

**Tecnologias de informação e comunicação na atenção à saúde mental de profissionais da
saúde no contexto da pandemia da COVID-19**

**Information and communication technologies in the mental health care of health
professionals in the context of the COVID-19 pandemic**

**Tecnologías de la información y la comunicación en la atención de salud mental de los
profesionales de la salud en el contexto de la pandemia COVID-19**

Recebido: 06/09/2020 | Revisado: 14/09/2020 | Aceito: 18/09/2020 | Publicado: 20/09/2020

Isabel Cristina Amaral de Sousa Rosso Nelson

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4840-6950>

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Brasil

E-mail: isabelrosso@uern.br

Kelianny Pinheiro Bezerra

ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-9418-5314>

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Brasil

E-mail: keliannypinheiro@uern.br

Kalidia Felipe de Lima Costa

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5392-3576>

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Brasil

E-mail: kalidiafelipe@uern.br

Lucidio Clebeson de Oliveira

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2033-7546>

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Brasil

E-mail: lucidioclebeson@uern.br

Alcivan Nunes Vieira

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4222-6262>

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Brasil

E-mail: alcivannunes@uern.br

Amélia Carolina Lopes Fernandes

<https://orcid.org/0000-0003-4153-2110>

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Brasil

E-mail: ameliacarolina@uern.br

Johny Carlos de Queiroz

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3965-5376>

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Brasil

E-mail: johnycarlos@uern.br

Magda Fabiana do Amaral Pereira Lima

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8439-3571>

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Brasil

E-mail: magdafabiana@uern.br

Resumo

Objetivou-se analisar as contribuições das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na atenção à saúde mental de profissionais da saúde, no contexto da pandemia da COVID-19. Pesquisa descritiva e exploratória, com profissionais da saúde atendidos pelo Núcleo de Práticas Integrativas e Complementares em Saúde (NUPICS). Dados coletados de abril a junho de 2020, mediante atendimentos *on-line* via *direct* do Instagram do Núcleo. Empregou-se a análise de conteúdo de Bardin, elaborando-se as categorias: ambiente de trabalho desgastante; autocuidado prejudicado; e importância dos atendimentos realizados pelo NUPICS *on-line*. A saúde mental dos profissionais foi comprometida, implicando sintomas físicos e psíquicos; o estresse prejudica a capacidade de autocuidado; o atendimento *on-line* oportunizou suporte, por meio das práticas integrativas e complementares em saúde. Evidenciaram-se as TIC como fundamentais na atenção à saúde mental dos trabalhadores e na restauração da capacidade do autocuidado.

Palavras-chave: Saúde do trabalhador; Práticas de saúde integrativas e complementares; Tecnologias da informação e comunicação; Coronavírus.

Abstract

This study aimed to analyze the contributions of information and communication technologies (ICT) in the mental health care of health professionals in the context of the COVID-19 pandemic. Descriptive and exploratory research with health professionals assisted by the Center for Integrative and Complementary Health Practices (NUPICS). Data were collected from April to June 2020 through online calls via Instagram's Center. Bardin's content analysis was used, elaborating the following categories: exhausting work environment, impaired self-care and importance of the care performed by NUPICS online. The mental health of professionals was compromised, implying physical and psychic symptoms; stress impaired

self-care capacity; online care has given way to support through integrative and complementary health practices. ICT was evidenced as fundamental in the mental health care of workers and in the restoration of self-care capacity.

Keywords: Occupational health; Integrative and complementary health practices; Information and communication technologies; Coronavirus.

Resumen

Este estudio tenía como objetivo analizar las contribuciones de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la atención de salud mental de los profesionales de la salud en el contexto de la pandemia COVID-19. Investigación descriptiva y exploratoria con profesionales de la salud asistido por el Centro de Prácticas Sanitarias Integrativas y Complementarias (NUPICS). Los datos se recopilaron de abril a junio de 2020 a través de llamadas en línea a través de Instagram del Centro. Se utilizó el análisis de contenido de Bardin, elaborando las siguientes categorías: ambiente de trabajo agotador, autóctil deteriorado e importancia de la atención realizada por NUPICS en línea. La salud mental de los profesionales se vio comprometida, lo que implica síntomas físicos y psíquicos; capacidad de cuidado personal deteriorada por el estrés; la atención en línea ha dado paso a apoyar a través de prácticas sanitarias integrativas y complementarias. Las TIC se evidenciaron como fundamentales en la atención de salud mental de los trabajadores y en el restablecimiento de la capacidad de autócáutica.

Palabras clave: Salud del trabajador; Prácticas de salud integradoras y complementarias; Tecnologías de la información y la comunicación; Coronavirus.

1. Introdução

A Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou, em 30 de janeiro de 2020, que o surto do novo coronavírus (Sars-Cov-2) constitui Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII), considerado o mais alto nível de alerta da Organização, conforme previsto no Regulamento Sanitário Internacional, que buscou aprimorar a coordenação, a cooperação e a solidariedade global para interromper a propagação do vírus. Em 11 de março de 2020, a COVID-19, doença causada pelo novo coronavírus, foi caracterizada como pandemia, considerando-se a distribuição geográfica da doença e não a gravidade (OPAS/OMS Brasil, 2020). Trata-se de infecção respiratória, causada por um RNA vírus (ordem Nidovirales, família Coronaviridae), isolado pela primeira vez em 1937, que

provoca espectro clínico que varia de quadros assintomáticos ou oligossintomáticos (cerca de 80% dos infectados) a condições graves/com dificuldades respiratórias (20%) (Brasil, 2020; Lima, 2020).

Com vistas a reduzir o número de infectados, a população foi orientada a desacelerar ou paralisar as atividades da vida cotidiana e laboral, para fins de distanciamento social. Como desdobramento, houve crescimento preocupante de sintomas de estresse na população geral (Shigemura et al., 2020). Paralelamente, profissionais da saúde enfrentam longos turnos de trabalho, determinados pelo aumento considerável da demanda por assistência médica. Disponibilizam de recursos escassos e infraestrutura precária, sendo obrigados a utilizarem Equipamentos de Proteção Individual (EPI) que podem causar desconfortos físicos e dificuldade em respirar (Huang et al., 2020). Há, também, o receio quanto à autoinoculação e possibilidade de disseminar o vírus entre os familiares, levando-os a se distanciar da família nuclear e tendo a rede de apoio reduzida, o que agrava o estresse na vida cotidiana (Kang et al., 2020; Xiang et al., 2020).

Em pesquisa realizada pelo Instituto Alberto Luiz Coimbra de Pós-Graduação e Pesquisa de Engenharia, da Universidade Federal do Rio de Janeiro, mapeou-se o índice de risco de contaminação dos trabalhadores brasileiros pelo coronavírus, de acordo com as atividades profissionais. O estudo mostrou que 2,6 milhões de profissionais da área da saúde apresentam risco de contágio acima de 50%, número considerado alarmante (Wang et al., 2020).

O cenário contribui para desencadear agravos em saúde mental, como aponta pesquisa realizada na China, com 1.563 equipes de saúde, na qual se constatou que 50,7% dos profissionais apresentaram depressão; 44,7%, ansiedade; e 73,4%, sintomas relacionados ao estresse (Liu et al., 2020).

Nesse sentido, a OMS desenvolveu uma série de recomendações para a atenção à saúde mental dos indivíduos durante a pandemia da COVID-19. O uso das tecnologias digitais pelos profissionais de saúde tem se mostrado caminho viável ao alcance desse objetivo, como o desenvolvimento de pesquisas *on-line*, a educação *on-line* para saúde mental e o atendimento psicológico *on-line*, com serviços de aconselhamento (Xiang et al., 2020). Contudo, ainda é discreta a formulação de políticas de atenção à saúde mental dos profissionais da saúde inseridos no contexto da pandemia.

Na era das pessoas *on-line*, o uso de tecnologias na saúde reflete a evolução do conhecimento e o domínio de artefatos digitais por parte dos profissionais da área da saúde (Ribeiro et al., 2013). A prática, reconhecida pela OMS, por intermédio da unidade *eHealth*

(ou eSaúde) desde 2018, consiste em qualquer aplicação da *internet*, conjugada a outras Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) (WHO, 2018).

Por meio da Resolução WHA 71.7, reconheceu-se o potencial das tecnologias digitais para a melhoria da saúde pública; o apoio aos sistemas de saúde em todos os países na promoção da saúde e prevenção de doenças; a acessibilidade aos serviços; o aprimoramento dos modelos de prestação de serviços de saúde centrados na pessoa; a contribuição com a equidade na saúde e igualdade de gênero; o fortalecimento da interconectividade entre os territórios e estreitamento das distâncias; e o gerenciamento e a avaliação dos dados de saúde e alinhamento das boas práticas estabelecidas, com foco na sustentabilidade, viabilidade, ampliação e inclusão das inovações (WHO, 2018).

Ante o impacto na saúde mental dos trabalhadores da saúde, no contexto da pandemia da COVID-19, o presente estudo questionou: quais as contribuições do atendimento mediado pelas TIC à saúde mental dos profissionais da saúde, no atual contexto? O objetivo, portanto, consiste em analisar as contribuições das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), na atenção à saúde mental dos profissionais da saúde, no contexto da pandemia da COVID-19.

2. Metodologia

Pesquisa de caráter descritivo e exploratório, com abordagem qualitativa (Prodanov & Freitas, 2013; Pereira, 2018). O estudo apresenta análise preliminar, um recorte temporal, uma vez que os dados foram coletados a partir de atendimentos realizados durante o período de abril a junho de 2020, os quais ainda estão em andamento.

O estudo provém de atendimentos *on-line* individualizados e gratuitos, voltados ao equilíbrio mente, corpo e espírito, por meio das práticas integrativas e complementares. Os atendimentos são abertos à comunidade em geral, ofertados via *direct* do Instagram do Núcleo de Práticas Integrativas e Complementares (NUPICS) e dos profissionais que ficarão disponíveis exclusivamente para o NUPICS *on-line*, mediante escala de atendimento, a qual distribui de acordo com a disponibilidade do profissional, horários de domingo a domingo, inclusive algumas madrugadas. Esta escala é divulgada de forma ampla nas redes sociais, nos espaços institucionais (universidade, hospitais, unidades básicas de saúde, unidades de pronto atendimento), programas de rádios, entre outros veículos.

O NUPICS é constituído por professores doutores de universidades públicas, acadêmicos de enfermagem, residentes multiprofissionais em atenção básica e profissionais

voluntários externos, inseridos em cinco áreas de formação: Medicina, Enfermagem, Fisioterapia, Psicologia e Nutrição, capacitados em uma ou mais práticas integrativas. Busca promover, por meio dos projetos (ambulatório integrativo com atendimentos individualizados, pronto socorro energético voltado para saúde do trabalhador e espaço meditativo com atividades coletivas), espaços que dialogam, aproximam de forma ativa, humanescente e articulada, a universidade com os diversos setores da sociedade, buscando a prática contínua do autocuidado, o exercício da espiritualidade e empatia, a mudança da cultura do cuidado, a compreensão e o exercício do conceito ampliado de saúde.

Em consonância com os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), diante da pandemia e do distanciamento social, com intuito de promover e garantir a acessibilidade e continuidade no processo de atenção integral à saúde, criou-se o NUPICS *on-line* que, por meio da Tecnologia da Informação e Comunicação, disponibiliza da rede social Instagram, do núcleo e dos profissionais integrantes da equipe, a partir de uma escala de atendimento individualizado via *direct*.

Uma vez que a demanda de atendimentos é aberta à comunidade, para o presente estudo, consideraram-se as pessoas que buscaram o atendimento *on-line* ofertados em demanda livre e espontânea pelo NUPICS, com ênfase na busca dos profissionais de saúde pelo serviço. O atendimento foi desenvolvido mediante o dispositivo *direct* do Instagram do NUPICS e respectivos membros, uma vez que esta ferramenta já era conhecida pelos usuários e profissionais, facilitando o processo, possibilitando ao usuário escolher a maneira mais conveniente para ser atendido, por meio de texto, áudio ou vídeo, no estabelecimento do diálogo e das orientações.

Para o atendimento *on-line*, elaborou-se sistematização incluindo as etapas de: acolhimento, esclarecimentos sobre o atendimento virtual, adequação da prática integrativa, de acordo com as necessidades e condições apresentadas por cada usuário. Ressalta-se que este se configura em espaço aberto para escuta acolhedora, olhar humanescente e práticas integrativas, como práticas meditativas, automassagem, cromoterapia, uso de ervas medicinais, dentre outras orientadas pelo profissional que conduz o atendimento.

Identificou-se que o tempo dispensado para os atendimentos durou em média de 20 a 30 minutos para cada profissional; este período está em consonância com a programação das ações de saúde do Ministério da Saúde que prioriza a disponibilização de intervalo de tempo orientado pela necessidade do usuário. O Art. 4º orienta que os parâmetros de planejamento e programação são referenciais quantitativos indicativos, sem qualquer caráter impositivo ou

obrigatório, visando equidade de acesso, integralidade e harmonização progressiva dos perfis da oferta das ações e dos serviços de saúde (Brasil, 2015).

Durante o período da coleta, realizaram-se 43 atendimentos, destes, 29 foram voltados aos profissionais da saúde que procuraram o serviço, o que justifica a definição deste público para o estudo. O critério de inclusão aplicado foi: profissionais da saúde maiores de 18 anos. Excluíram-se do estudo os trabalhadores que não completaram o momento de atendimento, por motivos alheios aos pesquisadores.

A coleta de dados foi desenvolvida pelos profissionais vinculados ao NUPICS: professores de enfermagem, residentes das diversas áreas mencionadas, acadêmicos vinculados à extensão universitária e profissionais voluntários, todos com formação em uma ou mais práticas integrativas. Os dados foram obtidos por meio de instrumento convencionado pelo próprio Núcleo e aplicados de forma *on-line*, na ocasião das consultas, composto pelos tópicos: atividade laboral desenvolvida, motivo da busca por atendimento, sinais e sintomas referidos, prática integrativa indicada, resultados de teste para COVID-19 realizados anteriormente.

Os dados foram analisados por meio do método da análise temática de conteúdo, proposta por Bardin, composta pelas etapas: pré-Análise: etapa que consiste na escolha dos documentos a serem analisados e na retomada das hipóteses e dos objetivos iniciais da pesquisa. Nessa fase, o pesquisador fica responsável por relacionar as etapas realizadas e buscar construir alguns indicadores que auxiliem no processo de compreensão final do material.

Em seguida, a exploração do material: etapa em que ocorre a operação classificatória por parte do pesquisador, visando compreensão do texto. Para isso, o investigador busca encontrar categorias que são expressões ou palavras significativas em função das quais o conteúdo de uma fala será organizado.

Para esta pesquisa, nessa etapa, construíram-se categorias a partir dos pontos mais relevantes encontradas nas falas dos entrevistados. Esses pontos que podem se constituir em frases ou palavras que orientaram a discussão deste trabalho.

Na sequência, teve-se o tratamento dos resultados obtidos e interpretação: momento em que os dados brutos são tratados de modo a evidenciar as informações obtidas. Nesse momento, o investigador propõe inferências e realiza interpretações, inter-relacionando-as com o quadro teórico, desenhado inicialmente ou que possibilita pistas em torno de novas dimensões teóricas e interpretativas, sugeridas pela leitura do material.

Ao final da análise dos dados, elaboraram-se as categorias: ambiente de trabalho desgastante; autocuidado prejudicado; e importância dos atendimentos realizados pelo NUPICS *on-line*.

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN), conforme parecer n. 3.147.118/2019.

3. Resultados e Discussão

atendimento gratuito e aberto à comunidade, via *internet*, buscando prestar suporte e desenvolvimento das PICS para o público interessado, assim, organizou-se o NUPICS *on-line*. O levantamento parcial dos atendimentos mostrou que no período de abril a junho de 2020 foram realizados 43 atendimentos, destes, 29 foram com profissionais da saúde de áreas diversas (68% dos usuários); do total de pessoas atendidas, 23 procuraram atendimento de retorno (80% do total de profissionais de saúde).

Quanto ao sexo das pessoas atendidas, 36 autodeclararam do sexo feminino e sete, do masculino, corroborando estudos sobre fatores associados ao impacto na saúde mental de profissionais da saúde expostos à COVID-19 que identificaram as mulheres como mais suscetíveis a apresentar sintomas depressivos, ansiedade, estresse e problemas relacionados ao sono (Lai et al., 2020).

As mulheres representam 70% dos trabalhadores, atuando no setor social e de saúde, o que determina distribuição desigual de mulheres e homens no ambiente de trabalho (Boniol et al., 2019), fato que pode justificar os achados deste estudo. Ademais, reconhece-se que o contexto da pandemia repercute de forma desigual entre os gêneros. Homens e mulheres se encontram confinados em condições de dividir as atividades do trabalho, tarefas domésticas e cuidados com familiares e é inegável que o acúmulo e a sobrecarga do trabalho doméstico atingem, sobremaneira, o sexo feminino. Tal realidade acarreta cansaço físico, emocional e mental, enfraquecendo o sistema imunológico, deixando-a mais vulnerável a diversas doenças, inclusive à COVID-19 (Rocha et al., 2020).

De acordo com Schmidt et al. (2020), estudos indicam que o medo de ser infectado por este vírus, ainda pouco conhecido, resulta em desequilíbrio do bem-estar psicológico (Rocha et al., 2020). Elencam-se sinais de estresse, depressão e ansiedade, em especial nos profissionais da saúde, sinais consonantes com os apresentados pelos usuários do NUPICS *on-line*. Diante do exposto, a meditação foi ofertada para 80% dos participantes, os outros

20% se identificaram ou solicitaram práticas integrativas, como reflexoterapia, escalda pés, dentre outras.

De acordo com o Ministério da Saúde, conforme Portaria nº 849, de 27 de março de 2017 (Brasil, 2020), a meditação se configura como prática de harmonização dos estados mentais e da consciência, presente em culturas e tradições, contribui para o autoconhecimento na observância dos pensamentos, reduzindo o fluxo destes. Constitui instrumento de fortalecimento físico, emocional, mental, social e cognitivo, estimulando o relaxamento, reduzindo o estresse e os sintomas depressivos, atuando na promoção do bem-estar, estabelecendo mecanismos de enfrentamento diante das situações da vida.

Ao seguir as etapas da análise de conteúdo de Bardin, obtiveram-se as categorias: ambiente de trabalho desgastante; autocuidado prejudicado; e importância dos atendimentos realizados pelo NUPICS *on-line*.

Ambiente de trabalho desgastante

O trabalho tem sido desempenhado de forma intensa e exigido cada dia mais do trabalhador, característica da pós-modernidade que provoca no indivíduo visão negativa da própria função, tornando o ambiente laboral estressante e desgastante (Brasil, 2020). Por sua vez, os serviços públicos de saúde, historicamente, são avaliados como contexto que gera desgaste relacionado ao trabalho, seja pelos recursos disponíveis para o desempenho das atividades ou pela carga de trabalho a qual os profissionais estão expostos (Souza et al., 2017). Esta condição foi acentuada em função do contexto assistencial imposto pela pandemia da COVID-19, em que as condições de trabalho, em geral, não são compatíveis com as precauções relacionadas à saúde do trabalhador.

É importante considerar que as condições de saúde dos profissionais da saúde podem variar de acordo com a estrutura e capacidade dos sistemas de saúde do país. Mas, mesmo diante dessas particularidades, observa-se que a saúde mental e a saúde física têm sido afetadas, no período da pandemia, em relação aos contextos anteriores. Comparação entre o trabalho no setor de urgência do Brasil e de Portugal, em tempos da COVID-19, mostra que, apesar de poucas diferenças metodológicas de trabalho, mas considerando as contextuais, estruturais e conjunturais, há, em comum, fatores que desencadeiam o desenvolvimento de transtornos mentais, como a sobrecarga de trabalho; as dificuldades no relacionamento com superiores, pacientes e/ou familiares, colegas e outros profissionais; a carência de suporte

institucional; a demanda excessiva, com dificuldades de compreensão dos pacientes sobre a classificação de risco e tempo de espera, dentre outros (Souza et al., 2017).

A urgência imposta pela pandemia pressupõe atendimento eficaz, resolutivo e adequado às necessidades do usuário. Entretanto, pode-se constatar que o aparelhamento da rede assistencial e a organização de fluxos e rotinas de atendimento foram implementados após a instauração do aumento da intensidade do trabalho, diretamente relacionado à elevação do número e da complexidade dos atendimentos. A exaustão dos profissionais foi expressa diante do sentimento de perda do nexos com a realidade.

“Estou quase enlouquecendo com tudo isso”. (Usuário 11)

“Parece um pesadelo, coisa de filme”. (Usuário 3)

Paralelamente ao contexto de saturação de rede assistencial, observou-se que esses profissionais internalizaram sentimentos de vivenciar uma guerra durante o trabalho, no contexto da pandemia.

“Estamos vivendo uma guerra, interna e externa”. (Usuário 4)

Nesse cenário de pandemia, muito tem se discutido sobre o estresse e as situações que geram sofrimento emocional em profissionais da área da saúde. Os trabalhadores estão frequentemente expostos a riscos de contaminação, a escassez de recursos materiais e humanos adequados para atender às altas demandas de pacientes infectados, gerando, assim, elevado desgaste físico e emocional (Lima et al., 2020; Pereira et al., 2020). Esse cenário ficou evidente nas falas dos profissionais atendidos.

“As semanas são tensas e muito desgastantes”. (Usuário 5)

“A carga está muito pesada”. (Usuário 9)

Enfatiza-se que o trabalho nos serviços de saúde, muitas vezes, exige que o profissional realize a atividade em ambiente carregado de experiências intensas, lidando como a dor, o sofrimento, as mortes e as recuperações, o que pode favorecer as manifestações de altos níveis de estresse, conseqüentemente, esta situação pode se tornar advento para o surgimento de adoecimento desses profissionais (Pereira et al., 2020; Ribeiro et al., 2020;

Silva et al., 2014). Estudo realizado em Wuhan, na China, com 1.257 profissionais da saúde, mostrou alta prevalência de sintomas relacionados à saúde mental: 50,4% referiram depressão; 44,6%, ansiedade; 34,0%, insônia; e 71,5%, angústia (Lai et al., 2020).

Nessa conjuntura, os profissionais da saúde trabalham longas horas, sob condições de pressão, com recursos, muitas vezes, inadequados, ao mesmo tempo em que se deparam com os perigos inerentes à estreita interação com pacientes doentes. Ademais, são vulneráveis tanto à própria doença quanto à divulgação de informações e notícias falsas que, por sua vez, aumentam os níveis de ansiedade (Schwartz et al., 2020). Assim, o trabalho em saúde implica, naturalmente, desgaste inerente aos riscos impostos aos profissionais, sejam físicos ou biológicos, como se observou no contexto atual. Identifica-se que esses profissionais vivenciam a intensidade desses riscos e expressam o sentimento de estar no limite físico e mental para suportar essa condição.

“Não sei até quando vamos aguentar”. (Usuário 2)

Constata-se que a pandemia da COVID 19 resultou em maior desgaste relacionado ao trabalho em saúde, em contraposição às condições asseguradas aos profissionais. Esta realidade se contrasta com a posição e importância que estas equipes ocupam no atendimento das pessoas acometidas pelo novo coronavírus. Portanto, as ações de combate à pandemia devem incluir condições de trabalho menos insalubres, acesso aos EPI, estratégias para preservar a saúde física e mental desses profissionais (Helioterio et al., 2020).

Frente ao desgaste experienciado pelos profissionais, a atenção à saúde mental, mediada pelas TIC, emerge como alternativa para se empreenderem PICS em busca de equilíbrio. Neste sentido, diante da Política Nacional de Práticas Integrativas e Complementares, o SUS oferta 29 práticas integrativas, dentre estas, a meditação, mais utilizada neste estudo.

Autocuidado prejudicado

Os profissionais da área da saúde são vistos, comumente, como portadores de condição de saúde superior, isentos de quaisquer vulnerabilidades, quando comparados às mesmas condições da população que recorre aos serviços assistenciais. Em contrapartida, historicamente, as pandemias que assolaram a humanidade estiveram relacionadas ao aumento

na incidência de estresse, ansiedade, insônia e sintomatologia depressiva entre os profissionais que estão na linha de frente da assistência (Oliveira et al., 2020).

Expostos aos efeitos diretos de uma pandemia, além das atividades rotineiras, o que impacta nas condições de vida, no repouso e na alimentação, entre outros aspectos, em cenários assistenciais desprovidos dos insumos necessários. Ou seja, a capacidade de cuidar de si é severamente afetada, de modo que o desgaste relacionado ao trabalho é acentuado. Este sentimento foi percebido nas falas dos participantes.

“Tento ser forte, mas tem dias que desabo”. (Usuário 6)

“Não estou conseguindo cuidar nem de mim, avalie [imagine] dos outros”. (Usuário 1)

Logo, observa-se que a pandemia instaurou e acentuou um contexto de desigualdade na capacidade de empreender o autocuidado em saúde, principalmente para os profissionais da enfermagem que lidam diretamente com o usuário sintomático que demanda intervenções eficazes e efetivas. Sem essa capacidade, a saúde física e mental desses profissionais é afetada, o que pode comprometer também o desenvolvimento das atividades assistenciais (Oliveira et al., 2020).

Nesta categoria, pode-se inferir o potencial que as PICS apresentam na promoção do autocuidado entre os profissionais da saúde. Pois, seja em associação com outras práticas inerentes ao cuidado em saúde (alimentação equilibrada, atividade física, entre outras) ou isoladamente, contribuem com o equilíbrio energético, melhoram a imunidade, reduzindo os efeitos relacionados ao estresse e às tensões emocionais.

Importância dos atendimentos realizados pelo NUPICS *on-line*

Com intuito de contribuir com a saúde mental da população, os serviços e atendimentos, incluindo aconselhamento ou intervenção por telefone, *internet* e aplicativos, têm sido amplamente utilizados por instituições locais e nacionais, em resposta à pandemia da COVID-19 (Schwartz et al., 2020). O uso das TIC são primordiais nesse momento, uma vez que a demanda por apoio e orientações é cada dia maior e que em obediência às recomendações do distanciamento social, o contato presencial deve ser evitado, reduzindo aglomerações e mitigando a disseminação da infecção (Walton et al., 2020). Ainda, possibilita

a comunicação interpessoal de modo instantâneo, interativo e tecnocultural, de modo a reestruturar o cotidiano das pessoas (Barcelos et al., 2020), fato observado na fala sequencial.

“O NUPICS on-line é um projeto ímpar, que nos permite ter atendimentos, mesmo em tempos de distanciamento social”. (Usuário 10)

Os atendimentos do NUPICS nas plataformas digitais têm obtido resultados positivos para os usuários, em especial os trabalhadores da saúde, conforme mostram as falas a seguir:

“Passando para dizer que esta semana estou mais tranquila”. (Usuário 3)

“Grata pela atenção e positividade, hoje estou melhor”. (Usuário 12)

“Tem dias melhores outros piores, muito obrigada pela ajuda, às vezes, nos sentimos muito sós”. (Usuário 4)

Evidencia-se que a atenção dada pelo NUPICS aos trabalhadores de saúde, por meio das TIC, trouxe benefícios tanto para aqueles que estão em distanciamento social, convivendo com estressores relacionados à modificação dos hábitos de vida, como o afastamento de creches e escolas, restrição a atividades de lazer e acesso a bens e serviços, entre outros; bem como para os que se isolam dos familiares, porque estão trabalhando em espaços insalubres e, além disso, lidam com estressores no trabalho (Blake et al., 2020). Permitiu o acolhimento das demandas dos trabalhadores da saúde e a utilização de estratégias para amenizar os impactos decorrentes do momento, como apresentado por um dos interlocutores da pesquisa.

“NUPICS on-line tem nos trazido conforto e segurança de saber que, em dias tão difíceis, temos apoio, atenção, carinho e “instruções” de profissionais tão atenciosos, capacitados e humanos”. (Usuário 14)

“As técnicas que os profissionais nos ensinam a praticar seguindo um plano individual nos fazem aliviar as tensões físicas, psicológicas, dores do corpo e da alma, nos proporcionam o conhecimento do nosso próprio corpo”. (Usuário 15)

Por fim, o NUPICS *on-line* contribui com o incremento do aprendizado sobre práticas que promovem bem-estar aos trabalhadores de saúde, apresentando-se como ferramenta de autocuidado, relevante aos profissionais em tempos de pandemia. Experiência mais ampla no Reino Unido disponibilizou aos profissionais de saúde pacote de aprendizado digital que contribuiu com o apoio psicológico dos usuários, nas primeiras três semanas do surto nos países. O pacote incluiu orientação e suporte baseado em evidências relacionadas à saúde mental (Barcelos et al., 2020). A vivência se mostrou positiva, semelhante aos atendimentos do NUPICS *on-line*, evidenciando nas falas dos trabalhadores atendidos que estratégias com uso de ferramentas tecnológicas são disseminadoras de temáticas pertinentes ao cuidado e à saúde.

4. Considerações Finais

Este estudo evidenciou a fragilidade e o comprometimento da saúde mental dos profissionais da saúde, principalmente em tempos de pandemia, implicando surgimento de sintomas físicos e psíquicos, como a sensação de estar vivenciando uma “guerra”, sentimento de impotência frente às demandas assistenciais e incapacidade para o autocuidado.

Nesse sentido, o atendimento mediado pelas TIC oportunizou suporte por meio das PICS, em especial da meditação, prática de fácil acesso, sendo possível a realização, inclusive nos intervalos do trabalho.

Portanto, a contribuição das TIC, na atenção à saúde mental dos trabalhadores, foi avaliada como necessária e primordial, na restauração do desgaste relacionado ao trabalho e da capacidade de autocuidado. Diante do distanciamento social, necessário no momento de pandemia, o uso das TIC é essencial na atenção à saúde mental de trabalhadores, uma vez que a demanda por apoio e orientações é cada dia maior, principalmente por profissionais vistos como heróis que, por muitas vezes, não se permitem fraquejar, tampouco adoecer, sofrendo de forma solitária em muitas situações.

Nesse contexto, as TIC, por meio do NUPICS *on-line*, evidenciaram que estratégias com uso de ferramentas tecnológicas são indispensáveis, não apenas no momento de pandemia, mas na vida contemporânea. Disseminadoras de temáticas pertinentes ao cuidado e à saúde possibilitam a comunicação interpessoal e o auxílio de modo instantâneo, interativo e tecnocultural, contribuindo de forma direta na promoção da saúde e autocuidado à comunidade em geral e, em especial, aos profissionais de saúde.

Com base nos achados deste estudo, identificaram-se outras temáticas de pesquisa capazes de ampliar o conhecimento sobre a contribuição das tecnologias na atenção aos trabalhadores da saúde, em contexto específico, como o da pandemia provocada pelo SARS-CoV-2, como: perfil dos profissionais em adoecimento psíquico durante a pandemia; formas de sofrimento psíquico entre profissionais da saúde, no decurso da pandemia; estresse ocupacional nos serviços de atenção (primária, secundária ou terciária), em tempos de pandemia; estratégias para prevenção/redução dos transtornos psíquicos em trabalhadores da saúde dos serviços que prestam assistência às pessoas com coronavírus ou outros serviços.

Referências

Barcelos, P. E. L., Lima, T. V., & Aguiar, A. C. (2020). Blogs e redes sociais na atenção à saúde da família: o que a comunicação on-line traz de novo? *Rev. Eletrônica Comun. Informação e Inovação em Saúde*, 14(1). Recuperado de <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/1747>

Bardin, L. (2009). *Análise de conteúdo*. ed. rev. atual. Lisboa: edições 70.

Blake, H., Bermingham, F., Graham, J., Tarbner, A. (2020). Mitigating the Psychological Impact of COVID-19 on Healthcare Workers: a digital learning package. *Int. J Environ Res Public Health*, 17(9). Recuperado de <https://mdpi.com/1660-4601/17/9/2997>

Boniol, M., Mcisaac, M., Xu, L., Wuliji, T., Diallo, K., Campbell, J. (2019). Gender equity in the health workforce: Analysis of 104 countries. Recuperado de <http://apps.who.int/bookorders>.

Brasil. Sobre a doença. Recuperado de <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca>

Brasil. (2015). Ministério da Saúde. Critérios e parâmetros para o planejamento e programação de ações e serviços de saúde no âmbito do sistema único de saúde. Recuperado de www.saude.gov.br/drac

Brasil. (2017). Ministério da Saúde. Recuperado de https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt0849_28_03_2017.html

Helioterio MC, Lopes FQR de S, Sousa CC de, Souza F de O, Freitas P de SP, Sousa FN e F de, et al. COVID-19: why is health protection for health workers a priority in combating the pandemic? TT - COVID-19: por que a proteção da saúde dos trabalhadores e trabalhadoras da saúde é prioritária no combate à pandemia? 2020 [cited 2020 Jun 27]; Recuperado de file:///scielo.php?script=sci_arttext&pid=https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/664&lang=pt

Huang, J. Z., Han, M. F., Luo, T. D., Ren, A. K., & Zhou, X. P. (2020). Mental health survey of medical staff in a tertiary infectious disease hospital for COVID-19. 38(3):192–195. Recuperado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32131151/>

Kang, L., Li, Y., Hu, S., Chen, M., Yang, C., Yang, B. X., et al. (2020). The mental health of medical workers in Wuhan, China dealing with the 2019 novel coronavirus. *The Lancet Psychiatry*, 7(3), e14. Recuperado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32035030/>

Lai, J., M, S., Wang, Y., Cai, Z., Hu, J., Wei. N., et al. (2020). Factors Associated With Mental Health Outcomes Among Health Care Workers Exposed to Coronavirus Disease 2019. *JAMA Netw. Open*, 3(3), e203976. Recuperado de </pmc/articles/PMC7090843/?report=abstract>

Lima, C. M. A. O (2020). Informações sobre o novo coronavírus (COVID-19). *Radiologia Brasileira*, 53(2). Recuperado de https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-39842020000200001&script=sci_arttext&tlng=pt#:~:text=O%20quadro%20cl%C3%ADnico%20inicial%20da,de%201%20a%2014%20dias).

Liu, S., Yang, L., Zhang, C., Xiang, Y.T., Liu, Z., Hu, S., et al. (2020). Online mental health services in China during the COVID-19 outbreak. *The Lancet Psychiatry*, 7(4):e17–e18. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7129099/>

Lima, D. S., Leite, F. J. A. D., Gurgel, M. V. S. A., Aguiar, N. A. F., Costa, E. D. F. M., Maia, F. F. X. F., et al. (2020). Recomendações para cirurgia de emergência durante a pandemia do COVID-19. *J. Heal. Biol. Sci*, 8(1):1. Recuperado de <https://periodicos.unichristus.edu.br/jhbs/article/view/3176>

Preodanov, C. C., Freitas, E. C. (2013). Metodologia do Trabalho Científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. [e-book]. Novo Hamburgo. Ed. Feevale. Recuperado de <http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>

Pereira, A. S., et al. (2018). *Metodologia da pesquisa científica*. [e-book]. Santa Maria. Ed. UAB/NTE/UFSM. Recuperado de https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/15824/Lic_Computacao_Metodologia-Pesquisa-Cientifica.pdf?sequence=1.

Pereira, M. D., Torres, E. C., Pereira, M. D., Antunes, P. F. S., Costa, C. F. T. (2020). Emotional distress of nurses in the hospital setting in the face of the COVID-19 pandemic TT - angustia emocional de las enfermeras en el contexto hospitalario que enfrenta la pandemia de COVID-19 TT - sofrimento emocional dos enfermeiros no contexto hospitalar. Recuperado de file:///scielo.php?script=sci_arttext&pid=https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/675&lang=pt

Oliveira, W. A., Oliveira-Cardoso, É. A., Silva, J. L., Santos, M. A. (2020). Psychological and occupational impacts of the recent successive pandemic waves on health workers: An integrative review and lessons learned. *Estud. Psicol*, 37. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2020000100503&lng=en&nrm=iso&tlng=pt

OPAS/OMS Brasil - Folha informativa – COVID-19 (doença causada pelo novo coronavírus). (2020). Available from: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875

Ribeiro, C. C., Martins, M., Barbosa, C., Gonçalves, N., & Enetério, P. (2020). Saúde mental no trabalho. *Saúde mental do trabalhador no ambiente hospitalar*. Recuperado de <http://repositorio.aee.edu.br/jspui/handle/aee/9245>

Ribeiro, R. M., Casaletti, B. B. (2013). Nascidos na era digital: entendendo a primeira geração de nativos digitais. *Rev. Eletrônica Ciências da Educ*, 12(2).

Silva, M. T., Magalhães, F. G. (2014). Análise qualitativa da Síndrome de Burnout nos enfermeiros de Setores Oncológicos. *Interfaces Científicas - Saúde e Ambient*, 2(2):37. Recuperado de <https://periodicos.set.edu.br/index.php/saude/article/view/1015>

Rocha, R., Pires, C. Nota Técnica Abril de 2020. (2020). Os efeitos sobre grupos sociais e territórios vulnerabilizados das medidas de enfrentamento à crise sanitária da COVID-19: propostas para o aperfeiçoamento da ação pública. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea). Recuperado de <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/9839>

Souza, J., Júnior, J., Miranda, F. (2017). Stress in an emergency room and the challenges for Brazilian and Portuguese nurses. *Rev. Enferm. Ref*, IV Série(12):107–116. Recuperado de http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0874-02832017000100012&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt

Schwartz, J., King, C-C., Yen, M. Y. (2020). Protecting Health Care Workers during the COVID-19 Coronavirus Outbreak -Lessons from Taiwan's SARS response. *Clin. Infect. Dis. an Off. Publ. Infect. Dis. Soc. Am.*

Shigemura, J., Ursano, R. J., Morganstein, J. C., Kurosawa, M., Benedek, D. M. (2020). Public responses to the novel 2019 coronavirus (2019-nCoV) in Japan: Mental health consequences and target populations. *Psychiatry Clin. Neurosci*, 74(4), 281–282. Recuperado de <https://on-linelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/pcn.12988>

Xiang, Y. T., Yang, Y., Li, W., Zhang, L., Zhang, Q., Cheung, T., et al. (2020). Timely mental health care for the 2019 novel coronavirus outbreak is urgently needed [Internet]. *The Lancet Psychiatry*, 7(3):228–229. Recuperado de <http://www.thelancet.com/article/S2215036620300468/fulltext>

Wang, C., Pan, R., Wan, X., Tan, Y., Xu, L., Ho, C.S., et al. (2020). Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 coronavirus disease (COVID-19) epidemic among the general population in China. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 17(5). Recuperado de </pmc/articles/PMC7084952/?report=abstract>

Walton, M., Murray, E., Christian, M. D. (2020). Mental health care for medical staff and affiliated healthcare workers during the COVID-19 pandemic. Eur. Hear. J. Acute Cardiovasc. Care Apr, 9(3):241–247. Recuperado de [/pmc/articles/PMC7189614/?report=abstract](#)

WHO. (2018). eHealth at WHO. Recuperado de <http://www.who.int/ehealth/about/en/>

Porcentagem de contribuição de cada autor no manuscrito

Isabel Cristina Amaral de Sousa Rosso Nelson – 20%

Kelianny Pinheiro Bezerra - 15%

Kalidia Felipe de Lima Costa - 10%

Lucidio Clebeson de Oliveira - 10%

Alcivan Nunes Vieira - 10%

Amélia Carolina Lopes Fernandes - 10%

Johny Carlos de Queiroz - 10%

Magda Fabiana do Amaral Pereira Lima - 15%