



EXPERIÊNCIA DE TELECONSULTA DE ENFERMAGEM EM UMA UNIVERSIDADE FEDERAL

Resumo: Descrever a experiência do processo de implementação de teleconsultas em um Consultório de Enfermagem de uma Universidade Federal em contextos de pandemia e pós-pandemia de COVID-19. Relato de Experiência desenvolvida por uma equipe de enfermeiras, docentes e estudantes de enfermagem de uma Universidade Federal no período de junho de 2021 a dezembro de 2024. Foram realizadas 98 (100%) teleconsultas de enfermagem, sendo 81 (82,66%) em saúde sexual e reprodutiva, 09 (9,18%) em intervenção breve em uso de drogas, e 08 (8,16%) com puérperas em aleitamento materno. As teleconsultas foram fundamentais para garantir a continuidade, integralidade e inovação do cuidado e do ensino em enfermagem, produzindo impactos positivos na formação e na saúde pública local em cenários de pandemia e pós-pandemia.

Descritores: Teleconsulta, Saúde Pública, COVID-19, Pandemia, Educação em Enfermagem.

Nursing teleconsultation experience at a federal university

Abstract: To describe the experience of implementing teleconsultations in a Nursing Office at a Federal University during the COVID-19 pandemic and post-pandemic periods. Experience report developed by a team of nurses, faculty, and nursing students at a Federal University from June 2021 to December 2024. 98 (100%) nursing teleconsultations were conducted, including 81 (82.66%) on sexual and reproductive health, 9 (9.18%) on brief interventions for drug use, and 8 (8.16%) with breastfeeding postpartum women. Teleconsultations were essential to ensuring the continuity, comprehensiveness, and innovation of nursing care and education, producing positive impacts on training and local public health in both pandemic and post-pandemic settings.

Descriptors: Remote Consultation, Public Health, COVID-19, Pandemics, Nursing Education.

Experiencia de teleconsulta de enfermería en una universidad federal

Resumen: Describir la experiencia de implementación de teleconsultas en un Consultorio de Enfermería de una Universidad Federal durante la pandemia de COVID-19 y el período post-pandemia. Informe de experiencia elaborado por un equipo de enfermeras, docentes y estudiantes de enfermería de una Universidad Federal, entre junio de 2021 y diciembre de 2024. Se realizaron 98 (100%) teleconsultas de enfermería, incluyendo 81 (82,66%) sobre salud sexual y reproductiva, 9 (9,18%) sobre intervenciones breves para el consumo de drogas y 8 (8,16%) con mujeres en período de lactancia posparto. Las teleconsultas fueron esenciales para garantizar la continuidad, la integralidad y la innovación de la atención y la formación en enfermería, generando impactos positivos en la formación y la salud pública local, tanto en contextos pandémicos como pospandémicos.

Descriptor: Teleconsulta, Salud Pública, COVID-19, Pandemia, Educación en Enfermería.

Jonathan Costa Freire

Enfermeiro. Pós-graduando em Enfermagem do Trabalho, UNESA.

E-mail: jonathanfreire@id.uff.br

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5819-9671>

Marcela de Abreu Moniz

Doutora em Ciências, Saúde Pública e Meio Ambiente pela Escola Nacional de Saúde Pública da Fundação Oswaldo Cruz.

Professora Associada do Departamento de Enfermagem de Rio das Ostras, Instituto de Humanidades e Saúde. Universidade Federal Fluminense, Rio das Ostras, RJ, Brasil.

E-mail: marcelamoniz@id.uff.br

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8481-7258>

Jane Baptista Quitete

Doutora em Enfermagem. Professora Associada do Departamento de Enfermagem de Rio das Ostras, Instituto de Humanidades e Saúde. Universidade Federal Fluminense, Rio das Ostras, RJ, Brasil.

E-mail: janequitete@id.uff.br

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0330-458X>

Renata de Castro Guimarães

Enfermeira Especialista em Enfermagem Neonatal, Instituto Fernandes Figueira.

FIOCRUZ: Hospital Universitário Antônio Pedro da Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ, Brasil.

E-mail: renatacastro@id.uff.br

ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-5128-7434>

Núria Suiane dos Santos de Sá

Graduanda em Enfermagem. Universidade Federal Fluminense. Rio das Ostras, RJ, Brasil.

E-mail: nuriasuiane@id.uff.br

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4570-862X>

Luana Zaine Aleixo Silvério

Graduanda em Enfermagem. Universidade Federal Fluminense. Rio das Ostras, RJ, Brasil.

E-mail: luanazaine@id.uff.br

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3393-905X>

Submissão: 08/08/2025

Aprovação: 06/10/2025

Publicação: 12/11/2025



Como citar este artigo:

Freire JC, Moniz MA, Quitete JB, Guimarães RC, Sá NSS, Silvério LZA. Experiência de teleconsulta de enfermagem em uma universidade federal. São Paulo: Rev Remecs. 2025; 10(16):313-319. DOI: <https://doi.org/10.24281/rremecs2025.10.16.313>

Introdução

A pandemia de COVID-19 produziu impactos negativos na saúde pública global e impulsionou a aplicabilidade da saúde digital pela ciência, gestão e cuidado em saúde por meio da telessaúde. Tal modalidade de assistência à saúde à distância utiliza tecnologias de informação e comunicação para melhorar a acessibilidade da população aos serviços de saúde, especialmente em áreas com acesso restrito¹.

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) englobam aplicativos de mensagens, videochamadas e ferramentas em dispositivos conectados à internet, sendo úteis na gestão e assistência à saúde em todos os níveis de atenção à saúde e promove decisões informadas em saúde, pois, permitem o desenvolvimento de ações de comunicação de riscos, vigilância em saúde, teleassessoria, telecuidado, teleeducação, entre outras modalidades².

A teleconsulta tem se mostrado útil para aumentar a disponibilidade de cuidados integrais em saúde, especialmente no nível de Atenção Primária à Saúde (APS), além de proporcionar redução de tempo e custos, tanto para os usuários, quanto para os profissionais e sistemas de saúde¹. Nos últimos anos, instituições de ensino e saúde têm enfatizado a importância da telessaúde adaptada às realidades locais, com base em evidências e alinhada aos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS)^{2,3}. Tal fato ressalta a importância social, política e científica do uso crescente de teleconsultas para a prática clínica de enfermagem³.

Com a pandemia de COVID-19, a Resolução COFEN nº 634/2020 autorizou a teleconsulta de

enfermagem como estratégia emergencial de assistência no contexto brasileiro². Posteriormente, a Resolução nº 696/2022 regulamentou a atuação da Enfermagem na Saúde Digital². Destarte, a teleconsulta surgiu como ferramenta inovadora para qualificar o cuidado e evitar o agravamento das iniquidades em saúde em cenário sanitário complexo^{3,4}.

Assim, uma das prioridades globais dos sistemas de saúde universais é valorizar o enfermeiro na APS, especialmente em crises sanitárias, reforçando a relevância social, política e científica das telenfermagem.⁵ Na consulta remota, o enfermeiro e o usuário se comunicam por meio de chamadas de videoconferências ou telefônicas, permitindo a realização de ações de prevenção, rastreamento e acompanhamento de pessoas com doenças transmissíveis e não transmissíveis, entre outras necessidades⁴.

Objetivo

Descrever a experiência do processo de implementação de teleconsultas em um Consultório de Enfermagem de uma Universidade Federal em contextos de pandemia e pós-pandemia de COVID-19.

Material e Método

Trata-se de um Relato de Experiência que aborda a implantação e o acompanhamento do serviço de teleconsulta pela equipe de enfermeiras, graduandos e docentes do Laboratório Consultório de Enfermagem Érick Igor dos Santos da UFF, em Rio das Ostras. O presente relato foi adaptado do método de sistematização de experiências de Holliday, baseado no conceito teórico-metodológico dialético, pois, além de descrever a experiência coletiva vivida, propõe-se à

reflexão, reconstrução e interpretação crítica do processo⁶. As cinco etapas da experiência foram organizadas segundo este método: (1) ponto de partida, (2) perguntas iniciais, (3) recuperação do processo vivido, (4) reflexão de fundo e (5) pontos de chegada^{6,7}.

A presente experiência iniciou-se com a demanda de retorno dos atendimentos pelos projetos do consultório de enfermagem da UFF, paralisados desde março de 2020, início da pandemia de COVID-19 no Brasil. O consultório é um laboratório de ensino, pesquisa e extensão vinculado ao Departamento de Enfermagem de Rio das Ostras do Instituto de Humanidades e Saúde da UFF. O consultório coaduna com o papel da universidade enquanto promotora da saúde, com potencial de afetar a saúde e o bem-estar da comunidade por meio de práticas organizacionais favoráveis. A UFF tornou-se universidade promotora da saúde afiliada à Rede Iberoamericana em novembro de 2020⁷.

Neste cenário, foi conduzido o projeto de extensão "Teleconsulta de enfermagem na era da saúde digital" no período entre junho de 2021 a dezembro de 2022, envolvendo 23 graduandos, 6 docentes e 2 enfermeiras do consultório, totalizando 31 membros. As fases do projeto abrangeram: formação de equipe, planejamento, reuniões, elaboração de arquivos e formulários digitais, aprovação em reunião departamental, virtualização do consultório com armazenamento seguro de dados, treinamento, execução, avaliação e relatório final. Foram criados formulários de consentimento e de dados socioeconômicos para autopreenchimento prévio ao teleatendimento. Todos os dados foram

protegidos conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 e Lei nº 13.853/2019)⁸⁻¹⁰.

O projeto esteve vinculado à pesquisa "Avaliação do serviço de teleconsulta de enfermagem de uma Universidade Federal", aprovada pelo Comitê de Ética da UFF, com avaliação via pesquisa de satisfação, bolsa de iniciação científica e produção de monografia. Também gerou artigos científicos e trabalhos premiados em eventos nacionais e internacionais.

Em continuidade, foi iniciado em janeiro de 2023 o projeto de extensão "Consultório de Enfermagem: serviço de consulta e teleconsulta em um campus universitário da UFF", com equipe composta por 2 enfermeiras responsáveis, 1 técnico, 2 docentes e 19 estudantes (incluindo bolsistas PET e uma monitora das disciplinas vinculadas ao consultório).

Resultados

Perfil de participantes e atendimentos

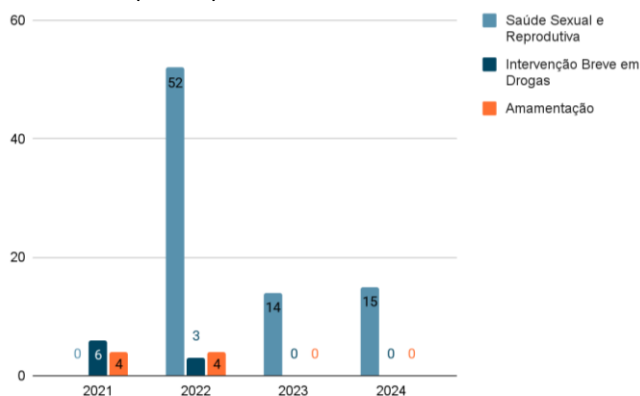
Foram realizados 98 (100%) atendimentos pela modalidade de teleconsulta de enfermagem no período de 2022-2024. A maioria dos participantes era do sexo feminino, 58 (59,18%), e de cor autodeclarada branca, 19 (19,39%), seguida da parda, 18 (18,34%), com idade média de 37 anos. Houve incompletude nos dados sobre raça, pois 44 (44,90%) usuários não preencheram o formulário. Quanto à escolaridade, 43 (43,88%) tinham ensino fundamental completo, 17 (17,35%) ensino médio completo e 17 (17,35%) ensino superior incompleto. Sobre o gênero sexual dos participantes, 38 (38,78%) se identificaram heterossexuais, 07 (7,14%) bissexuais, 06 (6,12%) homossexuais, 02 (2,04%) pansexuais e 45 (45,92%) não informaram. Observou-se que, 23 (26,47%) eram usuários da comunidade universitária, 36 (36,73%) da

população externa e 39 (39,80%) preferiram não informar.

Em relação às áreas de atendimentos, ocorreram 81 (82,66%) teleconsultas em saúde sexual e reprodutiva, 09 (9,18%) em intervenção breve para uso de drogas, e 08 (8,16%) com puérperas em amamentação. Em 2021, ano de implantação, foram realizadas apenas 10 (10,2%) teleconsultas, sendo predominante para intervenção breve em uso de drogas com 06 (60,0%). Em 2022, ocorreram 59 (60,2%) teleconsultas, sendo 52 (88,14%) em saúde sexual e reprodutiva. Em 2023, ocorreram 14 (14,29%) teleconsultas, todas em saúde sexual e reprodutiva.

Em 2024, foram realizadas 15 (15,31%) teleconsultas, igualmente em saúde sexual e reprodutiva. Ressalta-se que, os tipos de teleconsultas de enfermagem ofertados nesta experiência seguiram a expertise dos docentes e enfermeiros envolvidos, com início em junho de 2021, durante a pandemia, e prosseguindo até 05 de maio de 2023, término da pandemia, e no pós-pandemia.

Gráfico 1. Tipos de Teleconsultas realizadas no Consultório de Enfermagem da UFF, Rio das Ostras, 2021-2024 (N= 98).



Descrição e análise reflexiva da experiência

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) foram utilizadas no Consultório de Enfermagem da UFF para agendamento, orientações, simulações,

coleta de dados, consentimentos, divulgação, avaliação e acompanhamento de usuários durante a pandemia, transição e pós-pandemia de COVID-19. A experiência surgiu da necessidade de retomar os atendimentos em meio ao distanciamento social, com o objetivo de sistematizar a implantação das teleconsultas nesses contextos.

A recuperação do processo evidenciou que foi fundamental a instalação e divulgação de um canal de contato via WhatsApp® nas redes sociais do consultório e grupos de pesquisa. As teleconsultas eram agendadas por uma estudante bolsista e enfermeiras do consultório por esse canal, com confirmação prévia das datas.

Antes da divulgação, em maio de 2021, a equipe realizou cinco simulações realísticas de teleconsultas sobre COVID-19, ISTs, amamentação, uso de drogas e manejo de hipertensão/diabetes. Conduzidas via Google Meet por docentes, com participação de discentes e enfermeiras, cada simulação durou cerca de uma hora, com base em scripts e seguida de debriefing e registro em diário de campo. Destacaram-se a preparação para consultas remotas, o estímulo ao pensamento crítico e a avaliação de protocolos. Os negativos referiram-se a oscilações na internet e nervosismo pela avaliação em ambiente virtual. A elaboração dos cenários seguiu etapas de planejamento, estrutura, recursos, descrição do caso e realismo, conforme Kaneko e Lopes⁸⁻¹⁰.

As teleconsultas foram realizadas por videoconferência via Google Meet, com duração média de 30 a 50 minutos. Utilizaram-se Google Forms e Drive para termos de consentimento, coleta e armazenamento de dados e avaliações dos usuários. Os atendimentos diários, fichas, prescrições,

diagnósticos e evoluções foram organizados em pastas digitais vinculadas ao e-mail do consultório. Prontuários físicos foram digitalizados e organizados, e os novos passaram a ser exclusivamente digitais.

Protocolos clínicos aprovados e publicados no boletim da universidade nortearam a construção dos formulários referentes às etapas do processo de enfermagem em cada consulta remota, assinados pelos enfermeiros responsáveis e armazenados eletronicamente. Cópias digitais de pedidos, declarações, receituários e fichas de referência eram encaminhadas ao usuário pelo WhatsApp®.

A reflexão mostrou que as ferramentas do Google e o WhatsApp® garantiram comunicação e acesso às teleconsultas para a comunidade universitária e usuários cadastrados. Essa estratégia viabilizou o retorno das atividades de ensino, pesquisa e extensão, além de ampliar os atendimentos. Intervenções breves para usuários de drogas e puérperas em amamentação foram inovações do serviço. As TICs mostraram-se viáveis e eficazes, com impactos positivos na saúde local, na formação de enfermeiros e no serviço universitário em um cenário desafiador.

A avaliação da experiência ocorreu continuamente em reuniões virtuais com a equipe. As simulações realísticas on-line contribuíram para identificar dificuldades, limitações e adaptações necessárias antes da oferta pública do serviço. A pesquisa de satisfação dos usuários complementou a avaliação final.

Discussão

Houve maior adesão do público interno, embora o externo também tenha sido alcançado. Fatores dificultadores podem ter sido a novidade do serviço, problemas com tecnologias digitais, preferência pelo

atendimento presencial e desconhecimento dos benefícios da teleconsulta^{8,9}.

Estudos internacionais mostram que a teleconsulta de enfermagem foi impulsionada pela COVID-19 para atendimento e monitoramento de diversas condições clínicas, como COVID-19, HIV, doenças crônicas e câncer^{3,4,9}.

A maioria dos participantes buscou teleconsultas em saúde sexual e reprodutiva no período analisado nessa experiência. A implementação dessas consultas remotas contribuiu para garantir o acesso seguro aos cuidados primários durante gestação e puerpério⁹. Quanto à teleintervenção com usuários de drogas, evidências indicam resultados promissores para acolhimento, tratamento, prevenção de recaída e apoio à cessação do consumo de substâncias psicoativas^{4,10}. As intervenções breves on-line mostraram-se viáveis para diagnóstico de riscos, construção de planos terapêuticos, orientações e encaminhamentos a serviços especializados quando necessário⁹.

Os resultados indicam que o uso das TICs, WhatsApp® e Google Meet são opções viáveis para a prestação eficaz da assistência de enfermagem por contato remoto, uma vez que, facilitam a comunicação à distância, viabiliza a educação em saúde e o acompanhamento domiciliar da condição de saúde do usuário, e assim, amplia o acesso aos cuidados de saúde e aumenta a eficiência da assistência^{4,5,10,11}.

Os enfermeiros têm buscado a adesão dos usuários por meio de estratégias de acolhimento, comunicação, vínculo e confiança no profissional e no serviço, utilizando múltiplos recursos digitais para manter o engajamento, assim como, o mHealth,

componente da e-Health que ampara a teleenfermagem pelo uso de aplicativos com recursos multimídia em dispositivos móveis^{8,10,12}.

Destaca-se, ainda nessa experiência, a potencialidade dos protocolos de enfermagem para facilitar as teleconsultas por vídeo, objetivando aumentar a satisfação e qualidade da assistência¹⁰. O crescimento das teleconsultas durante a pandemia exigiu reorganização institucional e a criação de protocolos que conferem autonomia ao enfermeiro para decisões clínicas, garantindo intervenções éticas e eficazes. No ensino, os protocolos asseguram práticas clínicas mais seguras e de qualidade^{10,13}.

A estratégia adotada viabilizou o retorno das atividades de ensino, pesquisa e extensão, ampliando os atendimentos por docentes, alunos e enfermeiras. As TICs mostraram-se eficazes, com impacto positivo na saúde local, na formação profissional e no serviço universitário diante do cenário desafiador da pandemia e do período de resiliência pós-pandêmica¹⁴.

Conclusão

A pandemia de COVID-19 valorizou a telenfermagem como alternativa segura e eficiente para garantir a continuidade e integralidade do cuidado em saúde, especialmente em crises sanitárias. As teleconsultas impulsionaram o avanço da enfermagem no Brasil e no mundo, promovendo regulamentação legal e desenvolvimento de competências profissionais, éticas e de autonomia em estudantes e enfermeiros.

O uso de tecnologias digitais, como videoconferências, é relevante para a prática clínica da enfermagem, mas é necessário avançar em estudos que avaliem o impacto da teleenfermagem na saúde,

incluindo a participação dos usuários, para subsidiar decisões de profissionais e gestores.

No Brasil, a incorporação da telenfermagem na formação do enfermeiro é essencial para o fortalecimento do SUS e a prática avançada da profissão. A experiência deste projeto pode ser replicada em outras instituições, contribuindo para a formação de profissionais capacitados para a telessaúde e reforçando o papel da teleconsulta como ferramenta complementar, especialmente em contextos de crise e pós-pandemia.

Referências

1. Huret L, Stoeklé HC, Benmaziane A, et al. Câncer e COVID-19: questões éticas relativas ao uso da telemedicina durante a pandemia. *BMC Health Serv Res.* 2022; 22(703).
2. Conselho Federal de Enfermagem. Resolução Cofen nº 696/2022- alterada pelas resoluções Cofen nºs 707/2022 e 717/2023. Dispõe sobre a atuação da Enfermagem na Saúde Digital, normatizando a Telenfermagem. Brasil, 2023. Disponível em: <<https://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-696-2022/>>. Acesso em 20 fev 2024.
3. Caetano R, Silva AB, Guedes ACCM, 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.* 2020; 36(5).
4. Mélo CB, Farias GD, Ramalho HVB. et al. Teleconsulta no SUS durante a pandemia da COVID-19 no Brasil. *Research, Society and Development.* 2021; 10(8):e54010817675.
5. Fermo VC, Alves TF, Boell JEW, Tourinho FSV. A consulta de enfermagem no enfrentamento da COVID-19: vivências na atenção primária à saúde. *Rev Eletr Enferm.* 2021; 23.
6. Ribeiro SM, Bógus CM, Watanabe HAW. Reconstruindo histórias: utilização da sistematização de experiências na pesquisa qualitativa. *Atas CIAIQ.* 2017; 2.
7. Santiago AS, Sabóia VM, Souza SR, et al. A Universidade Federal Fluminense na rede Iberoamericana de Universidades promotoras da

saúde: um relato de experiência. Rev Recien. 2020; 11(36).

8. Barrett D. Rethinking presence: a grounded theory of nurses and teleconsultation. J Clin Nurs. 2017; 26(19-20):3088-3098.

9. Celuppi IC, Meirelles BHS, Mendes M, Schneider DG, Pires DEP. Ethical problems in nursing teleconsultations for people living with HIV during the Covid-19 pandemic. Rev Bras Enferm. 2023; 76:e20220754.

10. Moniz MA, Quitete JB, Lacerda JRS, et al. Protocolos de (tele) consultas em um consultório de enfermagem: inovação no ensino clínico de enfermagem. Conjecturas. 2022; 22(8).

11. Bitar H, Alismail S. The role of eHealth, telehealth, and telemedicine for chronic disease patients during

COVID-19 pandemic: a rapid systematic review. Digit Health. 2021; 7:e-collection.

12. Who Global Observatory for eHealth. mHealth: new horizons for health through mobile technologies: second global survey on eHealth. World Health Organization. 2011. Disponível em: <<https://iris.who.int/handle/10665/44607>>.

13. Car J, Koh G C, Foong P S, Wang C J. Video consultations in primary and specialist care during the COVID-19 pandemic and beyond. BMJ. 2020; 371:m3945.

14. Galhanas A, Frias A. Impacto da teleconsulta na qualidade dos cuidados de enfermagem: uma revisão integrativa da literatura. Rev Ibero-Americana de Saúde e Envelhecimento. 10(1):140-155.