

# Necessidades de Informação sobre Covid-19: um estudo em uma comunidade on-line de saúde brasileira

*COVID-19 Information Needs: a study in a Brazilian on-line health community*

Leticia Barbosa<sup>1</sup>, André Pereira Neto<sup>1</sup>, Rodolfo Paolucci<sup>2</sup>

DOI: 10.1590/0103-1104202313609

**RESUMO** Uma doença ou condição de saúde pode ser entendida enquanto um estímulo que produz uma Necessidade de Informação (NI). Cada vez mais, indivíduos recorrem a comunidades on-line de saúde para solucionar suas dúvidas sobre sua situação de saúde. A pandemia da Covid-19 configurou-se como um evento singular para a produção de NI. Nesse contexto, o objetivo do estudo foi identificar as NI sobre Covid-19 em uma comunidade on-line organizada no Facebook. Foi realizada uma análise temática das postagens feitas no grupo ‘EU JÁ TIVE COVID-19’ entre maio de 2021 e janeiro de 2022. Foram identificados sete temas de NI relacionados com a Covid-19, sendo que ‘Pós-Covid’, ‘Vacinação’ e ‘Infecção’ se destacaram. O tema ‘Pós-Covid’ se manteve frequente na maior parte dos meses analisados. A comunidade on-line investigada passou a exercer o papel de apoio informacional, sendo um meio para participantes tentarem suprir suas NI sobre Covid-19.

**PALAVRAS-CHAVE** Acesso à internet. Covid-19. Mídias sociais. Comportamento de busca de informação.

**ABSTRACT** An illness or health condition can be understood as a stimulus that produces an Information Need (IN). More and more individuals resort to online health communities to solve their doubts about their health situation. The COVID-19 pandemic was configured as a unique event to produce IN. In this context, the aim of this study was to identify the information needs about COVID-19 in an on-line community organized on Facebook. A thematic analysis of the posts made in the ‘EU JÁ TIVE COVID-19’ (‘I’VE HAD COVID-19’) group between May 2021 and January 2022 was performed. Seven IN themes related to COVID-19 were identified, with ‘Post-COVID’, ‘vaccination’, and ‘infection’ standing out. The theme ‘Post-COVID’ remained frequent most of the months analyzed. The investigated on-line community played the role of informational support, being a means for participants to try to fulfill their IN about COVID-19.

**KEYWORDS** Internet access. COVID-19. Social media. Information seeking behavior.

<sup>1</sup>Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) – Rio de Janeiro (RJ), Brasil.  
leticiatbs@gmail.com

<sup>2</sup>Fundação de Apoio às Escolas Técnicas do Estado do Rio de Janeiro (Faetec) – Rio de Janeiro (RJ), Brasil.



## Introdução

Nas últimas décadas, há uma crescente produção acadêmica sobre Necessidades de Informação (NI)<sup>1</sup>. Apesar das variações na definição, é possível conceber que uma NI emerge a partir da identificação, por parte do indivíduo, de uma insatisfação com sua situação corrente<sup>1-3</sup>. Para Timmins<sup>2</sup>, essa expressão pode ser entendida enquanto uma reação a um estímulo que o indivíduo vivencia. Tal estímulo pode ser uma mudança ou um evento significativo, associado a um caráter de gravidade, imprevisibilidade, novidade, ameaça, desafio ou incerteza. Nesse sentido, alguns autores<sup>1-3</sup> definem que a NI seja um mecanismo do indivíduo para lidar com tal cenário, referindo-se àquilo que ele precisaria saber para lidar, manejar ou solucionar a situação em que se encontra.

Ao se considerar essa perspectiva, uma doença ou condição de saúde, sobretudo quando é crônica ou quando apresenta um risco significativo à vida, pode ser entendida como um estímulo que produz uma NI. Diante do quadro clínico, o indivíduo pode se sentir insatisfeito com a informação que possui ou considerar que há um déficit em seu atual nível de informação. No que tange especificamente à saúde, Mesters et al.<sup>4(254)</sup> entendem que a NI se refere a “uma experiência de falta de informação sobre um domínio da vida que é relevante para o paciente”.

A presença do indivíduo com problemas de saúde é recorrente no debate sobre NI em saúde, uma vez que a vontade de saber mais ou o déficit de informação são vivenciados pelo cidadão ao se deparar com a deterioração de seu quadro clínico. Entretanto, essa demanda não se restringe ao paciente. Aqueles que proveem ou são responsáveis pelo cuidado, ou ainda aqueles que convivem com o paciente, também podem ter necessidades e interesses informacionais<sup>2,5</sup>. Ademais, é possível que uma pessoa não apresente uma doença ou condição de saúde, nem conviva com um paciente, mas também identifique um déficit informacional

ou tenha interesse ou curiosidade em conhecer mais um determinado tópico. Nessa direção, Wenjing et al.<sup>5</sup> propõem uma perspectiva mais abrangente, apontando que as necessidades de saúde podem englobar tanto pacientes quanto cidadãos que não apresentam uma condição clínica específica, mas que possuem curiosidade ou vontade de saber sobre um determinado assunto relacionado com a área da saúde.

Assim, o conceito ‘NI em saúde’ pode ser pensado como aquilo que um cidadão, seja ele paciente ou não, desconhece em relação a uma determinada situação de saúde e deseja, precisa ou tem curiosidade em aprofundar seu nível de conhecimento sobre ela.

A NI em saúde possui certas especificidades. Ela pode variar conforme o tipo de doença ou condição de saúde, as características demográficas, o contexto socioeconômico, as condições de vida, o quadro clínico e o estágio em que o indivíduo se encontra. Pode estar relacionada ainda com uma dimensão mais biomédica ou com uma perspectiva mais abrangente relativa ao processo saúde-doença<sup>4-7</sup>.

Diante do interesse maior ou menor por um determinado tópico, é possível que o indivíduo desenvolva um comportamento mais ou menos assíduo de busca de informação para suprir o déficit identificado ou percebido<sup>2,8</sup>. Nesse contexto, o fornecimento de informação por profissionais de saúde, principalmente no momento da consulta, pode ser entendido como uma das formas ou possibilidades de solucionar a falta de informação e as dúvidas dos pacientes<sup>2,7</sup>. Entretanto, as necessidades informacionais nem sempre são atendidas na consulta com o profissional. Muitas vezes, também não são atendidas por meio das estratégias comunicacionais promovidas por órgãos de saúde. Além disso, para o paciente, é possível que surjam novas NI no decorrer da convivência diária com a doença ou condição que o motive a recorrer a outras fontes de informação<sup>9</sup>.

Nas últimas décadas, a disseminação da informação sobre saúde por meio da internet tem contribuído para a tentativa de pacientes

e demais interessados solucionarem suas necessidades informacionais. A busca por informação sobre saúde on-line tem se tornado um importante e inédito recurso para indivíduos suprirem suas NI em saúde<sup>7</sup>. A conveniência e a rapidez do acesso a uma grande variedade de recursos informacionais têm contribuído para que a pesquisa on-line assuma um lugar proeminente e singular nesse contexto<sup>10,11</sup>.

A interface entre NI, mídias digitais e busca de informação on-line adquiriu novos contornos na pandemia da Covid-19.

No início de 2020, ao redor do mundo, indivíduos viram-se afetados, em maior ou menor grau, por uma pandemia causada por uma doença nova, para a qual não havia ainda tratamento ou vacina<sup>11</sup>. Conforme apontam Soleymani et al.<sup>12(1)</sup>,

Pouco depois do surto do coronavírus, quase todos os aspectos da vida das pessoas foram afetados pelo vírus. Anteriormente, comunidades não tinham encontrado um fenômeno de tal magnitude e extensão.

Tratava-se, portanto, de uma situação desconhecida, que envolvia risco de morte e alto gravidade, incerteza e ameaça – um cenário favorável para a emergência de NI<sup>2,3,12,13</sup>.

Comunidades On-line de Saúde (COS) têm se destacado como um meio importante para indivíduos buscarem, obterem e compartilharem informação sobre saúde. Segundo Wang et al.<sup>13(2)</sup>, “[COS] se tornaram uma das mais importantes fontes para busca e troca de informação, experiências, conselho, apoio e opiniões sobre saúde”. Pereira Neto et al.<sup>10(148)</sup> corroboram essa ideia ao afirmar que

As comunidades virtuais desempenham um papel singular no processo de empoderamento [...]. Seu integrante pode compartilhar informações e obter conhecimentos derivados da experiência de outros participantes com a doença. Ao fazê-lo, ele pode conhecer alternativas de tratamento, saber os efeitos adversos de determinados medicamentos e conversar com outros

participantes sobre decisões relacionadas ao seu processo terapêutico.

Na pandemia da Covid-19, as COS despontaram como uma fonte de informação e de apoio facilmente acessível, sobretudo em um contexto de isolamento social, instituído como medida preventiva dessa doença<sup>12-14</sup>.

Diante desse cenário, o objetivo deste estudo consistiu em identificar as NI sobre Covid-19 circuladas em uma comunidade on-line sobre a doença.

Para realizar o estudo, foi escolhida a comunidade ‘EU JÁ TIVE COVID-19’, organizada no Facebook e voltada para pessoas com Covid-19 e demais interessados em obter e compartilhar informações e experiências sobre a doença. Tratava-se de um grupo público, criado em abril de 2020, com mais de 16 mil membros, que deixou de estar disponível a partir de fevereiro de 2022. Em sua descrição, constava que comunidade tinha ‘a intenção de compartilhar experiências verdadeiras de pessoas que estão ou já estiveram infectadas pelo vírus Covid-19 (Coronavirus)’.

Este estudo visou mapear as diferentes NI sobre Covid-19 presentes nessa comunidade on-line. Não entrou em seu escopo de investigação avaliar a qualidade da informação circulada no ambiente, analisar o debate acerca da desinformação e de conteúdos falsos sobre Covid-19 na COS, ou ainda examinar se as NI demandadas nesse ambiente virtual foram ou não atendidas.

A seguir, serão apresentados a metodologia adotada e os resultados obtidos neste estudo.

## Metodologia

O presente estudo adotou como referencial metodológico a análise temática. Trata-se de um método qualitativo que visa identificar padrões ou tendências, também entendidos como temas, relevantes para a descrição e a compreensão de um conjunto de dados. Para tanto, ele prevê etapas de segmentação,

categorização, sintetização e reconstrução. Os temas identificados a partir de tais procedimentos constituem-se dimensões ou aspectos importantes dos dados analisados, indicando padrões de resposta, sentido ou ideia<sup>15</sup>.

Realizou-se uma coleta manual das postagens feitas no grupo 'EU JÁ TIVE COVID-19' entre maio de 2021 e janeiro de 2022. O texto de cada postagem foi extraído e organizado em uma planilha. Dados como tipos e totais de reações, total de compartilhamentos e comentários não foram considerados para a análise. Essa postura foi adotada, pois a identificação do conteúdo da publicação foi considerada suficiente para que fossem identificados os temas de NI sobre Covid-19 circuladas na COS estudada.

Iniciou-se a análise temática a partir de uma familiarização com o conjunto de dados coletado. As publicações foram lidas e revisadas. Quando se identificaram mais de um tipo de mensagem em uma mesma publicação, os trechos foram divididos e classificados separadamente. Ao total, foram identificadas 767 mensagens a serem codificadas. Para cada mensagem, atribuiu-se um código referente ao propósito e outro referente ao conteúdo. O código referente ao conteúdo indicava o tema da mensagem.

Para a identificação das NI, selecionaram-se, para análise, as mensagens que tiveram seu propósito codificado como 'dúvida'. As demais mensagens, classificadas com outros tipos de propósito (isto é, 'relato', 'recomendação/orientação' etc.), foram desconsideradas para a análise. Adotou-se essa estratégia por considerar uma observação feita por Timmins<sup>2</sup> de que as necessidades geralmente são expressas na forma de perguntas. Assim, o mapeamento foi realizado a partir de mensagens que continham alguma pergunta postada por qualquer participante da COS, visando solucionar alguma de suas NI sobre determinado aspecto da Covid-19.

Do total de 767 mensagens, 472 se referiram a dúvidas diretamente relacionadas com a Covid-19 – o que representa cerca de 61,5% das mensagens coletadas.

## Resultados e discussão

As 472 postagens classificadas como 'dúvida' foram subdivididas em sete temas, a saber: 'Pós-Covid', 'Vacinação', 'Infecção', 'Suspeita', 'Diagnóstico', 'Acompanhamento e Tratamento' e 'Tratamento precoce' (*quadro 1*).

Quadro 1. Temas de Necessidades de Informação sobre Covid-19 identificados na comunidade on-line

Temas	Total de Mensagens
Pós-Covid	133
Vacinação	109
Infecção	99
Suspeita	49
Diagnóstico	41
Acompanhamento e Tratamento	35
Tratamento precoce	6

Fonte: elaboração própria.

O tema ‘Pós-Covid’ engloba as dúvidas referentes ao quadro instaurado após o período infeccioso agudo, com a apresentação de sequelas decorrentes da infecção ou sintomas persistentes. ‘Vacinação’ refere-se à busca por informação sobre aplicação de vacinas para o controle da transmissão e redução da mortalidade por Covid-19. ‘Infecção’ abarca questões sobre os diferentes aspectos associados ao desenvolvimento da infecção pelo novo coronavírus no organismo. ‘Suspeita’ abrange perguntas referentes ao quadro clínico que apresenta sinais e sintomas sugestivos de infecção pelo novo coronavírus, ainda não confirmado por exame ou anamnese. ‘Diagnóstico’ refere-se às preocupações com o processo de avaliação do quadro clínico e identificação da situação de saúde do indivíduo, para confirmação ou descarte de diagnóstico de Covid-19. O tema ‘Acompanhamento e Tratamento’ engloba questionamentos sobre acompanhamento médico da situação de saúde do indivíduo, processo de tratamento biomédico e recuperação do quadro infeccioso. Por fim, ‘Tratamento precoce’ refere-se a indagações sobre os procedimentos terapêuticos/medicamentosos que foram amplamente divulgados,

sem embasamento científico, como preventivos ou curativos da Covid-19<sup>16</sup>.

Em relação aos temas que foram mais ou menos presentes, ‘Pós-Covid’, ‘Vacinação’ e ‘Infecção’ destacaram-se, representando cerca de 72% das NI. Os temas ‘Suspeita’, ‘Diagnóstico’ e ‘Acompanhamento e Tratamento’ também estiveram presentes nas dúvidas compartilhadas; porém, de uma forma menos frequente. Nas publicações, ‘Tratamento precoce’ se constituiu o tema de NI com a menor presença de todos.

A seguir, serão explorados com mais detalhes os resultados referentes aos temas e subtemas das NI sobre Covid-19 identificados. Em seguida, será discutida a frequência de determinado tema ao longo do período investigado.

### Temas e subtemas das NI sobre Covid-19

O quadro 2 apresenta os subtemas associados a cada um dos temas de NI identificados nos fluxos de informação e comunicação do grupo on-line ‘EU JÁ TIVE COVID-19’.

Quadro 2. Relação de temas e subtemas de Necessidades de Informação sobre Covid-19 identificados

Tema	Subtema	Total de mensagens
Pós-Covid	Sintomas/Sequelas	98
	Manejo de sintomas/Sequelas	17
	Duração dos sintomas/Sequelas	7
	Atendimento médico	6
	Recuperação	4
	Direitos	1
Vacinação	Reações/Eventos adversos	61
	Infecção pós-vacinação	15
	Procedimentos, normas e restrições para vacinação	13
	Vacinação pós-infecção	5
	Eficácia, proteção e benefícios da vacina	4
	Gestantes/Puérperas/Lactantes	3

Tema	Subtema	Total de mensagens
	Comorbidades	2
	Esquema vacinal	2
	Nível/Produção de anticorpos/Imunidade	2
	Funcionamento, segurança e tecnologia da vacina	1
	Laboratório produtor	1
Infecção	Sintomas	34
	Reinfecção	16
	Evolução do quadro clínico	12
	Duração da infecção	7
	Comorbidades	6
	Período de transmissão	5
	Prognóstico	5
	Meio de infecção	4
	Período de incubação	3
	Bebês/Crianças	2
	Produção de anticorpos/Imunidade	2
	Gestantes/Puérperas/Lactantes	1
	Idosos	1
	Nível de gravidade	1
Suspeita	Sintomas/Sinais	45
	Contato com pessoa infectada	3
	Manejo de sintomas/Sinais	1
Diagnóstico	Exames diagnósticos	38
	Confirmação diagnóstica	2
	Avaliação Médica/Anamnese	1
Acompanhamento e Tratamento	Manejo de sintomas	25
	Autocuidado	4
	Assistência de alta complexidade	3
	Atendimento médico	1
	Evolução do quadro clínico	1
	Recuperação	1
Tratamento precoce	---	6

Fonte: elaboração própria.

Três temas prevaleceram entre todos os identificados: ‘Pós-Covid’; ‘Vacinação’ e ‘Infecção’. O tema ‘Pós-Covid’ se constituiu a dúvida predominante entre os participantes da comunidade on-line estudada. Ele representou 28,2% das NI. Nele, o subtema com maior destaque foi ‘sintomas/sequelas’, que se refere

à discussão sobre as sequelas decorrentes da Covid-19 e sintomas que persistem mesmo após o fim do período agudo da infecção. Ele representou cerca de 73% das NI relacionadas com o tema ‘Pós-Covid’.

Esse resultado pode estar relacionado com o impacto das diferentes sequelas e dos

sintomas na vida dos participantes da comunidade. Uma parcela das pessoas recuperadas da Covid-19 pode apresentar sequelas e complicações de longo prazo, que incluem alterações neuropsiquiátricas, cardiovasculares, musculoesqueléticas, dermatológicas, pulmonares, hematológicas, gastrointestinais, renais e endócrinas<sup>17,18</sup>. Ireson et al.<sup>19</sup> identificaram que o Pós-Covid pode engendrar uma mudança significativa na vida dos sujeitos, implicando a sensação de fim de normalidade, a convivência com quadros de saúde instáveis e impactos na saúde mental. A condição pode produzir também sentimentos como medo e incerteza, além da experiência de invisibilidade e invalidação dos sintomas por parte de profissionais<sup>19</sup>.

Considerando esse contexto, a recorrência do tema Pós-Covid na COS investigada pode ser explicada, em parte, pela forma como tal condição impacta a vida dos participantes do ambiente on-line. No contexto da COS, identificou-se que muitos participantes não sabiam se os sintomas que estavam vivenciando estavam associados ou não à doença. Outros questionavam se outras pessoas também estavam passando por aquela situação. Havia ainda alguns participantes que tinham dúvida sobre o período pelo qual os sintomas perduravam e sobre como manejar os impactos das alterações e complicações sentidas. Nesses casos, os participantes acessaram o ambiente on-line para expor tais dúvidas, possivelmente solucioná-las ou obter algum tipo de orientação sobre como proceder, sobretudo considerando que se trata de uma condição que não apenas gera impactos significativos na rotina dos indivíduos<sup>19</sup>. Isso pode ser observado nas mensagens abaixo:

*Tive covid em março e desde maio meus cabelos não param de cair. É uma quantidade muito grande, já estou com pouco cabelo. Alguém ficou assim? O que fez para melhorar? (P368).*

*Bom dia! Alguém precisou ser atendido por reumatologista devido à fadiga crônica muscular pós COVID? [...]. (P232).*

Cabe salientar que, no estudo de Houben-Wilke et al.<sup>20</sup>, sintomas persistentes da Covid-19, problemas em longo prazo e danos permanentes foram sinalizados como uma necessidade informacional, ainda que não sob o termo Pós-Covid. Nesse sentido, este estudo corrobora tais resultados, reiterando que as alterações vivenciadas após o período de infecção aguda tornam-se objeto de preocupação e dúvida entre pessoas que se recuperaram da doença.

‘Vacinação’ foi o segundo tema mais presente nos fluxos de informação e comunicação da comunidade on-line estudada. Ele se refere ao processo de distribuição e aplicação de vacinas para o controle da transmissão e a redução da mortalidade da doença, iniciado no início de 2021. Em relação à vacinação, o principal subtema foram as reações adversas à vacina, representando aproximadamente 53% das mensagens relacionadas com o tema. As necessidades informacionais sobre vacinação pautadas pelos participantes do grupo ‘EU JÁ TIVE COVID-19’ podem estar relacionadas com a centralidade que o tema assumiu no debate público sobre a doença e as reações que a vacina provocou em muitas pessoas.

Para o controle e o manejo da pandemia, as vacinas configuram-se como um recurso fundamental, uma vez que contribuem para a redução do impacto da doença nos sistemas de saúde. Entretanto, para que atinjam efetivamente seu potencial preventivo, é necessário que exista uma adesão majoritária da população<sup>21</sup>. Desde seu início em 2020, a vacinação em massa para Covid-19 encontrou alguns obstáculos, entre eles, a incerteza, a hesitação ou a oposição intransigente, incrementadas pela circulação de desinformação. Tal circulação ocorreu principalmente por meio das mídias sociais, nas quais foi comum o compartilhamento de informação incorreta, manipulada ou enganosa sobre a vacina<sup>21,22</sup>. Especificamente no contexto brasileiro, foi circulada informação falsa, inclusive com respaldo de autoridades governamentais, de que a vacina não seria confiável nem segura, e que o ‘Tratamento precoce’ ofereceria uma

suposta proteção eficaz contra a doença<sup>16</sup>. Esse cenário de informações conflitantes ou antagônicas contribuiu, nessa perspectiva, para o surgimento de ‘Necessidades de Informação’ sobre a vacina na COS estudada.

É necessário atentar que, além da desinformação, a vacinação também está relacionada com possíveis reações. Como outras tecnologias biomédicas, a vacina para Covid-19 pode desencadear reações no organismo, como fadiga, dores e febre<sup>23</sup>. As reações pós-vacina, além de possivelmente causarem incerteza e medo nos indivíduos<sup>23</sup>, também podem implicar a necessidade de ter informação sobre como manejá-las.

Nesse contexto, muitos participantes da COS não sabiam que informação deviam acreditar ou que atitude deviam efetivamente tomar em relação à vacina. Outros não sabiam ao certo como lidar com as reações adversas que podem ocorrer. Uma parcela dos participantes recorreu ao ambiente para saber quais eram as possíveis reações após receber uma dose da vacina; tempo de duração das reações; os motivos de tais reações ocorrerem e como manejá-las. Alguns tinham dúvidas se aquilo que estavam sentindo poderia estar relacionado com o processo pós-vacinação. Também utilizaram o grupo como um meio para se informar sobre quadro de infecção por Covid-19 após ter tomado uma ou mais doses e quais procedimentos, normas e restrições estavam em curso em relação ao processo de recebimento da vacina.

*[...] alguém que tenha tomado Coronavac e tenha tido tonturas? Quantos dias passou? (P305).*

*Boa noite!! Por favor quem puder me ajuda. Quem tomou a vacina astrazeneca e ficou com coceiras no corpo tipo alergia a pele vermelha com brotoeja? E o caso tenha tido o que tomaram para aliviar? (P025).*

Em estudos anteriores<sup>12,13,20</sup>, a vacinação de Covid-19 não havia sido apontada como uma NI. Soleymani et al.<sup>12</sup> identificaram que

alguns questionamentos dos participantes de sua pesquisa incluíram o momento em que a vacina seria disponibilizada. Entretanto, os aspectos mencionados acima não foram reportados nesses estudos<sup>12,13,20</sup>. Essa ausência pode ser explicada pelo fato de tais pesquisas terem sido realizadas no primeiro semestre de 2020. Naquele momento, as vacinas para Covid-19 ainda estavam em desenvolvimento, e o programa de vacinação ainda não havia sido iniciado. Quando este estudo foi conduzido, a vacinação em massa da população brasileira já havia sido iniciada há alguns meses<sup>24</sup>. Assim, é possível entender que indivíduos passaram ter dúvidas decorrentes de um novo momento no curso da pandemia.

Wenjing et al.<sup>5(2)</sup> apontam que “necessidades de informação dependem fortemente do contexto” (tradução nossa). Nessa perspectiva, os resultados obtidos sugerem que as NI sobre Covid-19 podem apresentar variações conforme o contexto de desenvolvimento da pandemia. Isto é, diante de um novo fato ou aspecto relativo à Covid-19, novas NI podem emergir.

O terceiro tema de NI mais presente nas mensagens coletadas do grupo on-line analisado foi ‘Infecção’. Ele refere-se aos diferentes aspectos associados ao desenvolvimento da infecção causada pelo novo coronavírus no organismo. Nele, o subtema ‘sintomas’ teve mais destaque, seguido por ‘reinfecção’ e ‘evolução do quadro clínico’.

O destaque do tema ‘Infecção’ pode ser explicado pelas variações que a Covid-19 apresentou e pelo impacto que o quadro causou na vida de muitos indivíduos, sobretudo em casos mais graves. A Covid-19 apresenta manifestações clínicas com diferentes gravidades, que abrangem desde casos assintomáticos até casos graves, que necessitam de suporte médico-hospitalar de alta complexidade. A evolução do quadro e o prognóstico também podem variar, sendo que casos graves apresentam risco de morte<sup>25</sup>. Pacientes que apresentam quadros leves a moderados, em geral, conseguem manejar o período de infecção em casa, sem necessitar de internação ou cuidados

intensivos; entretanto, ainda precisam lidar com o impacto dos sintomas em sua rotina.

Diante de uma doença ou condição de saúde, indivíduos podem recorrer à COS enquanto um meio de obter apoio informacional para manejar sua situação de saúde<sup>26</sup>. No caso da comunidade investigada, isso pode ser observado. Assim, este estudo reitera conclusões presentes em outras pesquisas<sup>11,13,14,26</sup> que destacam que indivíduos, quando não têm informação sobre algum aspecto que lhes interessa, recorrem à COS como uma fonte informacional pronta e facilmente disponível, para procurar solucionar suas dúvidas, incluindo aquelas referentes a impacto e manejo de um quadro clínico<sup>26</sup>.

Os três temas mais presentes entre as dúvidas dos participantes ('Pós-Covid', 'Vacinação', 'Infecção') continham uma forte preocupação com as manifestações fisiológicas e/ou emocionais sentidas pelos indivíduos (sintomas/reações adversas/sequelas).

Os sintomas já haviam sido identificados como uma NI sobre Covid-19<sup>12,13,20</sup> em estudos prévios. Por exemplo, Wang et al.<sup>13(5)</sup>, ao analisar o conteúdo de comunidades on-line chinesas, identificaram sintomas como o principal tópico de NI. Segundo os autores,

Como a COVID-19 é altamente infecciosa e os sintomas iniciais são similares à infecção do trato respiratório superior e à influenza, [...] as necessidades de informação dos usuários sobre sintomas [...] são mais urgentes [...].

Nesse ponto de vista, as manifestações fisiológicas e/ou emocionais podem funcionar como um estímulo favorável à emergência de NI. Trata-se de uma situação que pode gerar incerteza em relação ao que está acontecendo ou que pode vir a ocorrer no seu corpo, bem como ao nível de gravidade e risco que essa condição pode atingir. Diante dela, o indivíduo pode desenvolver a necessidade de ter informação para interpretar ou entender as manifestações que está sentindo ou que pode passar a ter em breve.

Em relação ao residual interesse por informação sobre o tema do 'Tratamento precoce',

algumas hipóteses explicativas podem ser apresentadas.

No início da pandemia, alguns medicamentos foram apresentados como eficazes no tratamento da doença e em sua prevenção, compondo o que ficou conhecido como 'Tratamento precoce'. Entretanto, pesquisas científicas passaram a apontar não apenas para sua ineficácia, mas também para sua falta de segurança, podendo ser prejudicial para a saúde do paciente. Apesar disso, o Presidente da República continuou a divulgar o 'Tratamento precoce' amplamente. Além disso, o Ministério da Saúde adotou esse procedimento como protocolo terapêutico, chegando a adquirir e distribuir em todo o Brasil os medicamentos que compunham o *kit-Covid*<sup>16</sup>.

Por ter suscitado debates e polêmicas, considera-se que o 'Tratamento precoce' poderia ter se constituído um dos temas de NI mais presentes na comunidade analisada. Porém, neste estudo, foi o tema menos presente. Isso pode estar relacionado com o período em que a pesquisa foi realizada, visto que o 'Tratamento precoce' foi divulgado ainda no início da pandemia. No período em que este estudo foi realizado, apesar de ainda ser um tópico controverso<sup>16</sup>, não era mais um debate novo. Por não ser mais uma novidade, é possível que tenha sido um objeto de interesse e preocupação menor dos participantes da comunidade analisada, especialmente quando comparado à questão da vacinação e das sequelas pós-infecção.

## Frequência dos temas de NI

As dúvidas sobre o tema 'Pós-Covid' se mantiveram frequente nos fluxos de informação da comunidade on-line na maior parte dos meses analisados (maio a novembro/2021), apresentando algumas variações. A frequência das postagens inscritas sob os temas 'Vacinação' e 'Infecção' foi maior entre maio e agosto de 2021. Em agosto de 2021, houve um pico de mensagens com NI relacionadas com 'Pós-Covid' e 'Vacinação'. No mês de janeiro, prevaleceu o tema 'Infecção' (*quadro 3*).

Quadro 3. Frequência dos temas de Necessidades de Informação ao longo dos meses analisados

Temas	Maio	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Jan.
Pós-Covid	19	14	21	28	11	18	11	3	8
Vacinação	20	15	17	30	4	12	3	3	5
Infecção	17	13	15	12	0	8	3	0	31
Suspeita	8	9	5	7	1	5	0	0	14
Diagnóstico	14	10	6	6	0	2	1	0	2
Acompanhamento e Tratamento	7	2	4	7	1	1	1	0	12
Tratamento precoce	1	0	0	3	1	0	0	0	1

Fonte: elaboração própria.

Em relação à frequência do tema ‘Pós-Covid’, é possível que sua presença constante ao longo da maior parte dos meses analisados esteja relacionada com o fato de uma parcela crescente de indivíduos recuperados da doença ter sequelas e sintomas persistentes, que impactam diretamente seu corpo e interferiram em seu cotidiano<sup>17-19</sup>.

A experiência de ter sequelas e sintomas persistentes após o período de infecção da Covid-19 pode se configurar como uma situação favorável para a emergência de NI. Isso foi observado na COS investigada. A frequência do tema ‘Pós-Covid’ ao longo dos meses analisados indica que, entre os participantes da COS, foi comum vivenciar alterações físicas e psicológicas após o fim do período de infecção e desenvolver dúvidas sobre tal quadro. Nesse contato, o ambiente on-line se constituiu como um meio para exporem suas dúvidas sobre o tema. Além dos impactos do Pós-Covid em diferentes dimensões da vida do indivíduo<sup>19</sup>, a prevalência do tema pode também estar associada ao fato de não existir, à época, um amplo conhecimento científico sobre tal condição clínica<sup>17,18</sup>.

Em relação à concentração das NI sobre vacinação nos primeiros meses e ao pico identificado em agosto de 2021, é possível relacioná-los com o cronograma de vacinação que foi estabelecido no Brasil ao longo desse ano. A vacinação no País iniciou-se em janeiro de

2021, organizando-se por fases orientadas por grupos prioritários. Com algumas variações regionais, os primeiros meses do cronograma de vacinação foram destinados a pessoas com 60 anos ou mais institucionalizadas (em abrigos, asilos ou hospitais), trabalhadores da saúde, pessoas em situação de rua, povos indígenas vivendo em terras indígenas, pessoas acima de 75 anos, entre outros grupos. Em seguida, o planejamento do Ministério da Saúde voltou-se para pessoas com comorbidades. No segundo semestre, ampliou-se para a população geral, segmentando pela faixa etária<sup>24</sup>. Assim, entre o final do primeiro semestre e o início do segundo semestre de 2021, o número de pessoas que estavam aptas a se vacinar aumentou progressivamente.

No contexto da COS investigada, o pico de postagens com NI sobre vacinação coincide com a paulatina ampliação dos grupos a serem vacinados. Nesse período, uma quantidade maior de usuários do grupo on-line detinha a possibilidade de tomar a dose da vacina se comparado aos meses anteriores. Diante dessa situação, é possível observar que os participantes buscaram o ambiente on-line como uma forma de compartilhar suas dúvidas e questionamentos sobre este momento do itinerário terapêutico.

A subsequente queda no total de postagens com NI sobre esse tema, sobretudo nos meses finais de 2021, pode ser relacionada com o

contínuo aumento dos grupos a serem vacinados e com a familiarização com o processo. Entre o final de 2021 e o início de 2022, uma grande parte da população, sobretudo em alguns estados, já havia tomado a primeira e/ou segunda dose<sup>27</sup>.

Outro aspecto a ser destacado em relação à frequência dos temas de NI ao longo de período observado refere-se ao pico sobre o tema ‘Infecção’ em janeiro de 2022. Nesse período, houve um aumento na incidência diária de casos e óbitos por Covid-19, sobretudo quando comparado aos meses anteriores. Tal aumento esteve associado à variante Ômicron: uma cepa do vírus com alta transmissibilidade que passou a circular em escala global a partir de dezembro de 2021<sup>28</sup>. Diante do aumento da transmissão e da contaminação, os indivíduos estiveram mais expostos à infecção por Covid-19, desenvolvendo assim mais NI sobre tal situação.

Este estudo identificou, portanto, uma relação entre a maior ou menor frequência dos temas ao cenário epidemiológico e o desenvolvimento da pandemia. Considerando o aspecto contextual das NI<sup>5</sup>, é possível notar que, no contexto da Covid-19, as necessidades podem emergir de uma forma mais estritamente relacionada com a situação individual da pessoa ou de uma forma que relaciona a situação individual alinhada a uma dimensão coletiva, isto é, ao cenário em curso da pandemia.

Por exemplo, no caso do Pós-Covid, a pessoa pode ter dúvidas ao sentir alterações ou vivenciar complicações após o fim da infecção. Isso poderia ser entendido como uma NI produzida diretamente em relação ao contexto do seu quadro clínico individual. Já no caso da vacinação, uma dúvida acerca dos grupos elegíveis para a dose da vacina poderia ser entendida como uma NI que emerge de uma situação individual (estar apto ou não para ser vacinado) alinhada ao contexto da dimensão coletiva (os protocolos instaurados pelas instâncias governamentais para distribuição e aplicação vacinal).

Além disso, é importante frisar que, devido a variações no desenvolvimento do cenário pandêmico, as NI sobre Covid-19 mais ou menos prevalentes podem se modificar ao longo do tempo<sup>13</sup>.

Wang et al.<sup>13(9)</sup> já haviam apontado que “as necessidades de informação sobre COVID-19 em COS chinesas foram afetadas pelas características de desenvolvimento da epidemia”. Desde o início, a pandemia foi marcada por diferentes momentos, que incluíram variações no nível de transmissão e mortalidade; achados científicos sobre procedimentos terapêuticos, métodos de prevenção; desenvolvimento e aplicação de vacinas; surgimento de novas variantes; entre outros. As características de tais momentos podem servir como um estímulo para o desenvolvimento de necessidades informacionais. Com o encerramento de um contexto específico no percurso da pandemia, identificou-se que as necessidades podem reduzir ou não estar mais presentes. Por exemplo, em relação ao grupo analisado, o número de pessoas que compartilharam suas NI sobre vacinas foi maior no período em que o cronograma de vacinação estava se ampliando. Após a ampliação, dúvidas sobre vacinação estiveram presentes, mas não na mesma quantidade que o período anterior. Até janeiro de 2021, o tema infecção não esteve tão frequente; entretanto, diante do aumento de casos decorrente da circulação da variante Ômicron, foi possível observar um aumento de postagens com NI sobre o tema.

## Considerações finais

A pandemia da Covid-19 tem imposto inúmeros desafios sociais e sanitários, individuais e coletivos. Por ser uma infecção causada por um vírus novo, a produção de conhecimento médico-científico sobre a doença ainda é recente e controversa, especialmente se comparada a outras doenças e condições de saúde. Além disso, há uma circulação expressiva, sobretudo em mídias digitais, de conteúdos

falsos e enganosos sobre diferentes aspectos e dimensões da doença<sup>16,22</sup>. Nesse cenário, muitas pessoas tiveram dúvidas ou sentiram falta de informação sobre determinado tema relacionado com a doença, recorrendo às COS para solucionar tal problema.

Neste trabalho, foi realizada uma análise temática de postagens realizadas em um grupo on-line sobre Covid-19, a fim de mapear as principais NI presentes naquele ambiente. Foi identificado que as principais necessidades informacionais estão relacionadas com o período Pós-Covid, a vacinação e a infecção. Ressalta-se que as NI sobre Pós-Covid concentraram o maior interesse entre os participantes da COS ao longo do período analisado.

Cabe atentar que foram analisados postagens e comentários realizados entre maio de 2021 e janeiro de 2022. O cenário pandêmico não é monolítico, tendo apresentado momentos com diferentes características desde seu início. Nesse contexto, novas informações sobre diferentes aspectos da Covid-19 foram sendo divulgadas nas mídias digitais. Desse modo, identificou-se que as NI dos indivíduos podem variar de acordo com o momento da pandemia, os recursos disponíveis, os procedimentos terapêuticos em voga e as medidas preventivas implementadas. Caso este estudo tivesse sido realizado em outro momento, os resultados acerca dos temas de NI poderiam ter sido diferentes.

Foi observado ainda que a COS investigada se colocou como um recurso estratégico para que participantes tivessem apoio informacional durante a experiência da doença. Eles recorreram a ela para tentar suprir suas necessidades informacionais. Isso corrobora estudos prévios que apontam para a importância que comunidades on-line têm adquirido enquanto recurso de informação para pacientes<sup>11,13,14,26</sup>.

As COS têm se colocado como fontes de informação estratégicas, devido à sua praticidade e à circulação de conhecimento experiencial que geralmente ocorre nelas<sup>11,26</sup>. No caso da

Covid-19, tal como já havia sido apontado em outros estudos<sup>12,13</sup>, observou-se que não foi diferente. Desse modo, considera-se importante que as estratégias e políticas públicas de saúde passem a reconhecer tal fenômeno, aproveitando seu potencial para a conformação de ações de cuidado, prevenção e promoção da saúde no âmbito da Covid-19.

Uma contribuição desta pesquisa refere-se ao preenchimento de uma lacuna científica no campo de estudos de informação e comunicação em saúde brasileiro. Até o momento, o debate de NI sobre Covid-19 ainda é incipiente. No que tange ao âmbito da literatura científica internacional, já há estudos publicados sobre o tema; entretanto, o mapeamento das NI sobre a doença tende a se referir ao primeiro semestre da pandemia<sup>12,13,20</sup>. Nesse sentido, este estudo provê evidências atualizadas sobre o tema.

A pandemia foi atravessada por um “verdadeiro maremoto de informações, [...] criando um problema para quem tenta se orientar e tomar decisões sobre como enfrentar o que se apresenta”<sup>29(1)</sup>. Nesse ponto de vista, os resultados obtidos neste estudo contribuem para compreender quais conteúdos informativos sobre Covid-19 os indivíduos mais se interessam e que podem ser importantes para o processo de tomada de decisão sobre sua saúde em um cenário pandêmico.

## Colaboradores

Barbosa L (0000-0002-7341-260X)\* contribuiu para concepção e planejamento do estudo; coleta de dados; análise e interpretação dos dados; elaboração do rascunho e revisão crítica do conteúdo; participação na aprovação da versão final do manuscrito. Pereira Neto A (0000-0003-3631-8857)\* contribuiu para revisão crítica do conteúdo; participação na aprovação da versão final do manuscrito. Paolucci R (0000-0003-3986-1118)\* contribuiu para revisão crítica do conteúdo. ■

\*Orcid (Open Researcher and Contributor ID).

## Referências

1. Baloochi Beydokhti T, Heshmati Nabavi F, Ilkhani M, et al. Information need, learning need and educational need, definitions and measurements: A systematic review. *Patient Educ Couns.* 2020; 103(7):1272-86.
2. Timmins F. Exploring the concept of 'information need'. *Int J Nurs Pract.* 2006; 12(6):375-81.
3. Shenton AK, Dixon P. The nature of information needs and strategies for their investigation in youngsters. *Libr. Inf. Sci. Res.* 2004; 26(3):296-310.
4. Mesters I, Van den Borne B, De Boer M, et al. Measuring information needs among cancer patients. *Patient Educ Couns.* 2001; (43):253-62.
5. Wenjing P, Shijie S, Yan Z. Consumer health information needs: A systematic review of measures. *Inf. Proces. Manag.* 2019; 1-11.
6. Halkett GK, Kristjanson LJ, Lobb E, et al. Information needs and preferences of women as they proceed through radiotherapy for breast cancer. *Patient Educ Couns.* 2012; 86(3):396-404.
7. Ramsey I, Corsini N, Peters MDJ, et al. A rapid review of consumer health information needs and preferences. *Patient Educ Couns.* 2017; 100(9):1634-42.
8. Falcone R, Sapienza A. How COVID-19 Changed the Information Needs of Italian Citizens. *Int J Environ Res Public Health.* 2020; 17(19):6988.
9. Lemoine ME, O'Connell SBL, Grunberg PH, et al. Information needs of people seeking fertility services in Canada: a mixed methods analysis. *Health Psychol Behav Med.* 2021; 9(1):104-27.
10. Pereira Neto A, Paolucci R. Avaliação da qualidade da informação de saúde na internet: análise das iniciativas brasileiras. In: Pereira Neto A, Flynn M, organizadores. *Internet e saúde no Brasil: desafios e tendências.* São Paulo: Cultura Acadêmica; 2021. p. 257-291.
11. Pereira Neto A, Felipette J, Barbosa L, et al. Internet, expert patient e empoderamento: perfis de atuação em comunidades virtuais de renais crônicos. In: Pereira Neto A, Flynn M, organizadores. *Internet e saúde no Brasil: desafios e tendências.* São Paulo: Cultura Acadêmica; 2021. p. 145-175.
12. Soleymani MR, Esmaeilzadeh M, Taghipour F, et al. COVID-19 information seeking needs and behaviour among citizens in Isfahan, Iran: A qualitative study. *Health Info Libr J.* 2021; 10.1111.
13. Wang J, Wang L, Xu J, et al. Information Needs Mining of COVID-19 in Chinese Online Health Communities. *Big Data Research.* 2021; (24):100193.
14. Jong W, Liang OS, Yang CC. The Exchange of Informational Support in Online Health Communities at the Onset of the COVID-19 Pandemic: Content Analysis. *JMIRx Med.* 2021; 2(3):e27485.
15. Swain J. A Hybrid Approach to Thematic Analysis in Qualitative Research: Using a Practical Example. *SAGE Research Methods Cases.* Thousand Oaks: SAGE Publications; 2018.
16. Blanco GD, Koch ERS, Prates CD. Facing the Pandemic in Brazil: controversies surrounding 'early treatment' and vaccination. *Vibrant: Virtual Brazilian Anthropology.* 2022; (19):e19903.
17. Desai AD, Lavelle M, Boursiquot BC, et al. Long-term complications of COVID-19. *Am J Physiol Cell Physiol.* 2022; 322(1):C1-C11.
18. Yong SJ, Liu S. Proposed subtypes of post-COVID-19 syndrome (or long-COVID) and their respective potential therapies. *Rev Med Virol.* 2021; e2315.
19. Ireson J, Taylor A, Richardson E, et al. Exploring invisibility and epistemic injustice in Long Covid-A citizen science qualitative analysis of patient stories from an online Covid community. *Health Expect.* 2022; 25(4):1753-1765.

20. Houben-Wilke S, Delbressine JM, Vaes AW, et al. Understanding and Being Understood: Information and Care Needs of 2113 Patients With Confirmed or Suspected COVID-19. *J Patient Exp*. 2021; (8):2374373521997222.
21. Kaufman J, Bagot KL, Tuckerman J, et al. Qualitative exploration of intentions, concerns and information needs of vaccine-hesitant adults initially prioritised to receive COVID-19 vaccines in Australia. *Aust N Z J Public Health*. 2022; 46(1):16-24.
22. Massarani LM, Leal T, Waltz I, et al. Infodemia, desinformação e vacinas: a circulação de conteúdos em redes sociais antes e depois da COVID-19. *Liinc Em Revista*. 2021; 17(1):e5689.
23. Smith LE, Sim J, Amlôt R, et al. Side-effect expectations from COVID-19 vaccination: Findings from a nationally representative cross-sectional survey (CoVAccS - wave 2). *J Psychosom Res*. 2021; (152):110679.
24. Brasil. Ministério da Saúde. Plano nacional de operacionalização da vacinação contra a COVID-19. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2021. [acesso em 25 abr 2022]. Disponível em: [https://www.conasems.org.br/wp-content/uploads/2021/04/PLANONACIONAL-DEVACINACAOCOVID19\\_ED06\\_V3\\_28.04.pdf](https://www.conasems.org.br/wp-content/uploads/2021/04/PLANONACIONAL-DEVACINACAOCOVID19_ED06_V3_28.04.pdf).
25. DynaMed. Ipswich (MA): EBSCO Information Services. 1995. Record No. T1579903929505, COVID-19 (Novel Coronavirus). 2020 jan 27. [acesso em 2022 abr 25]. Disponível em: <https://www.dynamed.com/topics/dmp-AN-T1579903929505>.
26. Barbosa L, Pereira Neto A. Communication and Information About Breast Cancer: A Comparative Study Between a Physical and an Online Environment. In: Meiselwitz G, organizadora. *Social Computing and Social Media: Design, User Experience and Impact*. Cham: Springer; 2022. p. 3-12.
27. Fundação Oswaldo Cruz. MonitoraCovid-19. Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz; 2022. [acesso em 2022 abr 25]. Disponível em: <https://bigdata-covid19.iciet.fiocruz.br/>.
28. Brasil. Ministério da Saúde. Planejamento de Enfrentamento a Variante Ômicron. Brasília, DF: Ministério da Saúde; 2022. [acesso em 2022 abr 25]. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/secovid/Comunicados/2022/janeiro/planejamento-omicron-versao-final.pdf>.
29. Camargo KR, Coeli CM. A difícil tarefa de informar em meio a uma pandemia. *Physis*. 2020; 30(02): e300203.

---

Recebido em 11/06/2022  
Aprovado em 07/11/2022  
Conflito de interesses: inexistente  
Suporte financeiro: não houve