título de Hospital Amigo da Criança, concedido pelo Ministério da Saúde e pelo Fundo das Nações Unidas para a Infância e Adolescente (Unicef) aos estabelecimento de saúde que mantém iniciativa de sensibilização ao aleitamento materno e Banco de Leite Humano.

A pesquisa apresentou como critério de inclusão: Profissionais de nível médio e superior que atuam no BLH e tenham no mínimo dois anos de serviço e que estejam disponíveis a participar da pesquisa.

Participaram do estudo 19 profissionais que compõem a equipe multidisciplinar do Banco de Leite Humano, profissionais que desenvolvem atividades distribuídas em três turnos, manhã, tarde e noite, que após a leitura do termo de consentimento livre esclarecido (TCLE), concordaram participar do estudo.

Os participantes foram convidados pessoalmente a participar do estudo, a coleta de dados ocorreu no período de 07 de julho de 2022 a 21 de julho de 2022, A Equipe multidisciplinar do Banco de Leite Humano (BLH)- Dr. João Aprígio – da Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMP atualmente assim: (04 enfermeiros, 08 nutricionistas, 01 assistente social, 01 Biomédico e 15 técnicos de enfermagem).

Da população total de 29 participantes, a amostra foi de 19 entrevistados. No período da coleta, quatro profissionais encontravam-se de férias, cinco de atestado e um por incompatibilidade de horário, não foi possível participar do estudo.

Os dados coletados foram descritos de forma qualitativa, descrevendo tendência de atitudes e ou de opiniões a respeito da comunicação efetiva, permitindo fazer uma análise reunindo prática e teoria, com profundidade o que a pesquisa-ação permite diante dos depoimentos de cada participante.

Pergunta norteadora: A comunicação efetiva dos profissionais do Banco de leite Humano favorece a promoção do aleitamento materno.

3. Resultados e Discussão

Os resultados foram obtidos seguindo a estrutura de 3 etapas com dados coletados por meio de um questionário para se colher dos dados que foram relevantes para o aprimoramento da pesquisa de BLH. Nas abordagens levantadas com os dados quantitativos referem-se as perguntas fechadas e na sequência a análise de dados qualitativos originam-se das perguntas abertas. Na Tabela 1, apresenta-se a caracterização social de 19 (dezenove) participantes da pesquisa.

Tabela 1 – Caracterização social e laboral dos participantes.

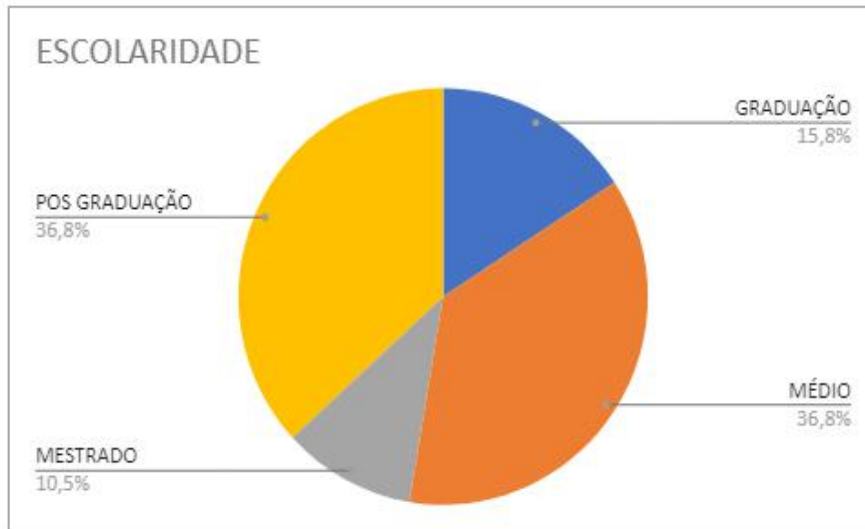
Características	N	%
Faixa etária (anos)		
34 a 40 anos	4	21,1%
41e54 anos	8	42,1%
Acima de 55 anos	7	36,8%
Escolaridade		
Graduação	3	15,8%
Pós-Graduação	7	36,8%
Mestrado	2	10,5%
Médio	7	36,8%
Grau de satisfação		
Insatisfeito	0	0,0%
Pouco satisfeito	1	5,3%
Satisfeito	12	63,2%
Muito satisfeito	6	31,6%

Fonte: Autores (2022).

Os resultados iniciam-se com identificação da faixa etária dos participantes da pesquisa. Segundo os dados levantados, os participantes da pesquisa com o maior número de participantes (n=8) 42,1% estão dentro da faixa etária de 41 e 54 anos. Na sequência, aparecem os participantes (n=7) 36,89% que estão acima de 55 anos. O menor índice de participantes (n=4) 21,1% se encontram entre a faixa etária de 34 a 40 anos.

Para caracterizar a escolaridade dos participantes verificou-se que o maior índice apresentado pelos participantes é de 36,8% (n=7) de pós-graduado e de igual modo, apresentou o mesmo índice 36,8 % (n=7) de participantes de nível médio. A pesquisa apresentou um índice de 15,8% (n=3) de participantes com graduação e um índice de 10,5% (n=2) participantes com Mestrado. Para melhor visualização, os dados foram compilados no Gráfico 1.

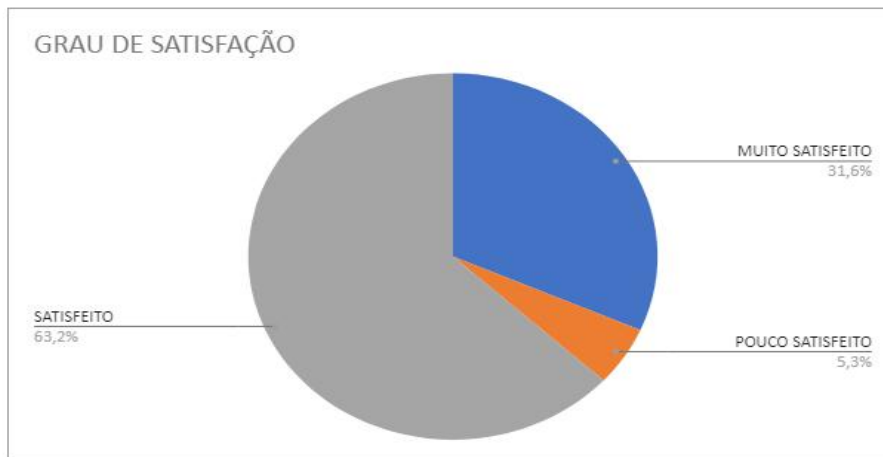
Gráfico 1 - Caracterização da escolaridade.



Fonte: Autores (2022).

Quando foi feito o questionamento sobre “Como você se sente em relação ao seu trabalho desempenhado na captação e orientação sobre aleitamento materno?” Então, para medir o grau de satisfação dos participantes (Gráfico 2), teve como maior índice 63,2% (n=12) de satisfeito em relação ao seu trabalho na captação e orientação. Com a coleta dos dados alcançou-se um índice de 31,6% (n=6) de participantes muito satisfeito. De acordo com os dados coletados apresentou um menor índice 5,3% (n=1) de pouco satisfeito. Observa-se que a assertiva “Insatisfeito”, não foi assinalada por nenhum dos participantes.

Gráfico 2 – Grau de satisfação.



Fonte: Autores (2022).

Nos estudos de Murri et al. (2020) destacam que os serviços de BLH, as nutrizes recebem apoio para a resolução dos problemas. Neste contexto, a importância para o benefício proporcionado ao aleitamento materno, pode mostrar a disposta contribuição em prol da continuação da doação. No entanto, no decorrer desse processo, existem dificuldades para organizar e manter uma equipe com grau de satisfação elevado que envolvem diferentes atores e diversas áreas de conhecimento.

Dando continuidade a caracterização dos resultados no que tange a ferramenta de comunicação e o BHL, conforme Tabela 2.

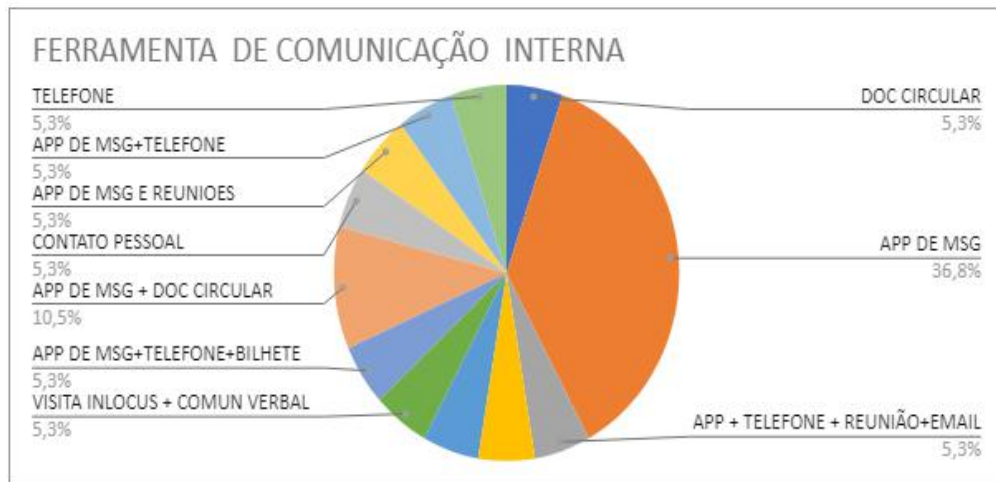
Tabela 2 – Ferramenta de comunicação.

Características	N	%
Ferramenta de Comunicação Interna)		
Doc Circular	1	5,3%
APP de MSG	8	36,8%
APP = Telefone + Reunião + E-mail	1	5,3%
APP + DOC + Reunião	1	5,3%
Telefone	1	5,3%
APP de MSG+ Telefone	1	5,3%
APP de MSG + Reuniões	1	5,3%
Contato pessoal	1	5,3%
APP de MSG + Doc. Circular	2	10,5%
APP de MSG + Telefone + Bilhete	1	5,3%
Visita In lócus + comunicação Verbal	1	5,3%
Ferramenta Midiática		
Sim	18	94,7%
Não	0	0,0%
Talvez	1	5,3%
Comunicação X Resultados		
Sim	16	84,2%
Não	1	5,3%
Talvez	2	10,5%
Ferramenta útil para avaliação		
APP de MSG + Telef. + Rede Sociais	2	14,3%
Desconheço qualquer forma de avaliação	1	7,1%
Instagram	1	7,1%
Ouvidori	1	7,1%
Ouvidoria	6	42,9%
Ouvidoria + Rede Sociais	1	7,1%
Ouvidoria + Pesquisa de satisfação	1	7,1%
Telefone	1	7,1%

Fonte: Autores (2022).

Foi direcionado aos participantes da pesquisa o seguinte questionamento. “Em relação ao seu ambiente de trabalho qual a ferramenta mais utilizada para comunicação interna?”. Observou-se nos dados coletados que a primeira ferramenta de comunicação utilizada pelos participantes no ambiente de trabalho apontou um índice de 36,8% (n=8), a segunda ferramenta que os participantes sinalizaram apontou um índice de 10,5% (n=2) de preferência como um meio de comunicação interna e as demais ferramentas alcançaram o menor índice 5,3 % (n=1) de cada participante. Para uma melhor visualização dos dados, estes estão identificados no (Gráfico 3).

Gráfico 3 - Ferramenta de comunicação Interna.



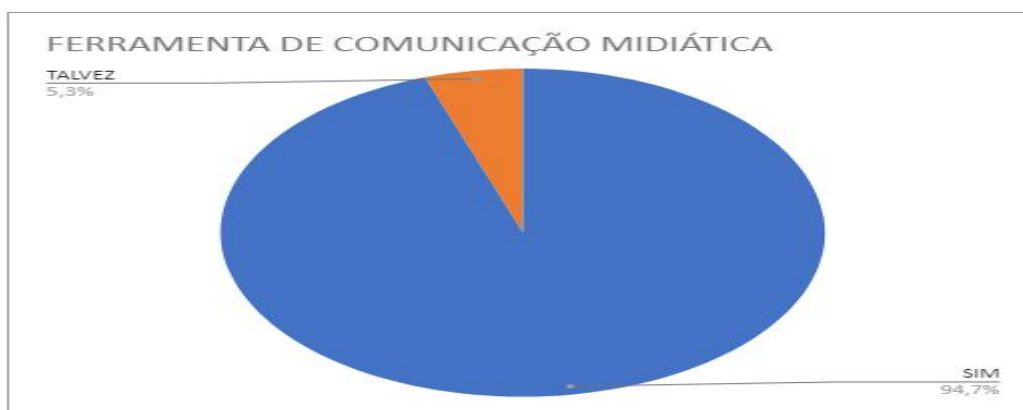
Fonte: Autores (2022).

As ferramentas de comunicação interna estão sendo disponibilizadas nas diversas áreas de conhecimento. Observa-se que na área da saúde as ferramentas têm assumido um papel importante no cotidiano do profissional. Dar-se destaque que as máquinas, equipamentos e os diversos dispositivos de informações, podem ser disponibilizados para mediar o processo de cuidar que podem auxiliar tanto os usuários como os profissionais na área da saúde (Azevedo et al. 2021).

De acordo com Santos et al. (2021) descrevem que o uso de ferramentas de comunicação por meio de aplicativos (APP) tem a funcionalidade de site, e qualquer tipo de aplicativo que se utiliza com o propósito de acesso para auxiliar o atendimento em perfis oficiais de saúde por meio de APP devem ser atualizados diariamente para que sejam contemplados e como canal de divulgação de informações, notícias, site e SMS.

Ao verificar os dados coletados sobre o questionamento “Você acredita que as ferramentas midiáticas (sites, redes sociais, app de mensagem) podem contribuir na divulgação e orientação de famílias sobre aleitamento materno? Os participantes da pesquisa (n=18) confirmaram que as ferramentas podem contribuir com a divulgação, orientação de famílias, obteve o maior índice de assertiva sim ou 94,7% da maioria das respostas. Sob segundo plano, as respostas ao questionamento de um participantes (n=1) atingiu um índice de 5,3% para a assertiva (talvez). Para a inserção “não, as respostas foram zero. Foi elaborado o Gráfico 4, para melhor visualização das respostas.

Gráfico 4 – Ferramenta de Comunicação Midiática.



Fonte: Autores (2022).

Segundo a literatura, apontam que o uso de ferramenta de comunicação tanto de uso interno como externo pode auxiliar no atendimento da demanda “[...] que chegam por telefone ou pelas redes sociais [...] além do atendimento interno. As orientações e acolhimentos suprem a necessidade tanto das questões do manejo clínico no aleitamento materno, dos direitos as gestantes” (Marchiori et al., 2020, p. 4).

De acordo com Santos et al. (2021) apresentam que as ferramentas de comunicações midiáticas quando utilizadas para a disseminação de informações de cobertura assistencial, contratação profissional, rede disponível, ampliação de serviços, tratamento dos usuários, insumos, equipamentos e dispositivos. Tais uso dessas ferramentas por meio de aplicativos amplia as possibilidades de assistência, cuidados virtuais em saúde, informações sobre sintomas e prevenção em saúde.

Dar-se destaque que, com a popularização da internet e das mídias sociais passaram a demonstrar ser uma potência das ferramentas de comunicação gerando com isto, um processo de midiatização na área da saúde. Desse modo, a utilização das mídias sociais, podem ser utilizadas em todos os níveis de gestão, observando o tipo de linguagem textual e grafia simplificada, sem ambiguidade ou a utilização de termos desnecessários por meio de imagens, vídeos e ilustrações. As mídias sociais, quando pensadas e desenvolvidas de forma simples e objetiva contribui para o processo de comunicação e orientação do usuário e dos profissionais de saúde (Santos et al., 2021).

Com relação ao questionamento sobre “Você acredita que a dificuldade na comunicação interna e externa afeta os resultados dos serviços do BLH?” A maioria dos participantes da pesquisa (n=16) apontando um índice de 84,2%, responderam que sim, que a dificuldade afeta os resultados dos serviços no BLH. Na sequência das respostas obtivemos dos participantes (n=2) a sinalização de talvez que corresponde ao índice de 10,5%. Somente um participante (n=1) o que corresponde a 5,3% das respostas, foi não. Os dados estão descritos no Gráfico 5.

Gráfico 5 – Ferramenta de Comunicação X Resultados.



Fonte: Autores (2022).

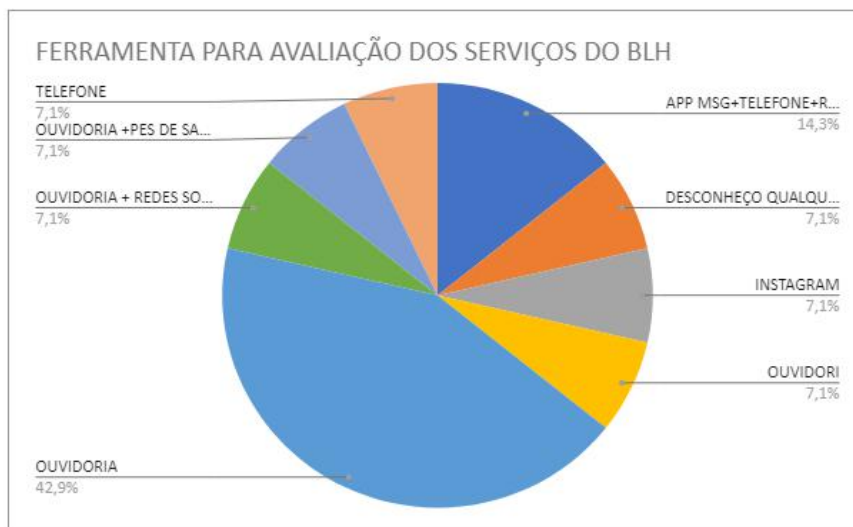
A literatura faz referência que, as ferramentas tecnológicas de comunicação e de informação são instrumentos importantes nos resultados quando se almejam atingir a prática educativa em saúde, assim como disponibilizar informações, além de garantir confiabilidade nos resultados, facilita o fluxo de dados e das informações. As ferramentas de comunicações, podem ser utilizadas como estratégias para estabelecer rotinas, protocolos e podem proporcionar avaliação no processo de cuidar. Desta forma, as ferramentas de comunicação, vem sendo utilizadas para tomada de decisão de gestores em conjuntos com os profissionais da saúde (Azevedo et al., 2021).

Santos et al. (2021) analisam que as ferramentas de comunicação para trazer resultados devem ter clareza na linguagem, ser observado o modelo de comunicação predominante, verificar a dialogicidade, a diversidade de atores, e as considerações nos diferentes contextos sociais. Além de direcionamento para formulação de estratégias de comunicação para se chegar em um resultado favorável.

Em relação ao questionamento que foi levantado na pesquisa referente: A Comunicação Efetiva é uma das seis metas internacionais para melhorar a segurança do paciente no atendimento em saúde. No seu ambiente de trabalho, qual a ferramenta utilizada pelas usuárias para avaliar os serviços prestados pela equipe?

Os resultados apontaram como a melhor ferramenta utilizada para avaliação em respostas dos participantes (n=6) com um índice de 31,6% foi a ouvidoria. A segunda ferramenta utilizada pela equipe profissional, os participantes (n=2) apresenta um índice de 14,3% das respostas de (APP de MSG + Telef. + Rede Sociais). Neste contexto, nas alternativas de respostas tiveram um baixo índice 7,1% (n=1) de cada resposta dos participantes. Desta forma, os dados estão expressos no Gráfico 6, para a possível consulta.

Gráfico 6 - Ferramenta para avaliação dos serviços do BLH.



Fonte: Autores (2022).

Nas considerações de Flogliano et al. (2020) descrevem as ferramentas utilizadas com o objetivo de aperfeiçoamento do processo nos serviços do BLH. Sugere uma listagem que pode ser inclusa como ação educativa, análise crítica, uso de novas tecnologias, mapeamento do fluxo, ciclo PDCA (permite uma visão gerencial de todos os processos que envolve o Leite Humano - LH). Os autores enfocam, ao ser fazer o uso de ferramentas devem ter o foco que elas contribuam para avaliar, aperfeiçoar e monitorar a variabilidade dos processos do BLH. Sugere ainda que, o uso de ferramentas, permitem a manutenção de bons resultados, melhoria no padrão de qualidade dos serviços e controle do processo.

Segundo Flogliono et al. (2020) descrevem que todo o cenário do BLH, com a implantação de ferramentas geram em torno de uma ferramenta que pode ser simples até as mais abrangentes moldadas de análise crítica que se apresentam como uma oportunidade de melhoria na qualidade de atendimento dos usuários e das equipes do BLH.

Dando prosseguimento para obtenção dos resultados diante de um roteiro especialmente criado para essa pesquisa, foi feito o seguinte questionamento “Na sua opinião: Existe barreira na comunicação entre equipe do BLH e usuárias do serviço? Se sim, Cite a (s) barreira”. Obteve-se como respostas dos participantes:

“Falta de espaço para as mães, falta de roda de conversas”; (p1)

“Falta de vídeos e mídias”; (P,2)

“Falta de recursos humanos”; (p.3)

“Uso de aparelho celular no momento da abordagem”; (P.4)

“Falta de mídias sociais”; (P.5)

“Barreira no acolhimento: humanizar atendimento, distração com uso de celular durante atendimento, ideias preconceito e julgamento em relação à mãe que não pode ou decide não ser presente”; (P.6)

“A comunicação gerencial (reunião) para tomar vista para equipe nem sempre é feita”; (P.7)

“Prender atenção da mãe na hora da orientação das entrega dos frascos. problemas emocionais as deixa distraídas”; (p.8)

“Melhorar a comunicação interna”; (p.9)

“dificuldade de acesso ou melhor de uma ferramenta que facilite a comunicação”; 9P.10)

“Melhorar as mídias a partir do ano todo, não só em época de campanha”; (P.11).

Observou-se, diante destas respostas que a relação mídias sociais, aplicativos de informações, comunicação gerencial, melhora da comunicação interna e as dificuldades de acesso a informações e principalmente o almejo de se ter uma ferramenta de facilitação da comunicação, foram itens apontados nas respostas dos participantes da pesquisa.

Nos estudos de Santos et al. (2021) destaca que as práticas de comunicações nos espaços institucionais podem ser uma ferramenta estratégica para contribuir com o fluxo de elementos e informações que contribuam com a tomada de decisões, construção de conhecimento de redes midiáticas, expansão da comunicação e a popularização do acesso aos serviços de saúde. Dessa forma, considera-se que as ferramentas de comunicação e educação em saúde são relevantes e possibilitam o acompanhamento de informações e interação social de usuários e profissionais de saúde.

Nos estudos de Azevedo et al. (2021) enfoca que, as ferramentas de comunicação, podem ser utilizadas como uma ferramenta de auxílio a transformação do processo de trabalho na área da saúde, atenção aos cuidados e concerne à sua implementação.

Outro ponto que foi colocado para os participantes da pesquisa responderem refere-se em “Cite uma ou mais sugestões para melhorias na comunicação interna e externa no BLH”. As respostas dos participantes indicam sugestões na melhora da comunicação que devem ser observadas e aproveitadas:

“Propagandas nas redes sociais 24h”; (P.1)

“Uso de redes sociais, parceria com a comunidade, reunião entre equipes do setor, gerência precisa colocar para os colaboradores os andamentos dos projetos e eventos e ações do setor”; (P.2)

“Caderno de anotações na distribuição, rodas de conversas”; (P.3)

“Uso de tecnologias de imagem e vídeo, acrescentar ao mapa de prescrição as mudanças com horário e assinatura de quem fez a mudança, criar grupo de App de mensagens para usuárias ou pegar o número da usuária e enviar todas as informações que foram fornecidas de forma verbal, caixinha ou prancheta para fixar cadastro de doadora via telefone”; (P.4)

“atualização em tempo real do mapa de prescrição”; (P.5)

“Uso do telefone para cadastro de futuras doadoras, cadastrar, fotografar e mandar no zap da equipe dos bombeiros”;(P.6)

Comunicação interna: Falta um roteiro para as mudanças de dieta. Externa: carência de meio para fornecer informações sobre funcionamento dos serviços e demandas”; (P.7)

“Melhora relações interpessoais, treinar equipe para atender de forma humanizada. Usar as redes sociais , implantar atendimento em rede, como msg em app. Implantar estratégia como uso de fonia, tv com vídeos educativos sobre amamentação ,acolher mães da NEO e do ALCON, usar meios de comunicação (digital, tv, rádio) durante o ano todo”; (.8)

“Comunicação interna: Passagem de plantão e intercorrências, definir uso de livro de ordem e ocorrência para tal”; (P.9)

“Na hora da orientação para coleta de leite em casa, que seja feita orientação com clareza”; (P.10)

“Entrega e panfletos resumindo as orientações sobre ordenha, armazenamento e transporte do leite de mães do berçário e uti”;(P.11)

“Apresentação de vídeos educativos sobre amamentação na sala de apoio”; (P.12)

“Comunicação em tempo certo, pois quando tem intercorrências de falta de material, falta de servidor, dúvidas sobre o trabalho é difícil conseguir falar com alguém responsável”; (P.13)

“Interna: criar um canal que os servidores sejam direcionados para tratar de assuntos pertinentes. (P.14)

Externa: Além de criar um canal(ferramenta) de orientação pertinentes aos serviços do BLH. Além, informações”; (P.17)

“Melhorar o quadro informativo, reativar uma mídia só para comunicar, criar um Instagram do BLHU”;(P. 18)

“Comunicação interna por zap, vídeos na sala de apoio e corredores, folder interativo e impressos”. (p.19).

Foi colocado pelos participantes da pesquisa que o uso de redes sociais, atualização em tempo real de informações, criação de grupos no “App de mensagens para usuárias ou pegar o número da usuária e enviar todas as informações que foram fornecidas de forma verbal, caixinha ou prancheta para fixar cadastro de doadora via telefone”, assim como uso do telefone para cadastramento de usuários, entre outras formas de uso da ferramenta de comunicação iriam contribuir para a melhoria no processo do BLH.

Nos estudos de Marchiori et al. (2020) descreve sobre as ações de estratégias de manutenção de serviços nos BLH por meio digitais, foram evidenciadas no campo de atuação em diversos ambientes intersetores e externos ao BLH, com devida manutenção dos serviços digitais de forma a garantia da amamentação. Além disso, as ferramentas de comunicação devem

pelo menos serem aproveitadas para a transmissão dos serviços básicos e serem adaptadas para o suporte e promoção da amamentação e sim a utilizar as vias de comunicação dando como exemplo o envio de orientações e cuidados e de ordenha, entre outros por via direta no aplicativo de mensagem.

Murri et al. (2020) sugere a necessidade de avaliação do uso de aplicativos móveis que facilitem o maior número de doadoras para o BLH, considera ainda que, a avaliação e a relevância e aplicabilidade da ferramenta de comunicação contribui com a equipe de saúde e pode disseminar conhecimento técnicos e ressalta ainda a importância da interdisciplinaridade, além de apontar as dificuldades que envolvem diferentes as diferentes áreas da saúde.

Por fim, outro questionamento levantado para os participantes da pesquisa “Você tem conhecimento sobre se o Banco de leite utiliza ferramentas midiáticas como: sites e redes sociais para divulgar e orientar mulheres sobre aleitamento materno? Se sim, quais?” Obteve-se como respostas:

“Tv aberta local”; (p.8)

“O banco uso papel tipo folder”; (P.9)

“Tv aberta e redes sociais da instituição”; (P13)

“Período de campanhas em canais aberto local”;(P;16)

“Utiliza redes sociais da instituição”; (P.17)

“Mas falta mais comunicação, como rodas de conversas e orientações internas frequentes. Que os serviços social interagisse mais nas comunicações”;(P.18)

“Só em épocas de campanhas, como semana mundial do aleitamento materno”;

“Usar redes sociais”; (p.19)

Diante do que foi colocado pelos participantes da pesquisa, destaca-se os estudos de Fogliano et al (2020) destaca que o uso de ferramentas de comunicação vem contribuindo para a intervenção da gestão de qualidade utilizada pelos profissionais que atuam no BLH, nos seus estudos identificou que foi relevante por possibilitar o conhecimento de ferramentas de comunicação que poderiam ser utilizadas por profissionais que atuam no BLH. Sendo assim, ainda sugere que o uso de ferramenta de comunicação no BLH, é uma estratégia promissora para a melhoria da qualidade do serviço.

Para Murri et al. (2020) sugere o uso de aplicativo no BLH, para a facilitar o agendamento de coleta, visita domiciliar, que seria uma via de informação do motivo do cancelamento, opções e dicas de aleitamento materno, ou seja, sugere-se um canal de comunicação. Desse modo, observa ainda que os aplicativos surgem como uma proposta educacional para disseminar informações em diversos contexto do BLH.

4. Conclusão

O estudo permitiu chegar de forma positiva a concretização dos objetivos dos estudos, na apresentação do resultado foi evidenciado a construção de uma estratégia que favoreça a comunicação efetiva entre usuárias e profissionais do Banco de Leite Humano (BLH)- Dr. João Aprígio – da Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMP, ferramenta capaz de promover o aleitamento materno e a mobilização da sociedade como suporte às demandas das mulheres.

Desta forma, a utilização de tecnologias como ferramenta de comunicação efetiva é importante para o gerenciamento da comunicação e interação entre a equipe do Banco de Leite e as usuárias do serviço.

Destaca-se que, o produto desse estudo é inovador para tomada de decisão da gestão não só do BLH, mas como de outras instituições de saúde. O instrumento gerado neste estudo, ou seja, o parecer elaborado, foi protocolado na gerência do Banco de Leite e agendado para ser apresentado aos participantes da pesquisa.

Sugere-se, a fim de perspectiva futura, apresentar um parecer técnico para média gestão como sugestão de estratégias para execução e implementação de uma ferramenta capaz de favorecer comunicação efetiva entre usuárias e equipe

multidisciplinar de um serviço de alta complexidade. Além disso, apresentar uma proposta de criação e validação de aplicativo móvel acessível e prático baseado em um diagnóstico real.

Referências

- Azevedo, S. L. Oliveira, A. S. F. S. R. Parentes, J. S. Cunha, M. A. L. C. Moura, M. L. C. Lima, A. L. O. Porto, I. S. & Lima, V. F. (2021). A Tecnologia de Informação e Comunicação em Saúde: vivência e prática educativa no Programa HIPERDIA. *Brazilian Journal Development*.7(3), 29468-29483. <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/26860/21253>.
- Esperón, J. M. T. (2017). Pesquisa quantitativa na ciência da enfermagem. *Escola Anna Nery Revista de Enfermagem*, 21(1), 1-2.
- Fonseca, R. M. S. Milagres, L. C. & Franceschini. (2021). O Papel do banco de Leite Humano na Promoção da Saúde Materno Infantil: uma revisão sistemática. *Ciênc. Saúde Colet*. 26(1), <https://doi.org/10.1590/1413-81232020261.24362018>.
- Fogliano, R. R. F. Bohomol, E. Coca, K. L. & Abrão, A. C. F. V. (2020). Gestão de Qualidade em Banco de leite Humano: revisão de escopo. *Rev. Brasil. De Enfermagem*. <https://www.scielo.br/j/reben/a/W3zpZmsZN3phLz9bvJtkYt/?lang=pt&format=pdf>.
- Marchiori, G. R. S. Alves. V. H. Pereira, A. V. Vieira, B. D. G. Rodrigues, D. P. Dulfe, P. A. M. & Santos, M. V. (2020). Ações de Enfermagem nos Bancos de Leite Humano em Tempos de Pandemia. *Rev. Brasil. De Enfermagem*. 73(2), 1-9. <https://www.scielo.br/j/reben/a/5pDVJ9dhSG3dsGQsQB395tp/?format=pdf&lang=pt>.
- Minayo, M. C. de S. (Org.). (2011). Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade. (30a ed.) Vozes.
- Moreira, A.; Barbosa, L. M. A. & Da Cunha, S. C. (2014). História oral como Método de Pesquisa: possibilidades para a pesquisa em Enfermagem. *Enfermagem Brasil*, 13(4), 249.
- Murri, L. A. C. Primo, C. C. Pontes, M. B. Silva, D. A. Fioresi, M. & Lima, E. F. A. (2022). Aplicativo móvel para gerenciamento do processo de captação domiciliar de leite humano. *Acta Paulista de Enfermagem*. 35. <<https://doi.org/10.37689/acta-ape/2022AO03161>>.
- Passos, L. S. Kroll, C. Borges, L. Rocha, E. D. M. & Schultz, L. F. (2020). Acompanhamento dos Atendimentos de puérperas e recém-nascidos em um Banco de Leite Humano. *Esc. Anna Nery*.24(2). <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2019-0086>
- Prodanov, C. C. (2013) Metodologia do Trabalho Científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico [recurso eletrônico]. (2a ed.), Feevale.
- Santos, M. O. S. Peixinho, C. B. Cavalcanti, A. M. C. Silva, L. G. F. Silva, L. I. M. & Lins, D. O. A. (2021). Estratégias de Comunicação Adotadas pela Gestão do Sistema Único de Saúde Durante a Pandemia do Covid-19 – Brasil. *Interface*. 25 (suppl 1) <https://www.scielosp.org/article/icse/2021.v25suppl1/e200785/>.
- Tripp, D. (2005). Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. *Educação e Pesquisa*. São Paulo, 31(3), 443-466 <https://www.scielo.br/pdf/ep/v31n3/a09v31n3.pdf>.
- Ventuan, B. Guilherme, J. C. Falcão, A. C. A. & Silva, A. O. (2021). Proposta de Melhoria na Gestão de Estoque de um Banco de Leite Humano com o uso de um Software: estudo de caso realizado em um hospital no interior do estado de São Paulo. *XII FATECLOG - gestão da cadeia de suprimentos no agronegócio: desafios e oportunidades no contexto atual*. <https://fateclog.com.br/anais/2021/parte4/373-446-1-RV.pdf>.