



**Abraços digitais, cartas e crachás humanizados: interfaces entre mediação e comunicação face a face em tempos de pandemia<sup>1</sup>**

**Digital hugs, letters, and humanized badges: interfaces between mediation and face-to-face communication in times of pandemic**

Ana Maria Dantas de Maio<sup>2</sup>

**Resumo:** Este estudo avalia as interfaces da comunicação face a face com o processo de mediação, a partir da análise de três projetos que conectam pacientes internados, seus familiares e profissionais da área da saúde no contexto da pandemia de coronavírus. As iniciativas de hospitais e de uma ONG utilizam ferramentas como videochamadas, mensagens de texto, cartas e crachás humanizados para promover uma comunicação mais pessoal, característica da comunicação presencial. A metodologia é estudo de caso e o trabalho conclui que a pandemia ressignificou algumas lógicas da mídia nos casos avaliados.

**Palavras-chave:** Comunicação face a face; Mediação; Pandemia.

**Abstract:** This study assesses the interfaces of face-to-face communication with the mediation process, based on the analysis of three projects that connect hospitalized patients, their families and health professionals in the context of the coronavirus pandemic. Hospital and NGO initiatives use tools such as video calls, text messages,

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado ao IV Seminário Internacional de Pesquisas em Mídia e Processos Sociais. PPGCC-Unisinos. São Leopoldo, RS.

<sup>2</sup> Doutora em Comunicação pela Universidade Metodista de São Paulo; jornalista do Núcleo de Comunicação Organizacional (NCO) da Embrapa Pecuária Sudeste em São Carlos (SP). E-mail: anamaio@uol.com.br



# Anais de Artigos

## IV Seminário Internacional de Pesquisas em Mdiatização e Processos Sociais

ISSN 2675-4290

Vol. 1, N. 4 (2020)

---

letters and humanized badges to promote more personal communication, a feature of face-to-face communication. The methodology is case-study and the work concludes that the pandemic has re-signified some media logics in the cases evaluated.

**Keywords:** Face-to-face communication; Mediatization; Pandemic.

### 1 Introdução

Contatos por celular entre pacientes hospitalizados e seus familiares não são novidade e sequer foram instituídos durante a pandemia de coronavírus em 2020. No entanto, a suspensão de visitas presenciais aos hospitais, motivada pela necessidade de isolamento social como medida de controle da transmissão da Covid-19, inviabilizou a comunicação face a face entre pacientes e seus familiares. Como alternativa para reestabelecer as conexões, hospitais e uma ONG (Organização Não Governamental) institucionalizaram projetos de comunicação para aproximar esses sujeitos.

Esta pesquisa avalia três iniciativas que envolvem a comunicação de pacientes internados durante a pandemia no Brasil: o projeto Conexões do Cuidar, idealizado pela ONG ImageMagica e implantado em 20 hospitais brasileiros; a leitura de cartas para pacientes da Santa Casa de Sertãozinho (SP); e o projeto Cartas Terapêuticas, do hospital Santa Catarina, da capital paulista. O objetivo do estudo é refletir sobre as interfaces da comunicação presencial e das interações mediadas por tecnologias no contexto da sociedade midiaticizada.

Ao utilizar ferramentas como videochamadas, mensagens de texto via celular, e-mails ou cartas, esses projetos de comunicação incorporaram outras “faces” para intermediar os contatos entre famílias e pacientes. Profissionais de saúde e educadores atuaram como “canais de comunicação”, enquanto os dispositivos utilizados por eles se tornaram menos técnicos e mais “humanos”. Trata-se de uma pesquisa exploratória que utiliza a metodologia do estudo de caso para aprofundar o conhecimento sobre um



---

formato híbrido de comunicação que não se efetiva sem a presença de pessoas e o uso de ferramentas<sup>3</sup>.

Conclui-se que o processo de midiatização vivencia um hiato nos leitos hospitalares durante a situação de isolamento, quando o predomínio de algumas lógicas da mídia perde sentido. Os projetos que conectam pacientes, familiares e profissionais de saúde são construídos sob uma dimensão menos tecnológica e mais pessoal, menos ágil e mais *slow*, menos complexa e mais simplificada. Elementos próprios da comunicação face a face são resgatados nesse cenário, como a valorização da expressão facial e da “fala” nos crachás grandes e humanizados utilizados por profissionais de saúde para que pacientes com Covid-19 possam visualizar o rosto, o sorriso e uma mensagem de afeto por trás dos paramentos.

## **2 Explorando a metodologia**

A pesquisa buscou conhecer e avaliar iniciativas institucionalizadas de conexão entre pacientes internados durante a pandemia de coronavírus no Brasil e seus familiares ou amigos em 2020. Para aprofundar a análise, optou-se pelo delineamento do estudo de caso. Na concepção de Yin (2001, p. 32), trata-se de uma apuração empírica “que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”.

Embora o delineamento tenha características mais flexíveis que outros métodos, o rigor científico previsto na literatura foi observado. Etapas como a formulação e delimitação do problema, seleção da amostra, definição dos procedimentos múltiplos para coleta de dados e modelos para a interpretação foram cumpridas, seguindo a proposição de Gil (2009).

---

<sup>3</sup> De acordo com Gil (2009), muitos estudos de caso se enquadram na categoria de estudos exploratórios, porém, a maior parte das pesquisas exploratórias não pode ser definida como estudo de caso.



---

Para esta investigação, três experiências de comunicação foram selecionadas de forma intencional, considerando a premissa de promoverem os contatos entre pacientes e suas famílias por meio de projetos formalizados, e não iniciativas pontuais. A análise de material jornalístico e a pesquisa bibliográfica foram complementadas com a aplicação de entrevistas semiestruturadas por e-mail e por videochamada com os responsáveis. A divulgação dos casos em sites de notícias facilitou a busca dos conteúdos avaliados.

Simone Araújo, coordenadora de projetos da ImageMagica, de São Paulo (SP), foi entrevistada por e-mail no dia 28 de julho de 2020. A coordenadora do Serviço de Psicologia do Hospital Santa Catarina, Giovana Rossi Lenzi, foi contactada por videoconferência em 20 de agosto. A entrevista com a assistente social Lívia Carolina Gallão e com a psicóloga Talita Cristina de Lima, da Santa Casa de Sertãozinho, foi concretizada por e-mail em 21 de agosto do mesmo ano.

A fundamentação teórica sobre comunicação face a face apresenta contribuições de Thompson (2008), Schutz (1979) e Marcondes Filho (2004, 2010), enquanto as abordagens mais relevantes sobre mídiatização provêm de Hjarvard (2012), Braga (2006, 2012), Sodré (2002, 2006), Paiva (2012) e Carvalho e Lage (2012). Estudos sobre a atuação de profissionais de saúde também foram consultados para apoiar a contextualização.

### **3 Sobre mídiatização, meio e mensagem**

O fenômeno conhecido como mídiatização transcende a dependência humana em relação às diferentes mídias e o estabelecimento de uma nova dinâmica estruturante da vida social. Ele caracteriza um período, uma civilização e instaura um novo modo de pensar e agir. Sodré (2002, 2006) o denomina de vivência do *bios virtual* por reorientar as relações sociais na contemporaneidade.

Braga (2006, 2012) posiciona a mídiatização como um conceito em construção, com potencial para se transformar em “processo interacional de referência”, a exemplo



# Anais de Artigos

## IV Seminário Internacional de Pesquisas em Mídia e Processos Sociais

ISSN 2675-4290

Vol. 1, N. 4 (2020)

---

do que a oralidade e a escrita representaram no passado. Para o autor, processos que exigem o uso de tecnologias para conectar pessoas acabam por caracterizar as próprias interações.

Alguns estudiosos associam mídiatização à noção de que a sociedade se apropriou da lógica da mídia, incorporando em sua cultura os processos, formatos, tecnologias, velocidade e outros atributos orientadores. Hjarvard avalia a confluência entre a mídia enquanto instituição e outras instituições sociais e define mídiatização como

[...] o processo pelo qual a sociedade, em um grau cada vez maior, está submetida a ou torna-se dependente da mídia e de sua lógica. Esse processo é caracterizado por uma *dualidade* em que os meios de comunicação passaram a estar *integrados* às operações de outras instituições sociais ao mesmo tempo em que também adquiriram o *status* de instituições sociais em *pleno direito*. Como consequência, a interação social – dentro das respectivas instituições, entre instituições e na sociedade em geral – acontece através dos meios de comunicação. O termo *lógica da mídia* refere-se ao *modus operandi* institucional, estético e tecnológico dos meios, incluindo as maneiras pelas quais eles distribuem recursos materiais e simbólicos e funcionam com a ajuda de regras formais e informais. (Hjarvard, 2012, p. 65, grifos do autor).

Ao abordar as maneiras pelas quais os meios distribuem conteúdos, Hjarvard resgata a polêmica relação entre meio e mensagem, explorada pelo canadense Marshall McLuhan na década de 1960. Nessa concepção, os dispositivos são vistos como “extensões” do homem e influenciam a forma como conteúdos serão percebidos por audiências ou interlocutores.

Para Sodré (2006, p. 19), a admissão de que “o meio é mensagem” pressupõe a existência de sentido na própria tecnologia: “uma forma de codificação hegemônica, que intervém culturalmente na vida social, dentro de um novo mundo sensível criado pela reprodução imaterial das coisas, pelo divórcio entre forma e matéria”.

O entendimento de que a mídiatização se tornou hegemônica não impede que esse processo seja relativizado – ele não ocorre com a mesma intensidade em todos os



# Anais de Artigos

## IV Seminário Internacional de Pesquisas em Mídia e Processos Sociais

ISSN 2675-4290

Vol. 1, N. 4 (2020)

---

contextos. Carvalho e Lage (2012) avaliam que, embora os sistemas tecnológicos e as formas de interação sejam moldados pela mediação, os processos comunicacionais que permitem construir a realidade ainda são organizados e definidos pela sociedade. Na situação de pandemia, por exemplo, são utilizadas ferramentas (mídia, digitais ou analógicas) nas interações, no entanto, a necessidade, os padrões e as regras de contato são determinados por atores sociais, como médicos, psicólogos, familiares, pacientes, gestores hospitalares, entre outros<sup>4</sup>.

Paiva (2012) é outro estudioso que relativiza o fenômeno da mediação ao lembrar que a sociedade é formada também por indivíduos desconectados, sem acesso pleno a tecnologias. Esses sujeitos estariam necessariamente excluídos da nova ordem da cultura caso o “imperativo da visibilidade” seja considerado válido<sup>5</sup>. Entretanto, dentro e fora do contexto da pandemia, a existência de *outsiders* ou a simples opção consciente por estar fora das redes digitais comprometem generalizações.

O *bios virtual* se materializa no ambiente onde se desenvolvem as relações humanas e a compreensão dessa nova ordem permite observar a evolução/reestruturação da sociedade. Para esse fim, torna-se oportuno acompanhar a intensidade e a velocidade com que a lógica da mídia se instaura em diferentes contextos e de que forma atua sobre culturas distintas. Esse contraponto fomenta a vigilância epistemológica sobre pressupostos que se instauram passiva e acriticamente na ciência da comunicação.

#### 4 O ‘envelhecer juntos’ e as deixas simbólicas

Destarte, a mediação é um estímulo para revisitar teóricos que se debruçaram sobre processos de interações sociais e explorar suas descobertas sobre o sentido da

---

<sup>4</sup> A comunicação entre paciente e familiares, embora desejada e esperada, não é compulsória. Há relatos de pessoas internadas durante a pandemia que, mesmo com todas as condições técnicas à disposição e fortes vínculos familiares, optaram de forma espontânea por não se comunicar (um dos casos será descrito adiante). Essa conduta revela que, na sociedade mediada, as conexões podem ser uma escolha, e não uma imposição.

<sup>5</sup> Conceito atribuído à pesquisadora argentina Paula Sibilia que significa a necessidade de exposição pessoal na sociedade contemporânea, na linha de que para “existir” é necessário “ser visto” na internet.



# Anais de Artigos

## IV Seminário Internacional de Pesquisas em Midiatização e Processos Sociais

ISSN 2675-4290

Vol. 1, N. 4 (2020)

---

comunicação humana. O austríaco Alfred Schutz, fenomenologista que investigou a comunicação face a face, é um deles. Ao abordar a situação de distanciamento físico, designada de “mediatidade”, ele define a comunicação indireta entre “contemporâneos”<sup>6</sup>:

Para esclarecer esse conceito de “mediatidade”, examinemos duas formas diferentes através das quais venho a conhecer um contemporâneo. A primeira forma, já mencionamos: meu conhecimento é derivado de um encontro face a face anterior com a pessoa em questão. Mas, desde então, esse conhecimento tornou-se mediato ou indireto porque saiu do alcance de minha observação direta. Pois faço inferências com relação ao que está se passando em sua mente na hipótese de que ela permanece bastante igual desde que a vi pela última vez, embora, noutro sentido, eu saiba muito bem que ela deve ter mudado, por ter absorvido novas experiências ou simplesmente em virtude de ter envelhecido. Mas, quanto a como ela mudou, o meu conhecimento ou é indireto ou inexistente. (Schutz, 1979, p. 218).

Schutz teoriza sobre o contato indireto e associa essa prática à impessoalidade e necessidade de inferências. Embora seus estudos tenham sido desenvolvidos em uma perspectiva de alcance real (aqui e agora), e não de um universo digitalizado e mediatizado, suas contribuições são aplicáveis quarenta anos depois. Durante a pandemia, a busca por uma comunicação mais pessoal, empática e humanizada tem sido constantemente lembrada.

Para Schutz, o contato presencial é tratado como “relacionamento do Nós”, situação que requer dos interlocutores uma “orientação para o Tu” – diferente da comunicação indireta em que a orientação é voltada para Eles. O autor estabelece critérios que considera indispensáveis para que o “relacionamento do Nós”, de fato, se concretize na situação face a face. São eles: uma linguagem comum, capaz de permitir a interpretação de significados compartilhados; a reciprocidade de motivações e a

---

<sup>6</sup> De acordo com Schutz (1979, p. 217), contemporâneo “é alguém que sei que coexiste comigo no tempo, mas que não vivencio imediatamente. Esse tipo de conhecimento é, por conseguinte, sempre indireto e impessoal”. Já o interlocutor na situação face a face é tratado pelo autor como “semelhante”.



# Anais de Artigos

## IV Seminário Internacional de Pesquisas em Mídia e Processos Sociais

ISSN 2675-4290

Vol. 1, N. 4 (2020)

---

descoberta dos motivos do sujeito com o qual se interage; um sistema de relevâncias similar entre os atores; e, em especial, a atenção dispensada durante o encontro, já que “o participante precisa tornar-se intencionalmente consciente da pessoa que o confronta” (Schutz, 1979, p. 181).

O fato de estar fisicamente presente não valida automaticamente a comunicação face a face entre participantes da cena interacional, pois o que ele chama de “envelhecer juntos”, ainda que por breves momentos, exige a tomada de consciência em relação ao outro e a observação dos sinais que se manifestam nos movimentos não-verbais.

Marcondes Filho (2004, 2010) também problematiza a comunicação face a face, porém, sob uma perspectiva menos pragmática e mais filosófica. Para ele, as expressões corporais e o contexto facilitam a compreensão de enunciados e permitem o monitoramento do processo comunicacional, já que interlocutores podem observar-se mutuamente e regular o tom da conversa. A presença física favorece o controle de mais variáveis se comparada à comunicação indireta, mediada por tecnologias.

O autor vislumbra perdas na conversão das expressões humanas em sinais técnicos. “Desaparece a mística do olhar, da percepção do rosto, da atmosfera circundante, criadora do evento comunicacional, da noção de sentido; sai de cena a magia das múltiplas linguagens [...]” (Marcondes Filho, 2010, p. 109). A comunicação não verbal, captada de forma plena nas interações presenciais, fica comprometida quando tecnologias passam a transmitir sons, textos ou imagens porque nem todas as pistas comunicacionais podem ser observadas.

Thompson (2008, p. 78), autor de uma das definições mais difundidas de comunicação face a face, nomeia esses sinais de “deixas simbólicas”:

As palavras podem vir acompanhadas de piscadelas e gestos, franzimento de sobrelhas e sorrisos, mudanças de entonação e assim por diante. Os participantes de uma interação face a face são constantemente e rotineiramente instados a comparar as várias deixas simbólicas e a usá-las para reduzir a ambiguidade e clarificar a compreensão da mensagem.



Quando máscaras encobrem faces e impedem que pacientes reconheçam expressões das únicas pessoas que podem estar próximas durante a internação na pandemia, o projeto “Conexões do Cuidar” busca compensar parte dessa perda apresentando-lhes o rosto, o sorriso e uma “fala” (frase) do profissional de saúde. A intenção é estabelecer o vínculo, humanizar a comunicação. Nesse contexto, admite-se que os dispositivos (papéis, fotografias, *smartphones*) incorporam um novo sentido - deixam de ser apenas máquina ou instrumento para se tornar a conexão possível entre paciente e familiar, entre paciente e profissional de saúde.

As iniciativas poderiam se enquadrar na perspectiva da *Slow Medicine*, movimento que nasceu na Itália, chegou ao Brasil em 2016 e preconiza uma medicina sóbria, respeitosa e justa. A dedicação de tempo e atenção ao paciente, a individualidade sobre a generalidade e a humanização dos cuidados à saúde fazem parte de alguns dos princípios dessa abordagem, que não se confunde com uma especialidade médica. A comunicação da equipe de saúde com pacientes e familiares é considerada pela *Slow Medicine* parte integrante do caminho do tratamento (Sóbrias..., 2020).

## **5 Lógicas da mídia ressignificadas**

Antes de detalhar as três iniciativas, cabe ponderar sobre a metamorfose que afeta o que se convencionou chamar de lógica da mídia. O conceito teria sido introduzido na pesquisa comunicacional pelos norte-americanos Altheide e Snow (1992, p. 466, tradução nossa):

Teoricamente, então, temos estudado comunicação porque seu processo, tecnologia, lógica e organização influenciam a construção social da realidade. Deste ângulo, cultura pode ser vista como um processo reflexivo da forma constituindo conteúdo, que se transforma ainda em outras formas. Dito de outro modo, a organização da comunicação, que nós definimos em termos de formatos, torna-se inserida no conteúdo do que está sendo comunicado.



## Anais de Artigos

# IV Seminário Internacional de Pesquisas em Midiatização e Processos Sociais

ISSN 2675-4290

Vol. 1, N. 4 (2020)

---

Assim, alguns atributos dos meios – digitais, instantâneos, atrativos, hegemônicos, binários, precípeis, imperativos, amigáveis, entre outros – passam a compor os conteúdos transmitidos, impondo o “*bios virtual*, uma espécie de comunidade afetiva de caráter técnico e mercadológico, onde impulsos digitais e imagens se convertem em prática social” (Sodré, 2006, p. 99, grifo do autor). A existência humana e as relações sociais herdam uma dinâmica modulada pela lógica da mídia.

Conforme antecipado, pacientes em situação de internação hospitalar podem não apresentar condições de se comunicar de forma autônoma com seus familiares. A lógica da mídia que consiste na virtualização dos contatos sociais permanece condicionada à presença física de outra pessoa que viabilize a conexão, caso seja essa a escolha dos interlocutores. A tecnologia *per se*, indutora soberana do contato pelo contato, se esvazia nessa circunstância.

Fenômeno semelhante ocorre em relação ao culto à velocidade e à instantaneidade, outra lógica midiática contemporânea. Em tempos de pandemia e isolamento social, é mister acolher o tempo do paciente, dos profissionais de saúde e dos familiares. A comunicação se processa no momento certo, nas condições viáveis, sem pressa, no modelo *slow*.

A primazia da tecnologia sobre o conteúdo, uma das características predominantes do mundo midiatizado, é subvertida no contexto avaliado, visto que a essência da comunicação nessa situação é a mensagem: familiares e pacientes buscam informações mútuas, independentemente da forma como elas se apresentam.

Outra lógica debilitada na conjuntura estudada é o imperativo da visibilidade. O sentido da vida é reposicionado e as relações sociais, reconsideradas. Schmidt *et al* (2020) relatam medo, solidão, tristeza, ansiedade, estresse e vulnerabilidade como alguns dos sentimentos que afetam a saúde mental de pacientes, familiares e profissionais de saúde em um cenário de total incerteza. A presença na internet perde relevância diante do desafio de encarar “a vida como ela é” em um hospital. Esse espaço



---

emblemático é percebido, tradicionalmente, como um local inóspito, que desperta medo e insegurança – noção que se acentua durante uma situação de pandemia, especialmente entre idosos (Fiocruz, 2020).

## **6 A mensagem por diversos meios**

Para tentar atenuar a situação, a ImageMagica lançou o projeto Conexões do Cuidar em abril de 2020, cerca de dois meses depois de confirmado o primeiro caso de Covid-19 no país. O objetivo era facilitar a comunicação entre pacientes internados e seus familiares e também favorecer uma aproximação entre pessoas internadas e os profissionais de saúde que as atendem.

As primeiras conexões ocorreram na Unidade de Emergência do Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto, interior do Estado de São Paulo. Veículos de comunicação divulgaram a iniciativa, como o site do jornal El País (Oliveira, 2020), a revista Galileu (Lourenço, 2020), a emissora de televisão EPTV (Sem..., 2020), o jornal Tribuna de Ribeirão Preto (Projeto..., 2020), entre outros.

As pessoas que fazem a intermediação das chamadas por vídeo entre pacientes e familiares são educadores contratados pela ONG, com formação em jornalismo, fotografia, psicologia, pedagogia, serviço social e outras áreas. O treinamento desses profissionais é on-line, coordenado por educadores que estão há mais tempo no projeto. A capacitação é baseada em metodologia própria da ImageMagica e no fluxo desenhado para realizar as visitas virtuais e os crachás humanizados. O conteúdo contempla a importância dos EPIs (Equipamentos de Proteção Individual), como fazer a paramentação e a desparamentação, questões éticas de atuação dentro do hospital como sigilo, comportamento social e emocional e a Norma Regulamentadora 32, que trata da segurança e saúde no trabalho em serviços de saúde. O treinamento inclui ainda uma abordagem sobre o uso da fotografia como ferramenta de desenvolvimento social e humano e sobre um aplicativo desenvolvido pela ONG para produzir os crachás virtuais.



## Anais de Artigos

# IV Seminário Internacional de Pesquisas em Midiatização e Processos Sociais

ISSN 2675-4290

Vol. 1, N. 4 (2020)

---

Até 22 de agosto de 2020, quando este artigo foi finalizado, o site indicava 20 hospitais atendidos em São Paulo, Ribeirão Preto, Barretos, Itaquaquecetuba, Taubaté e Campinas (cidades localizadas no Estado de SP), além de Porto Velho (RO), Feira de Santana (BA) e Bento Gonçalves (RS). Na mesma data, havia a indicação de que 2.440 pacientes e familiares, além de 7.123 profissionais de saúde tinham sido envolvidos com as ações. A meta era impactar 15 mil pessoas e a expectativa seria manter o projeto enquanto durasse a pandemia. O Conexões do Cuidar é mantido exclusivamente por doações.

Em Sertãozinho (SP), a Santa Casa adotou duas estratégias para aproximar os familiares dos pacientes e a instituição. Uma delas é a leitura de cartas escritas à mão por familiares e lidas por funcionários do hospital aos pacientes. A outra é o contato telefônico diário feito pela Santa Casa para informar a família sobre o estado de saúde da pessoa internada. A iniciativa também atraiu a atenção de diversos veículos midiáticos. A divulgação feita pelo site G1 (Martins, 2020) mostra um vídeo com a leitura de cartas para a dona Lídia de Oliveira, de 64 anos, aposentada internada com Covid-19. A iniciativa adere às premissas indicadas pelas enfermeiras Inaba et al. (2005) de estimular uma comunicação mais próxima da equipe de profissionais de saúde com a família do paciente. “Comunicação adequada para os familiares é conversar e receber informações pertinentes ao que o indivíduo quer saber; é entender o que o outro quer transmitir e sentir-se bem atendido, tratado também com carinho e paciência” (Inaba et al., 2005).

De acordo com as profissionais da Santa Casa, o projeto foi iniciado em 10 de julho e deveria durar até o final da pandemia. Houve treinamento da equipe sobre a forma correta de se paramentar para adentrar à área de isolamento. Elas informaram ainda que estão mensurando resultados do projeto: os dados quantitativos são descritos em livro-ata e os qualitativos são observados durante o contato entre paciente e as cartas de seus familiares – sendo a ação considerada como parte do tratamento para melhora do quadro clínico do paciente e como meio de comunicação entre os familiares.



## Anais de Artigos

# IV Seminário Internacional de Pesquisas em Midiatização e Processos Sociais

ISSN 2675-4290

Vol. 1, N. 4 (2020)

---

O Hospital Santa Catarina, de São Paulo, instituiu o projeto Cartas Terapêuticas envolvendo suas equipes de psicólogos e enfermeiros. Além de videochamadas e mensagens de textos por aplicativos, os profissionais de saúde apostaram nas cartas como um mecanismo “mais concreto e simbólico”. O objetivo era “propor às famílias e amigos que escrevam para as pessoas que estão internadas, relatando o que diriam se estivessem cara a cara” (Hospital..., 2020). A referência à comunicação face a face é posta como inspiração para os conteúdos.

“Trocar cartas é uma estratégia amplamente utilizada nas intervenções terapêuticas em contextos de saúde, e é cientificamente comprovado que auxilia na elaboração emocional diante de cenários difíceis. Adaptamos este instrumento para o atual momento, com intuito de aliviar o isolamento e distanciamento”, explica a gerente-médica do Hospital, Mariângela Lieto. (Hospital..., 2020).

Os doentes que estão em melhores condições também são estimulados a escrever para a família. De acordo com o conteúdo jornalístico, o projeto é considerado pela equipe uma forma de humanizar a assistência hospitalar, coincidindo com as orientações de Inaba et al. (2005).

Na entrevista, a psicóloga Giovana Lenzi associa a experiência do hospital com a perspectiva apontada por Paiva (2012) sobre os sujeitos desconectados. Ela afirma que grande parte dos clientes são idosos e podem não ter tanta afinidade com tecnologias disponibilizadas pela instituição naquele momento. “Além disso, do ponto de vista psicológico, a escrita sempre foi utilizada como um recurso terapêutico” (Lenzi, 2020). Sob a abordagem da psicologia, a fala e a escrita auxiliam na organização emocional das ideias durante relatos de situações que incomodam.

O projeto Cartas Terapêuticas se efetivou no início de abril de 2020 e, diferentemente dos outros dois, deve ser continuado mesmo depois da pandemia. A justificativa, de acordo com a psicóloga, é que a UTI (Unidade de Terapia Intensiva) continuará recebendo pacientes graves, mesmo após a superação da Covid-19, e



---

familiares distantes devem manter a intenção de se comunicar com seus parentes e com as equipes que prestam atendimento.

A ideia das cartas foi cuidadosamente trabalhada pela equipe do hospital. Os textos são recebidos por um e-mail institucional e impressos. As mensagens enviadas pela família são colocadas em envelopes cor de rosa; aquelas escritas por amigos são entregues em envelopes azuis; e os textos direcionados à equipe de saúde são inseridos em envelopes cinzas. O uso das cores tem um propósito.

No meio de tanto cinza e branco, ter uns envelopes coloridos faz sentido. Tudo o que a gente da psicologia hospitalar faz sempre tem uma intenção terapêutica, principalmente agora que a gente tem que usar os EPIs, a nossa própria identidade, enquanto profissional da saúde, está sendo um pouco camuflada. (Lenzi, 2020).

Os profissionais envolvidos fazem a higienização das mãos ao manipular os papéis, conforme orientação do setor de infectologia. Nos envelopes é carimbada a logomarca do projeto, criada por uma das psicólogas que também é designer. Um adesivo transparente lacra o conteúdo, conferindo um aspecto artesanal para cada envelope. Não há limites de cartas por paciente e a psicóloga relatou que um deles chegou a receber 50. A equipe considerou ainda que a carta, um objeto palpável e concreto, poderia ser levada para a casa após a alta hospitalar como “lembrança de um período tão estressante”.

No entanto, as cartas não são o único meio utilizado para os contatos. O hospital também disponibilizou um tablet para videochamadas e, quando detecta uma indicação, estimula as famílias a utilizarem outras mídias, como a gravação de vídeos. A finalidade é tranquilizar o paciente por meio de imagens.

A vontade de clientes que não querem se comunicar também é respeitada. O relato da psicóloga inclui o caso de uma pessoa que teve a oportunidade de ficar com seu próprio *smartphone* à disposição, próximo do leito, mas se recusou a fazer contato



# Anais de Artigos

## IV Seminário Internacional de Pesquisas em Mídia e Processos Sociais

ISSN 2675-4290

Vol. 1, N. 4 (2020)

---

com a família em função de um acordo prévio de que só se comunicaria quando se reestabelecesse.

Essa pessoa está consciente e orientada, eu preciso respeitar sua vontade. Não dá pra eu projetar minha angústia de profissional e supor que... A família está sabendo que ela está na UTI e eles fizeram esse combinado. Eu preciso respeitar. Ela já não tem autonomia de escolher nada, porque não escolheu a doença, não escolhe a hora em que toma banho, a hora que toma remédio... poxa, pelo menos se ela quer se comunicar ou não, se quer falar com a psicóloga ou não, é o mínimo de autonomia que pode exercer para ter uma pulsão, uma força de vida. Então a gente tem que parar e respeitar. Por isso que não dá para estabelecer uma regra absoluta. Você tem que saber quando vai colocar cada prática, senão você pode gerar uma demanda e você mesmo frustrar uma expectativa de algo que você gerou. Nessa ânsia do profissional de saúde querer ajudar, às vezes ele perde a mão. A gente está vivendo tempos muito delicados. (Lenzi, 2020).

Embora as três iniciativas utilizem diversas ferramentas (cartas escritas à mão, e-mails impressos, chamadas por vídeo, crachás, telefonemas e mensagens de textos por aplicativos), todas se enquadram no propósito de aproximar pessoas fisicamente isoladas e amenizar a ansiedade provocada pelo distanciamento. É clara a intenção de humanizar as relações em uma circunstância complexa e tentar reproduzir o conforto que a comunicação presencial proporciona, ainda que por meio de “abraços digitais” (Oliveira, 2020).

### **7 Considerações finais**

A inovação em processos comunicacionais não se encontra, necessariamente, na adoção de novas tecnologias, metodologias ágeis ou pensamentos complexos. A pandemia de coronavírus institucionalizou iniciativas que utilizam formatos tecnológicos menos avançados de interação, resgatando propriedades da comunicação face a face que a afastaram dos holofotes na sociedade midiaticizada.



## Anais de Artigos

# IV Seminário Internacional de Pesquisas em Midiatização e Processos Sociais

ISSN 2675-4290

Vol. 1, N. 4 (2020)

---

Na prática, a comunicação face a face entre pacientes internados e seus familiares foi suspensa em função do isolamento necessário durante o tratamento da Covid-19. No entanto, hospitais, profissionais da saúde e ONGs investiram em projetos capazes de estabelecer uma comunicação mais pessoal, humanizada e empática, apostando na dicotomia “conexão/cuidado”.

No *bios* virtual de Sodré (2002, 2006), ao mesmo tempo em que os dispositivos ganham um novo sentido – deixam de ser apenas máquinas ou instrumentos para se converterem em uma conexão possível, eles perdem funcionalidade sem o elemento humano, especialmente em casos que envolvem pacientes idosos ou em estado mais grave, que não dispõem de habilidades ou condições físicas para manipular um *smartphone* ou escrever uma carta.

A leitura de cartas e as chamadas por vídeo foram possíveis porque pessoas se dispuseram a intermediar esses procedimentos. Nesse sentido, pode-se admitir um formato híbrido de comunicação que associa o objeto técnico (ferramenta) à presença humana: sem os dois elementos, a comunicação entre pacientes e familiares não se concretiza – o componente humano transforma-se em canal e o dispositivo técnico “se humaniza”.

Da mesma forma, os “crachás humanizados” adotados pelo projeto Conexões do Cuidar durante a pandemia foram concebidos sem avançados aportes tecnológicos – uma foto grande, o nome do profissional e uma frase impressa num papel posteriormente plastificado. A simplicidade da iniciativa, no entanto, também resgata atributos da comunicação não verbal que caracterizam as interações face a face: o apelo da expressão facial e a simulação de uma “fala”, por meio de uma frase de afeto escolhida pelos médicos, enfermeiros ou outros profissionais. As equipes perceberam a relevância de mostrar aos pacientes os rostos e as vozes dos profissionais de saúde escondidos e abafados pelas máscaras, toucas e *face shields*.

Assim, pode-se relativizar o processo de midiatização em iniciativas voltadas à conexão de pacientes e seus familiares durante a pandemia já que algumas lógicas da mídia foram desconstruídas ou ressignificadas nesse período: a virtualização das



# Anais de Artigos

## IV Seminário Internacional de Pesquisas em Mdiatização e Processos Sociais

ISSN 2675-4290

Vol. 1, N. 4 (2020)

interações sociais (inviabilizada sem a intermediação de pessoas); o culto à velocidade (ofuscado pelo respeito ao tempo do paciente); a supremacia da tecnologia sobre o conteúdo (comprometida pela prevalência das mensagens sobre os meios); o imperativo da visibilidade (fragilizado pela descoberta de outro sentido para a vida, sem necessidade de exposição na rede), entre outras.

Conforme Carvalho e Lage (2012), o controle sobre os processos comunicacionais que permitem construir a realidade ainda são organizados pela sociedade. Os sujeitos envolvidos nas rotinas hospitalares durante a pandemia redefiniram os padrões adequados para estabelecer contatos possíveis com base na realidade imposta (suspensão das visitas presenciais) e na prática da empatia (vivência emocional do sofrimento). Comprovaram que é possível inovar na comunicação utilizando lápis e papel.

### Referências

BRAGA, José Luiz. **A sociedade enfrenta sua mídia**: dispositivos sociais de crítica midiática. São Paulo: Paulus, 2006.

\_\_\_\_\_. Circuitos versus campos sociais. *In*: MATTOS, Maria Ângela; JANOTTI JR., Jeder; JACKS, Nilda (Orgs.). **Mediação & midiatização**. Salvador: EDUFBA; Brasília: Compós, 2012. p. 31-52.

CARVALHO, Carlos Alberto de; LAGE, Leandro. Midiatização e reflexividade das mediações jornalísticas. *In*: MATTOS, Maria Ângela; JANOTTI JR., Jeder; JACKS, Nilda (Orgs.). **Mediação & midiatização**. Salvador: EDUFBA; Brasília: Compós, 2012. p. 245-269.

FIOCRUZ. **Recomendações aos trabalhadores e cuidadores de idosos**. Brasília (DF): Ministério da Saúde, 2020. Disponível em: [https://www.fiocruzbrasil.fiocruz.br/wp-content/uploads/2020/04/cartilha\\_idoso.pdf](https://www.fiocruzbrasil.fiocruz.br/wp-content/uploads/2020/04/cartilha_idoso.pdf). Acesso em: 18 ago. 2020.

GIL, Antonio Carlos. **Estudo de caso**. São Paulo: Atlas, 2009.

HJARVARD, Stig. Midiatização: teorizando a mídia como agente de mudança social e cultural. **Matrizes**, São Paulo, ano 5, n. 2, p. 53-91, jan./jun. 2012. Disponível em:



# Anais de Artigos

## IV Seminário Internacional de Pesquisas em Midiatização e Processos Sociais

ISSN 2675-4290

Vol. 1, N. 4 (2020)

---

<https://www.revistas.usp.br/matrizes/article/view/38327/41182>. Acesso em: 1º ago. 2020.

HOSPITAL resgata tradição das cartas para amenizar a distância entre pacientes com Covid-19 e seus familiares. **Portal Hospitais Brasil**, São Paulo, 6 jul. 2020. Disponível em: <https://portalhospitaisbrasil.com.br/hospital-resgata-tradicao-das-cartas-para-amenizar-a-distancia-entre-pacientes-com-covid-19-e-seus-familiares/>. Acesso em: 15 ago. 2020.

INABA, Luciana Cintra; SILVA, Maria Júlia Paes da; TELLES, Sandra Cristina Ribeiro. Paciente crítico e comunicação: visão de familiares sobre sua adequação pela equipe de enfermagem. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 39, n. 4, p. 423-429, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/reensp/v39n4/07.pdf>. Acesso em: 14 ago. 2020.

LENZI, Giovana Rossi. Entrevista. [ago. 2020]. Entrevistadora: Ana Maria Dantas de Maio. São Carlos, 2020. 1 arquivo .M4A (93 min.).

LOURENÇO, Beatriz. Projeto conecta pacientes internados por Covid-19 a familiares e amigos. **Revista Galileu**, Rio de Janeiro, 14 jul. 2020. Disponível em: <https://revistagalileu.globo.com/Sociedade/noticia/2020/07/projeto-conecta-pacientes-internados-por-covid-19-familiares-e-amigos.html>. Acesso em: 15 ago. 2020.

MARCONDES FILHO, Ciro. **Até que ponto, de fato, nos comunicamos?** São Paulo: Paulus, 2004.

\_\_\_\_\_. **O princípio da razão durante: o conceito de comunicação e a epistemologia metapórica: nova teoria da comunicação III: tomo V.** São Paulo: Paulus: 2010.

MARTINS, Pedro. Pacientes internados com Covid-19 recebem cartas de familiares na Santa Casa de Sertãozinho, SP. **Portal G1**, Ribeirão Preto e Franca, 19 jul. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/ribeirao-preto-franca/noticia/2020/07/19/pacientes-internados-com-covid-19-recebem-cartas-de-familiares-na-santa-casa-de-sertaozinho-sp.ghtml>. Acesso em: 16 ago. 2020.

OLIVEIRA, Joana. Abraços virtuais para quebrar a solidão dos ‘covidários’. **El País**, São Paulo, 2 jun. 2020. Disponível em: <https://brasil.elpais.com/brasil/2020-06-02/abracos-virtuais-para-quebrar-a-solidao-dos-covidarios.html>. Acesso em: 20 jun. 2020.

PAIVA, Cláudio Cardoso de. Sob o signo de Hermes, o espírito mediador: midiatização, interação e comunicação compartilhada. *In*: MATTOS, Maria Ângela;



# Anais de Artigos

## IV Seminário Internacional de Pesquisas em Mídia e Processos Sociais

ISSN 2675-4290

Vol. 1, N. 4 (2020)

---

JANOTTI JR., Jeder; JACKS, Nilda (Orgs.). **Mediação & midiaticização**. Salvador: EDUFBA; Brasília: Compós, 2012. p. 149-170.

PROJETO realizado em hospitais ameniza a solidão de pacientes que não podem receber visitas físicas. **Tribuna**, Ribeirão Preto, 2 maio 2020. Disponível em: <https://www.tribunaribeirao.com.br/site/projeto-realizado-em-hospitais-ameniza-a-solidao-de-pacientes-que-nao-podem-receber-visitas-fisicas/>. Acesso em: 15 ago. 2020.

SCHMIDT, Beatriz *et al.* Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19). **Estudos de Psicologia**, Campinas, v. 37, e200063, p. 1-13, 2020. Epub. DOI [10.1590/1982-0275202037e200063](https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200063). Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-166X2020000100501&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2020000100501&tlng=pt). Acesso em: 18 ago. 2020.

SCHUTZ, Alfred. O mundo das relações sociais. In: WAGNER, Helmut R. (Org.). **Fenomenologia e relações sociais**: textos escolhidos de Alfred Schutz. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1979. p. 157-237.

SEM poder receber visitas, pacientes do HC Ribeirão recebem ajuda de voluntários. **Jornal EPTV 2ª edição**, Ribeirão Preto, 1º maio 2020. 1 vídeo (4 min). **Publicado no site Globoplay**. Disponível em: <https://globoplay.globo.com/v/8525808/>. Acesso em: 14 ago. 2020.

SÓBRIAS, respeitadas, justas: as escolhas em tempos de pandemia. **Slow Medicine Brasil**. Tradução de Andrea Bottoni, 13 jun. 2020. Disponível em: <https://www.slowmedicine.com.br/sobrias-respeitadas-justas-as-escolhas-em-tempos-de-pandemia/>. Acesso em: 6 jul. 2020.

SODRÉ, Muniz. **Antropológica do espelho**: uma teoria da comunicação linear e em rede. Petrópolis: Vozes, 2002.

\_\_\_\_\_. **As estratégias sensíveis**: afeto, mídia e política. Petrópolis: Vozes, 2006.

THOMPSON, John B. **A mídia e a modernidade**: uma teoria social da mídia. 9. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.