

Trabalho apresentado no 24º CBCENF

Título: Teleatendimento síncrono para profissionais de enfermagem: instrumento de suporte da fiscalização do Coren-SP

Relatoria: ALEXANDRE JUAN LUCAS
Claudia Costa Goes
Elisabeth Martins Rodrigues

Autores: Fernanda Borges Nascimento
Maria Carolina Silvano Pacheco Correa Furtado
Rosane Miriam Kazuko Okubo

Modalidade: Comunicação coordenada

Área: Tecnologias e comunicação na formação de enfermagem

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

INTRODUÇÃO: no dia 23/03/2020 foi decretada a quarentena no Estado de São Paulo, por conta das medidas preventivas contra a Covid-19 toda a população e estabelecimentos do estado de São Paulo entraram em confinamento e total distanciamento e isolamento social. Diante desta situação, o Coren-SP passou a atender todos os profissionais de enfermagem de modo síncrono via chat, para orientação, direcionamento de serviços, e dirimir dúvidas quanto as atividades do Coren-SP e a pandemia de Covid-19. **MÉTODO:** trata-se de um estudo do tipo relato de experiência que contextualiza o uso do chat síncrono pela fiscalização do Coren-SP como instrumento de teleatendimento aos profissionais de enfermagem. Este estudo dispensa aprovação de Comitê de Ética em Pesquisa, por se tratar de relato de experiência. **RESULTADOS:** somente no primeiro mês de operação do chat, foram realizados 9.913 atendimentos, número que se refere ao período entre os dias 24/03/2020 e 24/04/2020. Em março de 2021, um ano após o início da atividade, já haviam sido feitos 39.686 atendimentos por meio do chat fiscalização do Coren-SP, e de março de 2021 a março de 2022 foram 23.341 atendimentos de fiscalização, totalizando em dois anos 63.027 atendimentos. O atendimento via chat possibilitou contato rápido com o público, facilidade de acesso, aproximação do público-alvo, monitoramento de atendimentos, múltiplos atendimentos simultâneos, eficiência e satisfação, humanização e qualidade técnica, e viabilidades: técnica e estratégica, econômico-financeira, ambiental e de sustentabilidade. **CONCLUSÃO:** a pandemia antecipou a necessidade de todos os serviços apresentarem múltiplos canais de atendimento que respondessem às necessidades do pronto-atendimento às questões técnicas, administrativas, financeiras e informações aprofundadas quanto a Covid-19 em tempo real, onde a relação do profissional com a Fiscalização do Coren-SP se tornou mais sólida, relevante e resolutiva.