

Trabalho apresentado no 14º CBCENF

Título: A MEDIAÇÃO DO MONITOR DO PROGRAMA PROFICIÊNCIA COMO PRESTAÇÃO DE SERVIÇO AOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

Relatoria: VANESSA BAZIA PINTO
GIANNA SCHREIBER

Autores: KARLA CROZETA
CRISTIANE ULLMANN LEMKE
BRUNO FRANÇA DE MACEDO

Modalidade: Comunicação coordenada

Área: A enfermagem e o terceiro setor

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

O Programa Proficiência (PP) do Conselho Federal de Enfermagem (Cofen) objetiva proporcionar aos Enfermeiros, Técnicos e Auxiliares de Enfermagem condições de atualização e aprimoramento profissional, por meio de cursos desenvolvidos em 45 dias, período denominado ingresso¹, em um ambiente virtual de aprendizagem (AVA)²⁻³. Os profissionais matriculados são acompanhados por um monitor (acadêmico de enfermagem). O marco da efetividade do cursista é de 75% das atividades previstas. São ofertadas 3.300 vagas, com acompanhamento de 11 monitores em cada ingresso. O monitor acompanha o processo de aprendizagem dos profissionais e valoriza as conquistas realizadas³. A prestação de serviços do monitor inicia na recepção do profissional após a matrícula e vai até a conclusão dos estudos e finalização do ingresso, por meio de e-mails, correio eletrônico (ferramenta interna do AVA), chat e ligações telefônicas. Objetivou-se relacionar o atendimento dos monitores aos profissionais de enfermagem com a efetividade de três ingressos do PP. Trata-se de um relato de experiência dos monitores do PP sobre o atendimento prestado aos profissionais de enfermagem matriculados em três ingressos (9903 profissionais), no período de 25/03/2011 a 29/05/2011. O quantitativo de atendimentos foi extraído dos registros dos ingressos e analisados por estatística descritiva e analítica, com a correlação entre as variáveis. No primeiro ingresso, com início em 25/03/2011 e término em 28/04/2011, foram ocupadas 3.301 vagas, onde 2.752 cursistas foram efetivos (83,37%), foram prestados 24.239 atendimentos aos cursistas e recebidas 2.813 solicitações de atendimento. O segundo ingresso, ocorrido em 10/04/2011 a 14/05/2011 ofertou 3300 vagas, com aproveitamento de 2.855 cursistas (efetividade de 86,52%). Foram prestados 36.105 atendimentos aos profissionais e recebidas 2.841 solicitações de atendimento. No terceiro ingresso, período de 25/04/2011 a 29/05/2011, foram preenchidas 3.302 vagas, com efetividade de 84,95% (2.805 cursistas com aproveitamento). Em relação aos atendimentos, foram prestados 42.459 e recebidas 2.974 solicitações. A correlação entre o número de atendimentos e a efetividade dos ingressos é positiva ($p < 0,05$), com significância de 5%. Evidenciou-se estatisticamente a associação entre a prestação de serviços do monitor do PP e a efetividade dos ingressos. Ressalta-se o número elevado de atendimentos prestados em contraponto ao número diminuído de procura pelos cursistas.