

QUALIDADE DA INFORMAÇÃO EM SAÚDE ONLINE: ELABORAÇÃO DE CHECKLIST PARA SITES GOVERNAMENTAIS

Luana Dias da Costa ¹

Larissa Silva Santos ²

Lucy Marina de Souza Oliveira ³

Vanessa Kelly Machado Amorim⁴

Luiz Pereira de Castro Júnior⁵

¹ Doutoranda em Saúde Coletiva- Universidade de Brasília | e-mail: ludias02@gmail.com | ORCID:

² Graduanda em Saúde Coletiva - Universidade de Brasília (UnB) | e-mail: larissass012@gmail.com | ORCID:

<https://orcid.org/0000-0003-2530-496X>

³ Graduanda em Saúde Coletiva - Universidade de Brasília | e-mail: lucymarinnna@gmail.com | ORCID:

<https://orcid.org/0009-0005-7278-7062>

⁴ Pesquisadora do Laboratório de Educação e Informação em Saúde | e-mail: vanessakellym@gmail.com |

<https://orcid.org/0009-0009-8236-3190>

⁵ Ministério da Saúde | e-mail: luiz.castro@saude.gov.br | ORCID: 0009-0006-2908-7607

Abstract

Introduction: The expansion of internet access and the intensive use of Digital Information and Communication Technologies (DICT) have led to the widespread production and dissemination of health-related content. In this context, official websites, particularly those maintained by governmental agencies, are commonly regarded as reliable sources of information. However, research indicates that even institutional platforms may exhibit limitations, such as outdated, incomplete, or difficult-to-understand content. **Objective:** This study aimed to develop a checklist for assessing the quality of health information disseminated on official websites. **Methodology:** The development of the instrument was based on a rapid review of the scientific literature, through which essential criteria for institutional health communication were identified. The resulting product was a matrix composed of 26 indicators, grouped into four domains: technical criteria,

interactivity, comprehensiveness, and readability. **Results:** The proposed checklist is intended to serve as a support tool for researchers, policymakers, and health professionals who seek to monitor and enhance the quality of information provided on official digital platforms. By offering systematized and evidence-based parameters, the study contributes to strengthening health information governance and promoting the dissemination of content that is clearer, more accessible, and more trustworthy. **Conclusion:** The use of structured evaluation tools is a potentially effective strategy for combating misinformation and promoting higher-quality communication practices within the field of public health.

Keywords: Information quality. Information and health. Quality criteria.

Resumo

Introdução: Com a ampliação do acesso à internet e o uso intensivo das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC), a produção e o compartilhamento de conteúdos sobre saúde tornaram-se práticas amplamente disseminadas. Nesse cenário, sites oficiais, como os de órgãos governamentais, são frequentemente considerados fontes confiáveis de informação. No entanto, estudos apontam que mesmo esses canais institucionais podem apresentar falhas, como conteúdos desatualizados, incompletos ou de difícil compreensão. **Objetivo:** Diante disso, o presente estudo teve como objetivo elaborar um checklist para avaliação da qualidade das informações sobre saúde veiculadas em páginas oficiais. **Metodologia:** A construção do instrumento baseou-se em uma revisão rápida da literatura científica, identificando critérios essenciais para a comunicação institucional em saúde. O resultado foi a formulação de uma matriz composta por 26 indicadores, organizados em quatro eixos: critério técnico, interatividade, abrangência e legibilidade. **Resultados:** O checklist desenvolvido pretende servir como uma ferramenta de apoio para pesquisadores, gestores e profissionais da saúde interessados em monitorar e aprimorar a qualidade da informação disponibilizada em sites oficiais. Ao propor parâmetros sistematizados e baseados em evidências, o estudo contribui para o fortalecimento da governança da informação em saúde e para a promoção de conteúdos mais claros, acessíveis e confiáveis. **Conclusão:** Conclui-se que o uso de instrumentos estruturados pode ser uma estratégia relevante no enfrentamento à desinformação e na consolidação de práticas comunicacionais mais qualificadas no campo da saúde pública.

Palavras-Chave: Qualidade da informação. Informação e saúde. Critério de qualidade.

Resumen:

Introducción: Con la ampliación del acceso a internet y el uso intensivo de las Tecnologías Digitales de Información y Comunicación (TDIC), la producción y el intercambio de contenidos sobre salud se han convertido en prácticas ampliamente difundidas. En este contexto, los sitios oficiales, como los de organismos gubernamentales, son frecuentemente considerados fuentes confiables de información. Sin embargo, estudios señalan que incluso estos canales institucionales pueden presentar fallos, como contenidos desactualizados, incompletos o de difícil comprensión.

Objetivo: Ante esto, el presente estudio tuvo como objetivo elaborar una lista de verificación (checklist) para evaluar la calidad de la información sobre salud difundida en páginas oficiales.

Metodología: La construcción del instrumento se basó en una revisión rápida de la literatura científica, identificando criterios esenciales para la comunicación institucional en salud. El resultado fue la formulación de una matriz compuesta por 26 indicadores, organizados en cuatro ejes: criterio técnico, interactividad, amplitud y legibilidad. **Resultados:** El checklist desarrollado pretende servir como una herramienta de apoyo para investigadores, gestores y profesionales de la salud interesados en monitorear y mejorar la calidad de la información disponible en sitios oficiales. Al proponer parámetros sistematizados y basados en evidencia, el estudio contribuye al fortalecimiento de la gobernanza de la información en salud y a la promoción de contenidos más claros, accesibles y confiables. **Conclusión:** Se concluye que el uso de instrumentos estructurados puede ser una estrategia relevante para enfrentar la desinformación y consolidar prácticas comunicacionales más calificadas en el ámbito de la salud pública.

Palabras clave: Calidad de la información. Información y salud. Criterio de calidad.

INTRODUÇÃO

No início de 2025, de acordo com dados do DataReportal, havia 183 milhões de pessoas utilizando a internet no Brasil, o que corresponde a uma penetração online de 86,2% (DataReportal, 2025). A principal razão pela qual os brasileiros utilizam a internet é para buscar informações, com 78,8% das pessoas recorrendo à rede para esse fim. A pesquisa sobre saúde e produtos de saúde ocupa a 12ª posição entre os motivos de acesso à internet, com 47,1% dos brasileiros utilizando a rede para esse propósito.

O avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) transformou significativamente a maneira como a sociedade acessa e consome informações sobre saúde. A internet se consolidou como um dos principais meios de busca por orientações sobre prevenção, diagnóstico, tratamento de doenças e promoção da saúde (Barbosa et al., 2023). De acordo com dados de Barbosa et al. (2023), 47% dos indivíduos buscaram informações sobre saúde ou serviços de saúde online em 2019, percentual que aumentou para 53% em 2021. Esse aumento reflete o crescente engajamento da população com informações de saúde na internet, especialmente entre mulheres, pessoas de classes sociais mais altas e indivíduos com maior nível de escolaridade e renda (Comitê, 2021).

Contudo, o crescente uso da internet para buscar informações sobre saúde traz à tona desafios significativos. A circulação de conteúdos desatualizados, incompletos ou incorretos compromete a confiança dos usuários nas informações disponíveis. Mesmo em sites de órgãos governamentais, há falhas relacionadas à atualização, clareza e confiabilidade das informações (Pereira Neto et al., 2022). Adicionalmente, a disseminação de conteúdos falsos nas redes sociais, com o objetivo de enganar os usuários, tem se tornado uma preocupação crescente (Waszak, 2018).

A internet tem se consolidado como uma das principais fontes de informação em saúde, com um número crescente de pessoas recorrendo a sites, blogs e redes sociais em busca de esclarecimentos sobre doenças, condições específicas, práticas alimentares, atividades físicas e outras questões relacionadas ao cuidado e bem-estar (Pereira Neto, 2021). Porém, é essencial considerar a qualidade das informações acessadas, já que dados imprecisos ou difíceis de compreender podem prejudicar a saúde do indivíduo. Além disso, erros ou omissões em conteúdos sobre saúde podem afetar não apenas a confiança do público, mas também causar conflitos entre pacientes e profissionais de saúde, que podem discordar de diagnósticos ou tratamentos baseados em informações incorretas obtidas online.

Dessa forma, a avaliação da qualidade das informações de saúde disponibilizadas na internet tornou-se uma necessidade, com diversas iniciativas sendo desenvolvidas desde a década de 1990 para tratar desse desafio. Essas iniciativas buscam estabelecer critérios para a avaliação da confiabilidade das informações online, um esforço fundamental para garantir que a população acesse conteúdos seguros e bem fundamentados (Barbosa et al., 2023). No entanto, ainda há uma grande diversidade nos critérios utilizados para avaliar sites de saúde, o que evidencia a falta de padronização e a necessidade de um framework unificado e sistemático para a análise da qualidade das informações na internet.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo de revisão de literatura com a finalidade de elaborar um checklist para avaliação da qualidade das informações em saúde disponibilizadas em sites oficiais de instituições governamentais de diferentes países. A construção do instrumento ocorreu em duas etapas complementares. Na primeira etapa, foi realizada uma revisão rápida da literatura científica, a fim de identificar critérios essenciais empregados na análise da qualidade de conteúdos digitais em saúde. Foram consultados artigos publicados em bases de dados nacionais e internacionais, considerando estudos que discutem parâmetros de avaliação de informação em saúde, comunicação institucional e uso das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação em contextos governamentais (Lee, 2006; Costa, 2021; Pereira Neto et al., 2022).

A segunda etapa consistiu na formulação da matriz de indicadores, fundamentada nos critérios encontrados na literatura. Foram definidos sete eixos avaliativos: critério técnico, interpretabilidade, acessibilidade, interatividade, abrangência, legibilidade e apoio a gestores e profissionais de saúde. Cada eixo foi composto por um conjunto específico de indicadores estruturados em formato dicotômico (ou seja, respostas “sim” ou “não”), de modo a permitir a mensuração objetiva do nível de conformidade entre os conteúdos avaliados e os padrões considerados de qualidade.

O instrumento final resultou em um total de 39 indicadores, distribuídos da seguinte forma: 8 referentes ao critério técnico, 5 à interpretabilidade, 4 à acessibilidade, 8 à interatividade, 7 à abrangência, 4 à legibilidade e 2 ao apoio a gestores e profissionais de saúde. Para a coleta de dados, os critérios do instrumento foram organizados em um formulário eletrônico no Google Forms, permitindo a aplicação padronizada e facilitando o registro das respostas referentes a cada indicador. A obtenção de respostas positivas indica maior alinhamento do site aos parâmetros de qualidade da informação em saúde. Dessa forma, o checklist desenvolvido busca fornecer uma ferramenta sistematizada, baseada em evidências, capaz de apoiar pesquisadores, gestores e profissionais na análise da qualidade das informações disponibilizadas em páginas oficiais de saúde.

Tabela 1 - Critérios e indicadores de avaliação da qualidade da informação em saúde em sites oficiais.

CRITÉRIOS	QUANTIDADE	INDICADORES
1. Técnico (T)	8	Foi realizada atualização na última semana no site?
		O site informa quem é o responsável pelo conteúdo publicado?
		Há informações detalhadas sobre o responsável (nome, cargo, instituição)?
		O site apresenta a data de criação do conteúdo?
		O conteúdo não apresenta erros ortográficos.
		O conteúdo apresenta citação bibliográfica?
2. Interpretabilidade (I)	5	O site informa a data da última atualização.
		O site informa a data da última revisão.
		É fácil entender o conteúdo publicado no site.
		O conteúdo do site é apresentado de forma de difícil interpretação?
		As informações apresentadas estão codificadas de forma clara
3. Acessibilidade (A)	4	O conteúdo do site é apresentado de forma acessível.
		Quando presentes, as unidades de medida são bem definidas e compreensíveis.
		As informações no site são fáceis de localizar.
		O conteúdo é acessível ao público em geral.
4. Interatividade (I)	8	Os materiais podem ser obtidos com facilidade.
		As páginas carregam rapidamente e são acessíveis em diferentes dispositivos.
		Tem e-mail ou FALE CONOSCO para contato na primeira página?
		Existe um MENU Principal?
		O site possui alguma rede social?
		No site, existe ferramenta de busca?

		A página do site é atrativa?
		O site é de fácil navegação?
		O site possui ferramentas de acessibilidade (Libras, Autocontraste, AA ou outro)?
		O site possui tópico 'perguntas mais frequentes'?
5. Abrangência	7	O site apresenta informações gerais sobre saúde pública como prevenção?
		O site apresenta informações gerais sobre saúde pública como sintomas?
		O site apresenta informações gerais sobre saúde pública como transmissão?
		O site apresenta informações gerais sobre saúde pública como diagnóstico?
		O site apresenta informações gerais sobre saúde pública como campanhas?
		O site apresenta informações gerais sobre saúde pública como vacinação?
		O site apresenta informações gerais sobre saúde pública como promoção à saúde?
6. Legibilidade	4	A presença de termos técnicos é acompanhada de explicações compreensíveis?
		São utilizados recursos visuais (imagens, vídeos, infográficos) que facilitam a compreensão?
		O tamanho da fonte e o contraste com o fundo são adequados para leitura?
		Existe opção de tradução ou versão em Língua Brasileira de Sinais (Libras) ou audiodescrição?
7. Apoio a gestores e profissionais de saúde	2	O site apresenta material de campanha
		O site apresenta informações para gestores e profissionais

Fonte: Elaboração própria.

RESULTADOS

A elaboração do checklist permitiu identificar os principais critérios que devem ser considerados na avaliação da qualidade das informações em saúde em páginas oficiais governamentais. Entre eles, destaca-se o critério técnico, voltado à verificação da clareza quanto à responsabilidade pelo conteúdo, à atualização das informações e à presença de fontes confiáveis. A ausência de identificação de autoria ou de data de atualização compromete a transparência e a credibilidade das informações, tornando necessário que esses elementos sejam observados de forma sistemática.

A acessibilidade constitui outro aspecto essencial. Embora muitos sites contemplem versões para dispositivos móveis, nem sempre disponibilizam recursos adequados para pessoas com deficiência, como leitores de tela ou adaptações visuais e auditivas. O checklist contempla esses elementos, considerando a relevância de promover inclusão digital em saúde.

No que se refere à interatividade, foram incorporados itens relacionados à existência de canais de contato com os usuários, mecanismos de busca internos e integração com redes sociais. A disponibilidade de ferramentas que favoreçam a comunicação e a navegação facilita a experiência do usuário e contribui para maior engajamento com o conteúdo.

A legibilidade também foi considerada, com ênfase na utilização de linguagem clara e acessível ao público leigo, evitando termos excessivamente técnicos que possam dificultar a compreensão. A comunicação em saúde, para ser efetiva, deve equilibrar precisão científica e simplicidade.

Por fim, a abrangência foi incluída como critério fundamental, pois informações incompletas ou superficiais limitam a capacidade de decisão do usuário. O checklist propõe observar se os conteúdos abordam desde medidas preventivas até orientações sobre quando buscar atendimento profissional, garantindo equilíbrio e completude.

A partir desses critérios, o instrumento elaborado busca contribuir para a avaliação sistemática da qualidade, clareza e confiabilidade das informações em saúde em sites oficiais, oferecendo uma ferramenta de apoio tanto para gestores quanto para pesquisadores interessados em aprimorar a comunicação pública em saúde.

CONCLUSÃO

Este estudo visou a criação de um checklist para avaliar a qualidade das informações de saúde disponíveis em sites oficiais de instituições governamentais. Diante da crescente utilização da internet como fonte de busca por informações sobre saúde, é fundamental garantir que os dados apresentados sejam confiáveis e acessíveis. Com base em uma revisão de literatura, foram definidos sete critérios-chave de avaliação, abordando aspectos como a credibilidade do conteúdo, a clareza das informações e a facilidade de acesso, de modo a oferecer uma ferramenta eficaz para a análise de sites governamentais.

Ao aplicar esse checklist, espera-se aprimorar a qualidade das informações de saúde disseminadas na internet, assegurando que sejam detalhadas, atualizadas e compreensíveis para o público geral. Além disso, a utilização dessa ferramenta pode fortalecer a confiança dos usuários nas fontes oficiais de informação, ao mesmo tempo em que minimiza os riscos associados à disseminação de informações imprecisas. A continuidade da atualização desses critérios é essencial para acompanhar as mudanças nas necessidades de saúde pública e as evoluções tecnológicas, promovendo um acesso à informação mais seguro e eficiente.

REFERÊNCIAS

DATAREPORTAL (Kepios). *Digital 2025: Brazil*. DataReportal, mar. 2025. Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2025-brazil>. Acesso em: 8 set. 2025.

BARBOSA, L.; PEREIRA NETO, A.; LIMA, J. F. Avaliação da qualidade da informação de saúde on-line: uma análise bibliográfica da produção acadêmica brasileira. *Saúde Debate*, v. 47, n. 137, p. 272–283, abr. 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-1104202313719>. Acesso em: 7 jul. 2025.

PEREIRA NETO, A. et al. Avaliação da qualidade da informação de sites sobre Covid-19: uma alternativa de combate às fake news. *Saúde em Debate*, v. 46, n. 132, p. 30–46, mar. 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-1104202213202>. Acesso em: 7 jul. 2025.

PEREIRA NETO, A.; BARBOSA, L.; FLYNN, M. Prefácio da edição brasileira – Há décadas em que nada acontece. Há semanas em que décadas acontecem. In: PEREIRA NETO, A.; FLYNN, M. (org.). *Internet e saúde no Brasil: desafios e tendências*. 1. ed. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2021. p. 7–18.

LEE, Yang W. et al. *Journey to data quality*. The MIT Press, 2006.

COSTA, Luana Dias da et al. QUALIDADE DA INFORMAÇÃO EM SAÚDE NA WEB NA PANDEMIA: UMA ANÁLISE DE SITES INSTITUCIONAIS. In: MENDONÇA, Ana Valéria Machado; BARROS, Fernando Passos

Cupertino de; HARTZ, Zulmira (Orgs.). Diálogos continentais sobre comunicação em saúde em tempos de pandemia. 1. ed. Brasília DF: [S.n.]. v. 6 p. 232.

WASZAK, P. M.; KASPRZYCKA-WASZAK, W.; KUBANEK, A. The spread of medical fake news in social media: the pilot quantitative study. *Health Policy and Technology*, v. 7, n. 2, p. 115–118, 2018.

BARBOSA, L.; PEREIRA, A.; LIMA, J. F. Avaliação da qualidade da informação de saúde on-line: uma análise bibliográfica da produção acadêmica brasileira. *Saúde em Debate*, v. 47, n. 137, p. 272–283, abr. 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-1104202313719>. Acesso em: 14 set. 2025.