

Extensão universitária e teleatendimento na pandemia: um relato de experiência.

University extension and call center in the pandemic: an experience report.



ISSN 2358-7180

Gabriela Benassi¹, Lislei Teresinha Preuss², Marli de Freitas Mendes³

RESUMO

O objetivo desse artigo é relatar as experiências vivenciadas pelos integrantes do programa “UEPG de apoio institucional para ações extensionistas de prevenção, cuidados e combate à pandemia do novo coronavírus” no teleatendimento à população em um centro de atendimento via telefônica durante a pandemia causada pelo novo coronavírus. O programa visou ações desenvolvidas durante o período de pandemia para combate da Covid-19 em três eixos de intervenção: Atendimento em Central de Informações / *call center*; Atuação junto às Regionais de Saúde; Atenção às Divisões Rodoviárias do Estado do Paraná - município de Sengés. Enfatiza-se a importante contribuição dessas atividades tanto para a formação pessoal quanto profissional de seus membros, bem como para a comunidade. A partir da execução e desenvolvimento do programa, houve notável contribuição científica com a produção de manuais, e-books e artigos, com a participação da equipe em fóruns e encontros. A comunidade foi amparada positivamente com o encaminhamento dos pacientes, após triagem, para médicos e psicólogos, além do esclarecimento de dúvidas e divulgação de informações corretas sobre a doença causada pelo vírus Sars-CoV-2 e suas repercussões. Especificamente o *call center* tem-se constituído como importante ferramenta para acolhimento, comunicação, apoio, orientação e esclarecimento de dúvidas sobre Covid-19. Para além dos produtos gerados e vivências, o Programa relatado aqui proporcionou importantes resultados no que tange ao tripé Ensino, Pesquisa e Extensão.

Palavras-chave: Extensão Universitária. Covid-19. Central de atendimentos.

ABSTRACT

The purpose of this article is to report the experiences lived by the members of the “UEPG of institutional support for extension actions to prevent, care and combat the pandemic of the new coronavirus” in the call center to the population in a call center during the pandemic caused by the new coronavirus. The program aimed at actions developed during the pandemic period to combat Covid-19 in three areas of intervention: Service in the Information Center / *call center*; Performance with the Regional Health; Attention to Road Borders of the State of Paraná - municipality of Sengés. The important contribution of these activities is emphasized both for the personal and professional training of its members, as well as for the community. From the execution and development of the program, there was a notable scientific contribution with the production of manuals, e-books and articles, with the participation of the team in forums and meetings. The community was positively supported with the referral of patients, after screening, to doctors and psychologists, in addition to clarifying doubts and disseminating correct

¹ Aluna de Graduação em Medicina da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), Ponta Grossa, Paraná, Brasil. Email: gabenassi7@gmail.com. N° ORCID: 0000-0001-6018-8568.

² Doutora em Serviço Social, Professora Adjunta do Departamento de Serviço Social da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), Ponta Grossa, Paraná, Brasil. Email: lisleipreuss@gmail.com. N° ORCID: 0000-0001-5786-7228.

³ Assistente Social, Mestre em Ciências Sociais Aplicadas pela Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), Ponta Grossa, Paraná, Brasil. E-mail: mahfmendes@yahoo.com.br. N° ORCID: 0000-0002-8338-4665.

information about the disease caused by the Sars-CoV-2 virus and its repercussions. Specifically, the call center has been constituted as an important tool for welcoming, communicating, supporting, guiding and clarifying doubts about Covid-19. In addition to the products generated and experiences, the Program reported here provided important results regarding the tripod Teaching, Research and Extension.

Keywords: University Extension. Covid-19. Call Center.

INTRODUÇÃO

O novo coronavírus, mais especificamente o vírus Sars-CoV-2, trouxe gravíssimas consequências tanto para a vida humana e suas relações, quanto para a saúde pública e atividade econômica nos anos de 2020-2021, não apenas no Brasil (WHO, 2020). A doença também acarretou grande impacto psicológico e prejuízos funcionais, seja diretamente por pessoas acometidas pela doença, quanto indiretamente pelo estado de isolamento e medo de contrair a mesma. Essa chamada de epidemia oculta, produto do estudo de Shultz et al (2016), costuma adoecer mais indivíduos por causas psicológicas do que pela própria infecção viral, ou seja, é estimado que entre 33% a 50% da população possa apresentar consequências psicológicas e psiquiátricas caso não recebam cuidados adequados, como visto na pandemia do Ebola (ORNELL et al., 2020).

Fato é que ninguém estava preparado para enfrentar uma pandemia, muito menos os sistemas de saúde, visto que a China, país de origem do vírus, no início do surto no final de 2019, já emitiu um alerta a Organização Mundial da Saúde (OMS) orientando sobre a rapidez de propagação do vírus e seu crescente volume de óbitos, de pacientes críticos com pneumonia e da grande necessidade de suporte respiratório (CAETANO, 2020; BRASIL, 2020a). Infelizmente, o mesmo alerta não foi feito em relação à saúde mental, visto que estudos, como o de Shultz et al (2016), apontaram alta prevalência de efeitos psicológicos negativos durante períodos de quarentena, como alterações de humor, irritabilidade, raiva, medo e insônia. Dessa forma, estima-se que essa pandemia também tenha acarretado algum impacto psicossocial, posto que houve distanciamento e isolamento social simultâneo de milhões de pessoas em diversos países (BROOKS et al., 2000).

Dessa forma, várias nações, incluindo o Brasil, se prepararam para a chegada da infecção. Para isso, o Ministério da Saúde estabeleceu medidas para combater o Covid-

19 e para proteger o sistema de saúde de colapsar devido ao grande número de infectados ao mesmo tempo. Instituiu-se o distanciamento social, fechamento de estabelecimentos e cancelamento de eventos com grande público, isolamento da maioria da população, quarentena aos pacientes com sintomas gripais e uso de máscara por todos, bem como maior investimento na área da saúde, uso de equipamento de proteção individual, construção de novos leitos de UTI e internação, dentre outras medidas (BRASIL, 2020a).

Porém, no âmbito nacional da saúde mental e bem estar psicossocial não foram realizadas grandes preparações para lidar com esta crise. Assim, foram escassas as ações para organização dos serviços de atendimento para pacientes que sofrem de doenças mentais, dado as novas orientações sobre distanciamento social. Além disso, houve poucas estratégias para grupos vulneráveis do ponto de vista físico e/ou psíquico, bem como a exaustão dos profissionais de saúde e recomendações para a população em geral, envolvendo medidas de promoção e prevenção de saúde visando combater efeitos do isolamento prolongado e restrição dos atendimentos presenciais (MARQUES et al., 2020).

Dessa forma, a Organização Mundial da Saúde (2020) estima que o impacto da pandemia ocasionada pelo coronavírus seja ainda maior, posto que houve distanciamento e isolamento social simultâneo de milhões de pessoas em diversos países. A ameaça à sobrevivência e subsistência, as perdas materiais e afetivas, podem resultar comumente em depressão, ansiedade e estresse (BROOKS et al., 2000).

Para possibilitar o diagnóstico seguro e o monitoramento eficaz dos pacientes enfermos sem sobrecarregar o sistema de saúde e evitar a exposição ao risco desnecessário, a telemedicina emergiu como ferramenta singular de interação médico - paciente para auxiliar ambos os lados nesse momento único. A tecnologia de telecomunicação promoveu diversas atividades no campo da saúde desde a educação dos profissionais até o atendimento, solicitação de exames e prescrição de medicamentos (BASHSHUR, 2011). Essa ferramenta, em conjunto com os vários aplicativos disponíveis na internet, possibilitou a interação entre os profissionais de saúde e a população que estava vulnerável a distúrbios mentais. Além disso, através dessas tecnologias, houve a criação de um veículo para informação com páginas virtuais de orientação para promoção da saúde mental, grupos de conversas por parte

dos próprios pacientes para apoio coletivo e ajuda para enfrentamento do distanciamento social (LA FOLLIA et al., 2020).

Nesse contexto, o programa “UEPG de apoio institucional para ações extensionistas de prevenção, cuidados e combate à pandemia do novo coronavírus”, desenvolvido pela Superintendência Geral de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, Secretaria de Estado da Saúde (SESA) e Fundação Araucária (FA) em conjunto com as sete universidades estaduais do Paraná e a Universidade Federal do Paraná (UFPR) teve por objetivo prestar auxílio à população durante a pandemia do mês de março a agosto de 2020. E posteriormente, transformado em um projeto de extensão do período de agosto a dezembro do mesmo ano. Em Ponta Grossa contou também com a parceria da Fundação Municipal de Saúde (FMS) e seus residentes da residência Multiprofissional em Saúde Coletiva.

Nessa perspectiva, o programa visou ações desenvolvidas durante o período de pandemia para combate da Covid-19, dentre essas diversas zonas de atuação, está o atendimento da população via telefone e/ou mensagens por bolsistas dos cursos de medicina, odontologia e enfermagem da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG) por meio de um *call center* presencial da Fundação Araucária (FA).

O objetivo desse artigo é relatar as experiências vivenciadas pelos participantes desse programa durante a pandemia do Covid- 19, no ano de 2020, no atendimento por meio da telessaúde no *call center* presencial da Fundação Araucária em parceria com a UEPG. Relata-se a importância do mesmo para a saúde física e mental da comunidade assistida, além de enfatizar o valor dessa atividade em um momento ímpar no mundo, na qual utilizamos uma nova ferramenta para ampliar o acesso à saúde, a telemedicina.

Por fim, são em momentos preciosos que o novo surge e foi nessa pandemia causada pelo novo coronavírus que fez a telessaúde aflorar. Contudo, devemos enfatizar que a comunicação com o paciente não deve ser apenas vista, lida ou escutada, mas sim compreendida.

MÉTODOS

Por meio de convênio entre as Instituições de Ensino Superior (IES) e o Estado do Paraná, a UEPG se inseriu a Chamada Pública da FA número 09/2020 para o

enfrentamento do novo coronavírus durante a pandemia do Covid-19 no ano de 2020, na cidade de Ponta Grossa-PR. O Programa contou com três eixos de intervenção: Atendimento em Central de Informações / *Call Center*; Atuação junto às Regionais de Saúde; e Atenção às Divisas Rodoviárias do Estado do Paraná - município de Sengés-PR.

O Programa integrou, também, a pesquisa Covid-19: Perfil dos Atendimentos via Plataforma Victória / Paraná e Perfil Epidemiológico dos Pacientes Atendidos nas Diferentes Regionais de Saúde do Estado do Paraná, submetida à Plataforma Brasil e aprovada no Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual de Ponta Grossa / UEPG, sob parecer número 3.303.309.

Contou com a coordenação e a orientação de suas atividades em teleatendimento de modo multidisciplinar, com equipe composta por profissionais da Farmácia, Medicina, Medicina Veterinária, Odontologia e Serviço Social. A partir da assinatura do termo de consentimento para participação do Programa, os alunos dos últimos anos dos cursos das áreas da saúde da universidade e os docentes orientadores passaram por capacitações técnica e científica, em busca da necessária qualificação em relação à telessaúde, tecnologia até então não estudada pelos discentes e docentes participantes. Além da atualização a respeito das novas descobertas em relação ao novo coronavírus, vírus pouco conhecido até o surgimento dessa pandemia no início do ano de 2020.

Os primeiros encontros foram realizados na central de informações da Prefeitura de Ponta Grossa localizado no Pronto Socorro Municipal Dr. Amadeu Puppi, em conjunto com os residentes da residência Multiprofissional em Saúde Coletiva das diversas áreas da saúde, como educação física, enfermagem, farmácia, medicina veterinária, odontologia, psicologia e serviço social, que já realizavam essa prestação de serviço para a população e contribuíram para o treinamento dos bolsistas. Nesse momento inicial, os membros do programa tiveram noção da rede assistencial de saúde organizada no município, bem como puderam compreender como funcionava o fluxo dos pacientes.

O fluxo dos pacientes, nesse momento de pandemia, consistia em uma forma de organização da rede assistencial da cidade, na qual os pacientes eram direcionados a lugares distintos dependendo da gravidade dos sintomas apresentados e da faixa etária. Dessa maneira, os bolsistas do projeto responsáveis por orientar e encaminhar os suspeitos de infecção pela Covid-19 aos diferentes locais de prestação à saúde da região. Nesse entender, os pacientes adultos que apresentavam sintomas gripais leves como

febre, cefaléia (dor de cabeça), náuseas, vômitos, mialgia (dor muscular), tosse, coriza, perda de olfato e de paladar deveriam procurar a Unidade Básica de Saúde (UBS) mais próxima da sua residência, via Sistema Único de Saúde Pública (SUS) para consultar com um profissional de saúde especializado e ser monitorizado pela equipe da mesma, via telefone, a cada 48 horas ou a cada 24 horas em caso de comorbidade associada até fim do quadro clínico, além do acompanhamento dos contatos dessa pessoa.

Caso o paciente, maior de doze anos, tivesse sintomas gripais mais um sintoma de gravidade como falta de ar progressiva e incapacitante, ou seja, relatasse que sentia um cansaço muito grande que piorando ao longo dos dias e que nesse momento, no repouso ou aos mínimos esforços, já se sentia fadigado, era encaminhado a unidade de pronto atendimento da região especializada em assistência emergencial de pacientes acometidos pela doença causada pelo novo coronavírus. E se fosse identificado risco iminente à vida ou impossibilidade de locomoção de indivíduos de qualquer faixa etária rápida ao serviço de saúde emergencial era solicitado apoio do serviço móvel de urgência e emergência (SAMU) do município, cuja ambulância com socorristas treinados e/ou enfermeiros/médicos iriam em encontro desses pacientes.

O fluxo de crianças menores de doze anos, gestantes e puérperas com sintomas sugestivos de infecção por Covid-19 eram direcionados ao Hospital Universitário Materno Infantil (HUMAI), tanto os casos leves quanto os casos graves da doença.

Durante duas semanas os integrantes do projeto acompanharam o serviço da central de orientação e esclarecimentos para a população, sanaram dúvidas, anotaram os números dos serviços auxiliares, entenderam o trânsito correto dos enfermos pela rede de serviços e foram habilitados quanto aos principais sintomas, tempo de incubação, diagnóstico e tratamento da Covid-19. Além disso, os alunos em conjunto com seus coordenadores puderam praticar o atendimento simulando situações de pessoas com crise de ansiedade e medo de se contaminar com o vírus, bem como casos clínicos de acometidos pela doença de forma sintomática, para que os alunos, de forma responsável, pudessem treinar as orientações, os encaminhamentos e as prováveis indagações que poderiam ser feitas pela população a eles.

Para realização de todo esse processo de qualificação de bolsistas e coordenadores com o máximo de aproveitamento, menor exposição ao risco e aglomeração foi organizado escalas para revezamento da capacitação presencial. Ademais, utilizou-se dos programas virtuais para a construção de conhecimentos, para a formação e treinamento contínuo em saúde dos alunos acerca de técnicas, métodos e instrumentos

de atendimento, além da disponibilização de manuais para leitura em casa e encontros virtuais através de sistemas de vídeo conferência por meio de aplicativos.

Além disso, foi criado um canal de comunicação entre os parceiros do programa a fim de informar e orientar de maneira rápida as condutas a serem tomadas através do estabelecimento de um grupo no aplicativo *WhatsApp*. Inclusive, com a construção de um e-mail institucional para o projeto, com o acesso para um *drive* com diversos artigos, manuais, boletins informativos, decretos e outros arquivos úteis para acesso e armazenamento da equipe.

Após esse período de adaptação dos bolsistas, no mês de março de 2020, iniciou-se o atendimento da população através dos telefones divulgados pelas redes sociais e locais de atendimento à saúde. A equipe responsável pelo teleatendimento era composta por bolsistas acadêmicos da Universidade e seus coordenadores, em conjunto com a equipe de residentes das diversas áreas da saúde da Prefeitura da cidade, por um grupo de psicólogos residentes da FMS e do programa UEPG Abraça, em escala, atendia os pacientes encaminhados pelos alunos e por dois médicos da FMS disponíveis para atendimento de casos selecionados após triagem dos membros do projeto.

Até o mês de agosto, os discentes atenderam a população remotamente na sede da Fundação de Apoio ao Desenvolvimento Institucional, Científico e Tecnológico da Universidade Estadual de Ponta Grossa (FAUEPG). Essa estrutura foi equipada com computadores distando de dois metros entre as mesas com ambiente arejado, assistidos por dois técnicos de informática que habilitaram os sistemas. A Fundação continha também cozinha e banheiros para uso dos indivíduos escalados para o teleatendimento, bem como álcool em gel para limpeza de mãos e álcool líquido para limpeza das superfícies, fabricado pela própria universidade em parceria com o laboratório escola do curso de graduação em Farmácia. Posteriormente, no período de agosto até dezembro de 2020, os acadêmicos foram transferidos para espaços específicos dentro da própria instituição de ensino.

Os alunos foram divididos para cumprimento de seis horas diárias de atendimento à população de Ponta Grossa e região, no *call center* presencial, totalizando 30 horas semanais. A central de atendimentos funcionava todos os dias, sendo que o *call center* telefônico atendia das 8 às 22 horas com a equipe de residentes multiprofissionais. Os membros do projeto, contavam com médicos e psicólogos disponíveis, via remota, das 8 às 17 horas, de segunda a sexta, caso houvesse a necessidade de atendimento após a

triagem inicial e orientação dos pacientes pelos acadêmicos dos últimos anos de formação.

Concomitante as atividades de telessaúde, os estudantes também desenvolveram ações que contribuíram para a produção científica através da produção de artigos, disponíveis nos anais do evento⁴ e na revista⁵, elaboração de manuais de orientação e e-books a respeito do atual cenário de pandemia, publicados e disponíveis para acesso no site da UEPG⁶.

A equipe organizou também canais⁷ para divulgação dos serviços ofertados pelo projeto de teleatendimento, bem como para esclarecimento da população sobre informações a respeito do vírus e dados da doença diariamente na cidade, estado e país. Nesse intuito, foram criadas contas nas principais páginas de entretenimento nas redes sociais, no qual os alunos se organizavam em grupos para responder dúvidas da população, produzir postagens informativas e divulgar dados, conforme a figura 1, que mostra uma das páginas do projeto nas redes sociais.

Figura 1– Páginas nas redes sociais.

⁴ Artigos científicos apresentados e publicados nos anais do evento disponíveis para leitura em https://siseve.apps.uepg.br/pt_BR/eaexconex2020/resumos/156

⁵ Artigos científico publicado na Revista Conexão disponível para leitura em <https://revistas2.uepg.br/index.php/conexao/article/view/16413>

⁶ Manuais de orientação e e-books a respeito do atual cenário de pandemia, publicados e disponíveis para acesso no link: <https://www2.uepg.br/proex/ebooks/>

⁷ Canais desenvolvidos pela equipe para divulgação do serviço e de informações disponíveis em <https://www2.uepg.br/covid19/>, <https://www.facebook.com/callcenteruepg/> e <https://instagram.com/callcenterpg?igshid=6yqug3ygrmyz>.



Fonte: Autoria própria (2020).

Em média a cada duas semanas, havia um treinamento para aprimoramento dos bolsistas em relação às novidades do sistema, mudança de fluxo, alterações no atendimento, coleta de exames, novos Decretos e Regulamentos, entre outros. Além disso, quinzenalmente, eram realizadas atividades de educação permanente, online, através de aplicativos de vídeo chamada, com toda a equipe para analisarem seus atendimentos, contarem suas experiências, com discussão de casos e condutas.

Os participantes do Programa construíram manuais de informação com as condutas frente a várias situações encontradas nos atendimentos, tanto para uso interno, quanto para divulgação. Também, após várias capacitações, os bolsistas produziram e ofertaram um curso à distância gratuitamente. Para a confecção e estruturação do curso *online* proposto, os discentes e seus coordenadores se organizaram em equipes, através de encontros remotos pelo aplicativo *meet* de vídeo chamada. Para a formulação do “Curso Online sobre o novo coronavírus e a Covid-19” que teve oito módulos de aprendizagem, de tal maneira que cada um foi composto por uma videoaula de 30 minutos e um questionário com cinco questões de múltipla escolha. Os módulos foram os seguintes: contextualização histórica dos vírus da família Coronaviridae;

caracterização do novo coronavírus; sinais e sintomas da infecção causada pelo novo coronavírus; meios de transmissão do novo coronavírus; meios de prevenção do novo coronavírus; diagnóstico da infecção causada pelo novo coronavírus; tratamento da infecção causada pelo novo coronavírus e reflexão dos paradigmas sociais em relação à Covid-19.

Os acadêmicos compartilharam as unidades para produção dos materiais de apoio, dentre eles, a gravação de vídeos caseiros, formulação de tabelas e criação de imagens que ilustraram o curso. Ademais, os membros do projeto pesquisaram literaturas para pautar seus textos, bem como para disponibilizar para os futuros usuários do curso.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

No que se refere aos resultados gerados, foi produzido um curso online, composto por 30 horas de carga horária sob a modalidade à distância, contendo informações a respeito do Covid-19, disponibilizado na plataforma Ambiente Virtual de Aprendizado (AVA) e no site do Núcleo de Tecnologia e Educação Aberta e a Distância (Nutead) da UEPG com o seguinte título “Curso Online sobre o novo coronavírus e a Covid-19”, acessado pelo link <https://ead.uepg.br/curso-covid-19>, disponível para toda a comunidade com ampla divulgação nos meios sociais.

O mesmo foi ministrado pelos acadêmicos da área da saúde da UEPG e seus coordenadores complementado com informações de médicos, farmacêuticos, dentistas, enfermeiros e sociólogos convidados que participaram dos vídeos, aulas e\ou discussões. O curso era integralmente gratuito com tutores online da área da saúde disponíveis das 8h às 22h para auxiliar a resolução de dúvidas. Ao longo do curso, foram abertos três fóruns de discussão, sendo que o primeiro relacionado com os fatores biológicos e tecnológicos em relação ao novo Coronavírus e à Covid-19; o segundo sobre fatores geográficos referenciais em associação à epidemiologia - curvas de crescimento a respeito da doença e o último sobre fatores socioeconômicos que afetam os indivíduos, como a angústia, a violência doméstica, impactos econômicos e também a Educação a Distância em tempos de Covid-19. Aproximadamente 600 pessoas realizaram o curso.

O curso desenvolvido teve como alicerce as referências desenvolvidas e divulgadas a respeito do novo vírus Sars-CoV-2 e sua doença por órgãos internacionais, como a Organização Mundial da Saúde (OMS), Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) e órgãos nacionais como o Ministério da Saúde (MS). Foi constituído por oito módulos, com informações atualizadas e de qualidade para aprimoramento dos conhecimentos não apenas pela comunidade acadêmica, mas também para a população de forma geral, visto que o curso se apresentou de forma didática e muito ilustrativa.

As inscrições para o curso, via remota, foram abertas no dia 1º de maio de 2020 e o prazo máximo para finalização do curso e obtenção de certificado oficial foi até o dia 31 de dezembro de 2020. Sendo que o certificado era cedido apenas para os participantes que cursassem integralmente o curso, ou seja, 100% de frequência, e tivessem respondido os questionários presentes em cada módulo, obtendo, no mínimo, 70% de aproveitamento nessas avaliações.

Os integrantes do Programa também desenvolveram manuais para orientação da população, divulgados em <https://www.uepg.br/uepg-lanca-manual-sobre-coronavirus/>, em relação à pandemia ocasionada pela Covid-19, entre eles: “Sars-CoV-2 e Covid-19: o vírus, seus aspectos patológicos e suas manifestações respiratórias e extrapulmonares”⁸, “Manejo da infecção pelo novo coronavírus: da atenção primária aos serviços hospitalares”⁹, “Sars-CoV-2 e Covid-19: aspectos fundamentais”¹⁰, “Manejo de corpos em suspeitos ou confirmados Covid-19: um apoio aos municípios em caso de óbito”¹¹ e o e-book “Covid-19: perguntas e respostas”¹² publicados e disponíveis para acesso no link <https://www2.uepg.br/proex/ebooks/>.

Além disso, houve diversas publicações de artigos científicos em relação ao projeto de extensão no 18º Encontro Conversando sobre Extensão (CONEX) e 3º Encontro Anual de Extensão Universitária (EAEX)¹³ com os seguintes temas: “A humanização e acolhimento no teleatendimento nas ações de teleatendimento: relato de

⁸ Disponível no link: <https://www2.uepg.br/proex/wp-content/uploads/sites/8/2020/07/Aspectos-patol%C3%B3gicos06-07.pdf>

⁹ Disponível no link: <https://www2.uepg.br/proex/wp-content/uploads/sites/8/2020/06/Manejo-da-infec%C3%A7%C3%A3o.pdf>

¹⁰ Disponível no link: <https://www2.uepg.br/proex/wp-content/uploads/sites/8/2020/06/Aspectos-fundamentais-12-08.pdf>

¹¹ Disponível no link: <https://www2.uepg.br/proex/wp-content/uploads/sites/8/2021/03/manejo-de-corpos.pdf>

¹² Disponível no link: https://drive.google.com/file/d/1YAtum6woMyFc7rI67vIw2S2hi_CmAHC5/view

¹³ Página do evento 18º Encontro Conversando sobre Extensão (CONEX) e 3º Encontro Anual de Extensão Universitária (EAEX) disponível em https://siseve.apps.uepg.br/pt_BR/eaexconex2020

experiência a partir das ações do Programa UEPG de Apoio Institucional para ações extensionistas de prevenção, cuidados, e combate à pandemia do novo Coronavírus”¹⁴; “Projeto Covid-19 e a importância da multidisciplinariedade”¹⁵; “A perspectiva dos profissionais médicos que participaram no programa de apoio institucional para ações extensionistas de prevenção, cuidados e combate à pandemia do coronavírus: relatos de experiência”¹⁶; “Desenvolvimento de um manual de perguntas e respostas sobre o novo coronavírus em prol da comunidade”¹⁷; “Relato de experiência do programa UEPG de apoio institucional para ações extensionistas de prevenção, cuidados e combate à pandemia do novo coronavírus”¹⁸; “Educação em Saúde: estratégias de ação para atividades presenciais na APAE de Ponta Grossa”¹⁹. E com produção de artigo de extensão “Teleatendimento no enfrentamento à Covid-19” para a Revista Conexão, disponível pelo link: <https://revistas2.uepg.br/index.php/conexao/issue/current>.

Os participantes do projeto foram convidados para relatarem suas experiências para os demais acadêmicos da Universidade Estadual de Ponta Grossa, no V Fórum multiprofissional, organizado pelo Setor de Ciências Biológicas e da Saúde (SEBISA) e I Simpósio de Pós-graduação em Ciências Biomédicas e da Saúde, cuja temática discutida no ano de 2020 foi “Ciências Biológicas e da Saúde na formação e ação profissional na contemporaneidade”, em especial o papel das tecnologias no contexto da saúde e educação na formação e a ação profissional na pós-pandemia. O fórum no ano de 2020 manteve suas atividades exclusivamente à distância devido à necessidade de isolamento social, sendo que, o evento foi transmitido pelo canal do Nutead²⁰ no *youtube* de forma *online* e foram disponibilizados também as gravações pelo sistema AVA da UEPG para os alunos que não puderam acompanhar as palestras ou quisessem assistir novamente.

¹⁴ Disponível para acesso no link: https://siseve.apps.uepg.br/storage/eaexconex2020/156_Marli_de_Freitas_mendes-160103917413600.pdf

¹⁵ Disponível para acesso no link: https://siseve.apps.uepg.br/storage/eaexconex2020/156_Vinicius_Monteiro_Schaffka-160226826842668.pdf

¹⁶ Disponível para acesso no link: https://siseve.apps.uepg.br/storage/eaexconex2020/156_Cristiano_Antonio_do_Nascimento-160133389828811.pdf

¹⁷ Disponível para acesso no link: https://siseve.apps.uepg.br/storage/eaexconex2020/156_Emanuel_Santos_Bibiano-160203614119462.pdf

¹⁸ Disponível para acesso no link: https://siseve.apps.uepg.br/storage/eaexconex2020/156_Gabriela_Benassi-160107782788740.pdf

¹⁹ Disponível para acesso no link: https://siseve.apps.uepg.br/storage/eaexconex2020/156_POLLYANNA_MARIA_K_PANAZZOLO-160139612392521.pdf

²⁰ Canal do Nutead no *youtube* disponível em <https://www.youtube.com/c/uepgnutead/featured>

Sobre as vivências no programa, os atendimentos realizados via telefone no *call center* aumentaram conforme a divulgação e o crescimento do número de casos registrados da infecção pelo novo coronavírus, sendo que o maior número de pessoas atendidas foi do sexo feminino. A procura ao serviço deu-se devido principalmente à informações de onde buscar atendimento médico, pois decorrente da pandemia e das normas de quarentena e isolamento, o fluxo das atividades em saúde mudou.

A segunda maior causa de chamadas atendidas pelos participantes do projeto foi em relação a queixas envolvendo saúde mental, em especial ansiedade e depressão provocadas ou desencadeadas pelo isolamento social/quarentena. Tais ligações relacionadas a problemas psicológicos foram encaminhadas para atendimento e acompanhamento com as psicólogas das centrais de atendimento. Foram recebidas ligações referentes à violência doméstica, abuso, abandono, desemprego e falta de recursos financeiros acarretados pela pandemia. Neste último, a assistente social do programa realizava a intermediação junto à rede de atendimento socioassistencial do município de Ponta Grossa para os encaminhamentos necessários para cada caso.

De acordo com Silva (et.al. 2020), as orientações de distanciamento social; a necessidade de planejamento para o consumo familiar de itens, como, por exemplo, os itens alimentícios; práticas de isolamento social; e as medidas para a prevenção de contágio, como o uso de máscara e de álcool 70% para higienização, contribuem para o aumento do agravamento das condições psíquicas da população. Tais questões podem se constituir em ameaça de adoecimento ou morte, ou em razão da adoção de medidas de enfrentamento que alteram significativamente os modos de viver, assim como reflexo da pandemia, é presumível prever o acréscimo e agravo de problemas psicológicos decorrentes de rupturas significativas nas relações sociais (SILVA, et.al. 2020; BRASIL, 2020b).

Os atendimentos psicológicos foram realizados pelos profissionais do programa UEPG Abraça que tem como objetivo o atendimento das demandas da comunidade acadêmica em saúde mental. Considerando o aumento dos atendimentos realizados pelo *call center*, e a solicitação dos usuários do serviço sobre o atendimento psicológico ocorreu a ampliação deste referido programa neste momento para o acolhimento das demandas de saúde mental.

Um menor número de cidadãos entrou em contato devido denúncia, dúvidas sobre a situação epidemiológica da região e reclamações. Assim, os que ligaram para prestar queixa ou denunciar alguém ou alguma situação foram acolhidos e aconselhados a retornar para o número 153 ou 156, Guarda Municipal e ouvidoria, respectivamente conforme a ocasião. Assim como, as pessoas que entraram em contato procurando informações no tocante à situação epidemiológica da cidade, estado ou do país eram comunicados os dados dos últimos boletins informativos registrados.

Poucas pessoas que telefonaram para o *call center* relataram respeitar o isolamento social orientado e dos indivíduos sintomáticos, a grande maioria apresentava indisposição/mal estar, seguida de outros sintomas como tosse, febre, falta de ar, coriza, congestão nasal e diarreia. A minoria dos usuários pertencia ao grupo de risco e dos que afirmaram participar desse grupo, a maioria declarava ser portador de cardiopatia (doença não especificada, hipertensão, transplante), saúde mental (depressão, ansiedade, síndrome do pânico), pneumopatia (asma, DPOC, bronquite, enfisema), tabagistas e diabéticos.

Os pacientes com sintomas graves, que ligavam no serviço, eram orientados a ligar no número 192 - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) - em caso de emergência ou procurar o serviço de urgência e emergência do local, em caso de urgência. Foram instruídos a procurar a UBS mais próxima da sua residência ou encaixados para atendimento médico por telemedicina através de uma plataforma, os indivíduos que apresentavam caso leve ou moderado suspeito de Covid-19, bem como aqueles que necessitavam renovar receitas, atestado médico e outros quadros clínicos.

A equipe participou de diversas palestras, atividades de educação continuada, rodas de conversas sobre assuntos que surgiram conforme demanda do serviço como: conduta frente a relato de violência doméstica e como oferecer ajuda ao paciente que sofre de ansiedade e depressão; além do aprimoramento das tecnologias digitais, orientações sobre as plataformas e decretos, informações sobre fluxos, solicitações e leituras de exames para o novo coronavírus.

A partir deste relato, afirma-se que o *call center* tem se constituído como importante ferramenta para acolhimento, comunicação, apoio, orientação e esclarecimento de dúvidas sobre Covid-19. Para além dos produtos gerados e vivências, o Programa relatado aqui proporcionou a articulação entre o tripé Ensino, Pesquisa e

Extensão. Contribuiu na aproximação, integração e parceria da universidade com a comunidade, bem como ofertou uma atividade extracurricular singular aos acadêmicos dos últimos anos dos cursos da área da saúde. Os participantes do mesmo puderam desenvolver atividades relacionadas à educação, pesquisa científica, promoção à saúde, educação à saúde, prestação de serviços, bem como oportunidade ímpar de desbravar essa nova forma de interação com o paciente por meio remoto. Portanto, contribuiu de forma positiva para a formação profissional e pessoal dos discentes e docentes.

Posto isso, é sabido que os projetos relacionados à área da saúde podem ser descritos como oportunidades únicas de atividades didáticas, científicas, culturais e sociais visando o enriquecimento do participante, tanto na esfera acadêmica, quanto psicossocial (PÊGO-FERNANDES et al., 2011; HAMAMOTO FILHO et al., 2011; COSTA et al., 2009; MONTEIRO et al., 2008; NEVES et al., 2009). Além disso, nesse momento singular de pandemia, o projeto revelou ser um importante meio de esclarecimentos e combate as *fake news*, notícias falsas, pois, infelizmente, apesar de estarmos na era da informação, com a popularização das mídias sociais e amplo acesso aos meios digitais, o mundo enfrenta um grande empecilho que é a desinformação por excesso de dados. Dessa forma, os discentes na central de atendimentos fizeram um trabalho fundamental à população para desmistificar, informar e tranquilizar os cidadãos sobre os verdadeiros fatos a respeito dos cuidados, dados, tratamentos e noticiais sobre a infecção pelo novo coronavírus e seus desfechos. Nesse sentido, em momentos de crise como esse vivido durante a pandemia da Covid-19, é de suma importância para a população dispor de referências corretas, dados efetivos e informações coerentes para melhor controle psicoemocional (SILVA, et.al. 2020).

O teleatendimento, utilizado no programa “UEPG de apoio institucional para ações extensionistas de prevenção, cuidados e combate à pandemia do novo coronavírus”, emergiu nesse ambiente de pandemia como um instrumento para o rápido acesso por parte da população e retorno ágil do lado dos profissionais de saúde, além de ser um dispositivo democrático. Assim, esse programa de extensão universitária adquiriu extrema importância, visto a forte relação estabelecida entre instituição e sociedade com enorme troca de conhecimentos e experiências entre docentes, discentes e população. Em especial, o uso dessa tecnologia no espaço da saúde, assumiu particular mérito por integrar uma rede assistencial e prestar serviço de humanização e cuidado dentro da atenção à saúde, da mesma forma como o fez em outros estudos e projetos

similares (BASTOS et al., 2012; HAMAMOTO FILHO et al., 2010; HENNINGTON, 2005).

Ademais, essa extensão universitária atuou dentro dos pilares da universidade, possuindo relevância social na medida em que atendeu e direcionou os indivíduos aos serviços de saúde com segurança e também acolheu seus medos e a ansiedade acarretada pelo isolamento social, contemplando seu intuito projeto de extensão (PÊGO-FERNANDES et al., 2011; FERREIRA et al., 2011; MONTEIRO et al., 2008; ANDRADE et al., 2007). Foi palco para prática de ensino e pesquisa que ampara positivamente a formação tanto profissional, quanto pessoal de seus membros, contemplando o tripé universitário: ensino, pesquisa e a extensão (MONTEIRO et al., 2008; JEZINE, 2004).

Nesse cenário, há estudos que indicam os benefícios proporcionados pelo uso da tele saúde com redução de custos, otimização do tempo de atendimento, maior qualidade assistencial, promovendo ainda flexibilidade no atendimento com um grande leque de serviços de saúde a serem prestados, sendo, portanto, um dispositivo de grande utilidade em momentos de pandemia como agora (BASHSHUR, 2011). Contribuiu, também, para a formação de profissionais como sujeitos ativos, com uma visão ampliada da saúde, respondendo às necessidades da população que viabiliza a relação transformadora entre a universidade e a sociedade (FREITAS JÚNIOR et al., 2014; SANTANA, 2012; FERREIRA et al., 2011; HAMAMOTO FILHO et al., 2010).

Outrossim, o cuidado multiprofissional da equipe foi extremamente gratificante no momento que possibilitou a permuta de conhecimentos e experiências de cada um dos profissionais, com a construção de uma teia de informações das diversas áreas da saúde voltadas ao cuidado do indivíduo promovendo a ampliação dos conhecimentos entre os membros do projeto. Assim, o uso do teleatendimento, cuja tecnologia foi criada pelo homem a serviço do homem e que contribuiu enormemente para o contato e resolução de empecilhos via remota nesse período crítico, melhorou a abordagem do ser humano como um todo e promoveu grande impacto para comunidade assistida pelo projeto, que teve acesso à informação de qualidade das diversas áreas da saúde e de fácil acesso.

Ensinar não é somente transferir o conhecimento, mas sim, criar possibilidades para novos saberes e plantar novos ideais. Nesse entender, o projeto proporcionou tanto

a formação de agentes ativos no cuidado à saúde, quanto à criação de cidadãos construtores de saberes e divulgadores de informações verídicas e comprovadas cientificamente nesse momento ímpar. Ressalta-se, portanto, que não se pode ensinar tudo aos discentes, apenas mostrar-lhes o caminho.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, A.S.; GARCIA, S.B.; PERES, C.M. Atividades extracurriculares: multiplicidade e diferenciação necessárias ao currículo. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v.31, n.3, p.203-211, 2007.

BASHSHUR, R.; et al. The taxonomy of telemedicine. **Telemed J E Health** 17:484-94, 2011.

BASTOS, M.L.S.; et al. O papel das ligas acadêmicas na formação profissional. **Jornal Brasileiro de Pneumologia**, v.38, n.6, 2012.

BRASIL, MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 188, de 03 de fevereiro de 2020. Declara Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN) em decorrência da infecção humana pelo novo coronavírus (2019-nCoV). Diário Oficial da União 2020a; 4 fev.

BRASIL, MINISTÉRIO DA SAÚDE. Coronavírus Covid-19: Fast-track de teleatendimento para a atenção primária: fluxo rápido - versão 6. LILACS, coleciona SUS. 2020b.

BROOKS, S. K., et al. The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. **The Lancet**, v. 395, n. 10227, p. 912-920, March 2020.

CAETANO, R.; et al. Desafios e oportunidades para telessaúde em tempos da pandemia pela COVID-19: uma reflexão sobre os espaços e iniciativas no contexto brasileiro. **Cad. Saúde Pública** vol.36. Rio de Janeiro, 2020.

COSTA, A.P.; et al. A importância da Liga acadêmica de queimaduras. **Revista Brasileira de Queimaduras**, v.8, n.3, p.101-105, 2009.

FERREIRA, D.A.V.; ARANHA, R.N.; SOUZA, M.H.F.O. Ligas Acadêmicas: uma proposta discente para ensino, pesquisa e extensão. **Interagir: pensando a extensão**, n.16, p.47-51, 2011.

FREITAS JÚNIOR, J.R.; et al. O Papel da Liga Acadêmica de Urgências e Emergências Cirúrgicas na Formação Médica. **Revista Conexão**, UEPG, v.10, n.1, p.120-127, 2014.

HAMAMOTO FILHO, P.T.; et al. Ligas Acadêmicas de Medicina: extensão das ciências médicas à sociedade. **Revista Ciência em Extensão**, v.7, n.1, p.126-133, 2011.

HAMAMOTO FILHO, P.T.; et al. Normatização da abertura de ligas acadêmicas: a experiência da Faculdade de Medicina de Botucatu. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v.34, n.1, p.160-167, 2010.

HENNINGTON, E.A. Acolhimento Como Prática Interdisciplinar Num Programa de Extensão Universitária. **Cadernos de Saúde Pública**, v.21, n.1, p.256-265, 2005.

JEZINE, E. As Práticas Curriculares e a Extensão Universitária. **Anais do 2º Congresso Brasileiro de Extensão Universitária**, 2004.

LA FOLLIA. Laboratório de Pesquisa em Saúde Mental e Terapia Ocupacional da UFSCAR et al. **Cuidando da sua saúde mental em tempos de Coronavírus**. 2020a. Disponível em: <http://www.unifap.br/wp-content/uploads/2020/03/coronavirus_saudemental.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2021.

MARQUES, E. S., et al. A violência contra mulheres, crianças e adolescentes em tempos de pandemia pela COVID-19: panorama, motivações e formas de enfrentamento. **Cad. Saúde Pública**. Rio de Janeiro, v. 36, n. 4, e00074420, abr. 2020.

MONTEIRO, L.L.F.; et al. Ligas Acadêmicas: O Que Há de Positivo? Experiência de Implantação da Liga Baiana de Cirurgia Plástica. **Revista Brasileira de Cirurgia Plástica**, v.23, n.3, p.158-161, 2008.

NEVES, F.B.C.S.; et al. Inquérito nacional sobre as ligas acadêmicas de Medicina Intensiva. **Revista brasileira de terapia intensiva**, v.20, n.1, p.43-48, 2008.

ORNELL, F. et al. “Pandemic fear” and COVID-19: mental health burden and strategies. **Braz. J. Psychiatry**, vol.42 no.3 São Paulo May/June 2020.

PÊGO-FERNANDES, P.M.; MARIANI, A.W. O ensino médico além da graduação: ligas acadêmicas. **Diagnóstico e Tratamento**, v.16, n.2, p.50-51, 2011.

SANTANA, A.C.D.A. Ligas acadêmicas estudantis: o mérito e a realidade. **Medicina Ribeirão Preto**, v.45, n.1, p.96-98, 2012.

SILVA, H.G.N; SANTOS, L.E.S; OLIVEIRA, A.K.S. Efeitos da pandemia no novo Coronavírus na saúde mental de indivíduos e coletividades. **J. nurs. health**. 2020;10(n.esp.):e20104007.

SHULTZ, J.M.; et al. The role of fear-related behaviors in the 2013-2016 West Africa ebola virus disease outbreak. **Curr Psychiatry Rep**. 2016;18:104.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. (2020). Mental health and psychosocial considerations during the COVID-19 outbreak, 18 March 2020. World Health Organization.

Recebido em: 07 de abril de 2021.

Aceito em: 13 de maio de 2021.