



ISSN - 2175-6600

Vol.17 | Número 39 | 2025

Submetido em: 22/04/2024

Aceito em: 10/01/2025

Publicado em: 20/01/2025

**Percepção de professores e servidores da rede estadual de ensino sobre o atendimento multiprofissional em saúde mental: os benefícios da telessaúde**

**Perception of teachers and employees of the state education network about multidisciplinary care in Mental Health: the benefits of telehealth**

**Percepción de profesores y funcionarios de la red pública de enseñanza sobre la atención multiprofesional en salud mental: los beneficios de la telesalud**

*Carla Luiza da Silva<sup>1</sup>  
Daniela Frizon Alfieri<sup>2</sup>  
Dannyele Cristina da Silva<sup>3</sup>  
Cristiano Massao Tashima<sup>4</sup>*



<https://doi.org/10.28998/2175-6600.2025v17n39pe17599>

**Resumo:** A saúde mental dos servidores e docentes do Estado do Paraná tem se tornado uma preocupação crescente, especialmente devido aos desafios enfrentados em seu ambiente de trabalho. Neste contexto, a telessaúde multiprofissional em saúde mental pode ser uma ferramenta eficaz, uma vez que permite que todos os usuários tenham acesso a uma equipe especializada de forma remota, principalmente em municípios onde os serviços são mais escassos. Assim, este artigo tem como objetivo analisar a percepção de usuários no atendimento à saúde mental em uma plataforma de telessaúde do Estado do Paraná. Trata-se de uma pesquisa exploratória de abordagem qualitativa. A coleta de dados ocorreu entre os meses de Novembro de 2022 à Outubro de 2023. Foram analisadas as respostas de 372 usuários utilizando-se o método Consolidated Criteria for Reporting Qualitative Research. Os resultados foram categorizados em frases temáticas: Qualidade do atendimento profissional; Atendimento eficiente e melhoria do autocuidado; Ampliação dos horários e contratação de profissionais; Ampliação do projeto para familiares, alunos e nutricionistas; Melhoria do processo de trabalho do Programa; Melhorias da tecnologia e Ampliação da divulgação. Constatou-se que a plataforma foi amplamente aceita e reconhecida por sua qualidade no atendimento, embora haja desafios que necessitam ser superados, como flexibilidade de horários para agendamentos, contratação de novos profissionais para ampliação dos serviços, qualidade na conexão com a internet e maior divulgação da plataforma.

**Palavras-chave:** Telessaúde mental. Autocuidado. Equipe de assistência ao paciente. Serviços de saúde mental escolar.

<sup>1</sup> Doutora em Ciências pela Escola de Enfermagem da USP. Enfermeira. Professora Adjunta do curso de enfermagem da Universidade Estadual de Ponta Grossa – Pr – Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2863877138889655>. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2600-8954>. Contato: [clsilva21@hotmail.com](mailto:clsilva21@hotmail.com)

<sup>2</sup> Doutora pelo Programa de Pós Graduação em Ciências da Saúde. Farmacêutica. Professora Adjunta do curso de farmácia da Universidade Estadual de Londrina – Pr – Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0254754678210566>. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0217-9329>. Contato: [frizon.alfieri@uel.br](mailto:frizon.alfieri@uel.br).

<sup>3</sup> Doutoranda em Neurociências. Enfermeira. Professora Adjunta do curso de enfermagem da Universidade Estadual do Centro Oeste – Pr – Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6592561988176210>. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1927-8435>. Contato: [dannyelecristinas@gmail.com](mailto:dannyelecristinas@gmail.com).

<sup>4</sup> Doutorado em Ciências Farmacêuticas. Farmacêutico. Professor Adjunto do Curso de Enfermagem da Universidade Estadual do Norte do Paraná – Pr – Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7003956856492222>. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-8054-9882>. Contato: [cristianotashima@uenp.edu.br](mailto:cristianotashima@uenp.edu.br).



**Abstract:** The mental health of employees and teachers in the State of Paraná has become a growing concern, especially due to the challenges faced in their work environment. In this context, multidisciplinary telehealth in mental health can be an effective tool, as it allows all users to have access to a specialized team remotely, especially in municipalities where services are scarcer. Therefore, this article aims to analyze the perception of users regarding mental health care on a telehealth platform in the State of Paraná. This is an exploratory research with a qualitative approach. Data collection took place between November 2022 and October 2023. The responses of 372 users were analyzed using the Consolidated Criteria for Reporting Qualitative Research method. The results were categorized into thematic phrases: Quality of professional care; Efficient service and improved self-care; Expanding working hours and hiring professionals; Expansion of the project to family members, students and nutritionists; Improvement of the Program's work process; Technology improvements and expanded dissemination. It was found that the platform was widely accepted and recognized for its quality of service, although there are challenges that need to be overcome, such as flexible scheduling, hiring new professionals to expand services, quality internet connection and greater publicity of the platform.

**Keywords:** Mental Telehealth. Self care. Patient care team. School mental health services.

**Resumen:** La salud mental de los funcionarios y profesores del estado de Paraná se ha convertido en una preocupación creciente, especialmente debido a los retos a los que se enfrentan en su entorno laboral. En este contexto, la telesalud multiprofesional en salud mental puede ser una herramienta eficaz, ya que permite que todos los usuarios tengan acceso a un equipo especializado a distancia, especialmente en los municipios donde los servicios son más escasos. El objetivo de este artículo es analizar la percepción de los usuarios sobre la atención en salud mental en una plataforma de telesalud en el estado de Paraná. Se trata de un estudio exploratorio con enfoque cualitativo. Los datos fueron recolectados entre noviembre de 2022 y octubre de 2023. Las respuestas de 372 usuarios fueron analizadas utilizando el método Consolidated Criteria for Reporting Qualitative Research. Los resultados se categorizaron en frases temáticas: Calidad de la atención profesional; Atención eficiente y mejora del autocuidado; Ampliación de horarios y contratación de profesionales; Ampliación del proyecto a familiares, estudiantes y nutricionistas; Mejora del proceso de trabajo del programa; Mejora de la tecnología; y Ampliación de la difusión. Se constató que la plataforma gozaba de una gran aceptación y reconocimiento por la calidad de su servicio, aunque existen retos que deben superarse, como la flexibilización de los horarios de las citas, la contratación de nuevos profesionales para ampliar los servicios, una conexión a internet de calidad y una mayor publicidad de la plataforma.

**Palabras clave:** Telesalud Mental. Autocuidado. Grupo de Atención al Paciente. Servicios de Salud Mental Escolar.

## 1. INTRODUÇÃO

A percepção de profissionais que atuam na educação em relação à saúde mental é um aspecto crucial para o entendimento e aprimoramento das práticas educacionais. No contexto da rede estadual de ensino, onde os desafios relacionados à saúde mental são cada vez mais evidentes, a abordagem multiprofissional se destaca como uma estratégia promissora para oferecer suporte abrangente aos profissionais (Lima Et al, 2023; Schwingel, Beatriz, Krug, 2023).

Os educadores desempenham um papel fundamental, porém muitas vezes a autopercepção da saúde está prejudicada devido a não identificação de sinais de distúrbios emocionais e comportamentais no ambiente do trabalho (Lima Et al., 2023). Nesse contexto, compreender a percepção desses profissionais sobre o atendimento em



saúde mental torna-se crucial para desenvolver estratégias eficazes de intervenção e suporte.

Uma estratégia possível para estes profissionais é por meio da Telessaúde, a qual é uma ferramenta complementar nesse processo, oferecendo uma gama de benefícios, sobretudo ao superar barreiras geográficas e ampliar o acesso a serviços especializados (Araújo; Santos; Alencar, 2023; Carvalho, Silva, Melo Et al, 2023) A possibilidade de consultas remotas, troca de informações entre profissionais de diferentes áreas e a agilidade no encaminhamento para especialistas são aspectos que destacam a Telessaúde como um facilitador na promoção da saúde mental no ambiente escolar.

Neste contexto, é fundamental explorar as experiências e percepções dos professores, compreendendo como a Telessaúde pode ser integrada de maneira eficiente no suporte multiprofissional em saúde mental. Ao desvendar esses aspectos, este trabalho poderá contribuir para o aprimoramento do autocuidado dos profissionais, bem como pode ocorrer impactos nas práticas educacionais e para a construção de ambientes escolares mais saudáveis e inclusivos, promovendo o bem-estar emocional e o desenvolvimento integral dos alunos na rede estadual de ensino (Schwingel, Beatriz, Krug, 2023).

Pesquisar sobre a percepção dos professores pode contribuir para uma abordagem mais holística na promoção e manutenção do equilíbrio mental nas instituições de ensino, identificando lacunas na compreensão coletiva sobre saúde mental e adaptar estratégias de intervenção de acordo com as necessidades individuais e específicas da comunidade escolar que o profissional está inserido. Destarte, este artigo, tem como objetivo analisar a percepção de usuários no atendimento à saúde mental em uma plataforma de Telessaúde do Estado do Paraná.

## 2. METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa exploratória de abordagem qualitativa, dos usuários do aplicativo Bem Cuidar, aplicativo oficial, ofertado pela Secretaria Estadual de Educação e do Estado do Paraná (SEED), que possui como objetivo contribuir com o cuidado em saúde de professores e servidores pertencentes ao quadro ativo da SEED, agendamentos para teleconsulta com a Psicologia Clínica e Psiquiatria. São consultas com profissionais especializados, com duração, em média, de 50 minutos, sem custo aos usuários.

Esta pesquisa é parte de um projeto de pesquisa maior, intitulado “Bem Cuidar: Análise de Saúde Mental e Hábitos de Vida de Servidores da Rede Estadual de Ensino do



Paraná”, aprovado pelo Comitê de Ética da Universidade Estadual de Londrina (UEL), respeitando os ditames da resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), nº CAAE: 57017922.5.0000.5231. A amostragem inicial foi de 4843 docentes e servidores da SEED, os quais foram selecionados por conveniência a partir de dados secundários da participação nas avaliações qualitativas, por meio do Net Promoter Score (NSP), considerado um dos mais importantes indicadores-chave de desempenho. Esta avaliação é aplicada ao término de cada consulta, porém, não é um item obrigatório, podendo o usuário pular/excluir essa avaliação. Utilizou-se o seguinte critério de exclusão: não responder o item de avaliação do Programa Bem Cuidar de forma descritiva e somente utiliza-se das pontuações de zero a dez. Após a exclusão, obteve-se uma amostragem de 372 participantes.

A coleta de dados ocorreu entre os meses de novembro de 2022 à outubro de 2023. Aos participantes, foi questionado sobre qualidade do trabalho desenvolvido no Programa Bem Cuidar, dificuldades e sugestões ao trabalho de Telessaúde. Essas questões foram respondidas por meio de um questionário próprio, ofertado após a realização da consulta clínica com os profissionais do projeto.

Para a realização do estudo, foi necessário o uso do método Consolidated Criteria for Reporting Qualitative Research (COREQ) (Tong, Sainsbury, Craig, 2007). Após, os dados foram organizados em uma planilha de Excel, e relacionadas aos objetivos desta pesquisa. Após esta etapa, as respostas dos participantes foram corrigidas quanto aos erros gramaticais e aos vícios de linguagem; verificadas de acordo com resposta primária e conferidas pela coordenadora da pesquisa, após a transcrição final. Para o processo de análise, utilizou-se da Análise de Conteúdo, proposto por Bardin (Bardin, 2011).

Os conteúdos foram organizados, conforme os passos de Bardin, categorizados em frases temáticas, sendo encerrada esta etapa quando ocorreu as repetições dos conteúdos. As categorias de análise encontradas foram sete (7), a saber: Qualidade do atendimento profissional; Atendimento eficiente e melhoria do autocuidado; Ampliação dos horários e contratação de profissionais; Ampliação do projeto para familiares, alunos e nutricionistas; Melhoria do processo de trabalho do Programa; Melhorias da tecnologia e Ampliação da divulgação.



### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Dos participantes desta pesquisa (n=372), constata-se que a maioria era do sexo feminino (300 - 80,50%), com idade média de 45 anos, sendo a mínima de 20 anos e a máxima de 74 anos.

Após a análise de conteúdo dos participantes, foi possível verificar que emergiram 7 categorias, as quais serão mostradas a seguir. Na primeira categoria Qualidade do atendimento profissional, é possível verificar que os servidores e professores da SEED entendem que o Programa Bem Cuidar realiza atendimentos de Telessaúde com foco na saúde mental, e que possui uma equipe engajada com um olhar humanizado, atento e individualizado e que isso pode fazer a diferença no processo do cuidado e conduzir a um trabalho de excelência. Esta percepção pode ser evidenciada nas falas a seguir:

"A minha Psicóloga é fantástica, é muito atenciosa, resiliente e me faz pensar de uma forma simples. E excelente profissional."

"A psicóloga é uma excelente profissional."

"A psicóloga é muito competente e está me dando o suporte que preciso. Só agradecer. O Bem Cuidar é perfeito. "

"Acredito que o profissional, está realmente fazendo um trabalho de excelência..."

"A profissional que me acompanha é excelente. É muito bom poder falar com ela toda semana..."

"Gosto muito do trabalho de vocês! A psicóloga e psiquiatra são atenciosas e me ajudam a enfrentar meus desafios de vida..."

"Gratidão pelos profissionais serem tão atenciosos e solidários..."

"Muito satisfeita com o atendimento e com o acompanhamento da profissional comigo..."

"Estão de parabéns, esse projeto e os profissionais!"

"Ótimo atendimento, médicas e coordenadora muito atenciosas."

"As profissionais que me atendem são maravilhosas e muito prestativas. Uma maravilha poder contar com o apoio delas..."

Diante das falas elencadas acima, é possível perceber que o programa possui uma equipe de trabalho que passa confiança e seriedade do serviço prestado. Trabalhar com Telessaúde exige isso, que os pacientes sintam-se pertencer no processo de autocuidado e que o serviço transmita o profissionalismo necessário para o desenvolvimento de um vínculo mais forte entre profissionais e pacientes.

Neste aspecto, um estudo aponta que para ocorrer um atendimento de qualidade na Telessaúde o profissional necessita ter formação/capacitação nesta área, bem como competência técnica e fornecer feedback regular com o paciente. A telessaúde é uma ferramenta potente que auxilia na qualidade de vida e no atendimento aos usuários, superando o padrão antigo e auxiliando na manutenção do bem-estar e saúde mental. Esta nova forma de prestar o cuidado vai além do tradicional, a experiência profissional, o cuidado na fala, na abordagem, na prática, e transcende a tela e oportuniza o cuidado

individualizado, de qualidade e reduz custos (Stephan, Lever, Bernstei, Edwards, Pruitt., 2016; Wang, Fabiano, Venkatesh, Patel, Hollander, 2023).

Em síntese, os depoimentos de servidores e professores do Estado do Paraná, destacam a qualidade do atendimento profissional. Os elogios ressaltam a atenção, competência e capacidade de oferecer suporte necessário, gerando gratidão por um atendimento atencioso, solidário e útil para enfrentar desafios de vida. Esta categoria também mostrou o sofrimento mental dos professores e servidores, evidenciando-se como um desafio contínuo para os servidores e professores nas escolas. Neste sentido, ressalta-se a necessidade de apoio direcionado, especialmente nas escolas, influenciando na saúde mental e no suporte durante as atividades.

Já referente à segunda categoria, atendimento eficiente e melhoria do autocuidado, é possível perceber que os servidores e docentes da SEED apresentaram gradativamente melhoria do processo do autocuidado. Sabe-se que o professor, necessita também ser cuidado e para isso necessita algumas vezes do olhar empático dos serviços. É importante salientar que para que os servidores e professores trabalhem com excelência, eles necessitam, antes de tudo, se cuidar, fisicamente e emocionalmente.

Ao avaliar a literatura, verifica-se que é notável o sofrimento mental dos professores, e é um desafio contínuo dos servidores e professores na escola, em que se enfatiza a necessidade de suporte direcionado, especialmente nas escolas e que o suporte direcionado a estes influenciam na saúde mental e no suporte prestado aos alunos durante as atividades (Pressley, Marshall, Love, Neugebauer, 2023).

Este processo de autocuidado é lento e gradativo, porém com o auxílio correto ele se torna capaz de executar e pode salvar vidas. Esta análise pode ser verificada nas falas abaixo:

"O atendimento é muito eficiente..."

"Estou iniciando o processo, porém já é possível perceber o comprometimento das profissionais..."

"Acredito que o psicólogo que me atende, tem um papel muito importante na minha vida, pois as sessões têm me feito muito bem..."

"Agradecida por esse projeto! Mesmo com poucas sessões já é útil desde a primeira sessão..."

"Amei, tomara que continue por muito tempo..."

"Apenas agradecer pela oportunidade da oferta de uma prestação de serviços com qualidade ao funcionário público do Estado. Com profissionais sérios, éticos e de competência inquestionável para cuidar de outros seres humanos..."

"Excelente trabalho, excelente iniciativa. Gratidão pela possibilidade de ter ajuda de qualidade e gratuita..."

"O Bem Cuidar está sendo uma ótima oportunidade de cuidar da saúde mental e psicológica..."

"Gostaria de ressaltar o profissionalismo da psicóloga. Simplesmente agradeço por tudo que ela faz para que eu possa estar em processo de evolução."

"O trabalho do atendimento psicológico tem sido de alta relevância na questão da minha saúde mental..."

Constata-se que pelas falas dos participantes, o Programa Bem Cuidar está auxiliando nos processos do dia a dia, bem como no autocuidado, o que pouco a pouco está proporcionando a melhoria da qualidade de vida.

Nesta categoria, atendimento eficiente e melhoria do autocuidado, constatou-se uma série de depoimentos positivos e gratidão em relação ao programa "Bem Cuidar", que oferece atendimento psicológico de qualidade e gratuito. Os servidores expressam satisfação com a eficiência do atendimento, destacam o comprometimento dos profissionais envolvidos e ressaltam a importância do psicólogo em suas vidas.

Os pacientes pontuam a oportunidade do autocuidado, de cuidar da saúde mental e reconhecem o impacto positivo das sessões na saúde mental. Esta categoria evidencia a relevância do programa em momentos difíceis, ressaltando a melhora na qualidade de vida e até mesmo no desempenho profissional. Neste aspecto, os servidores expressam o desejo de que o programa continue reconhecendo-o como uma valiosa ferramenta para o cuidado emocional e psicológico.

Constata-se uma dificuldade de acesso à literatura específica sobre a satisfação do usuário (servidor e professor) com o uso da telessaúde. Neste aspecto, ao avaliar a potencialidade da telessaúde em diversas áreas, um estudo evidenciou a satisfação do usuário de 77,9 a 95,45% com o uso da telessaúde no Estado do Pará, Brasil (Natividade, Gehrke, Dias Et al., 2021).

Outro estudo, apontou em sua revisão sistemática que o nível de satisfação dos pacientes com os serviços de telessaúde é geralmente muito alto, mas que para isso alguns fatores podem estar associados, como o fato da consulta estar disponível em horário conveniente, tempo poupado por não haver necessidade de conduzir até à consulta e da consulta ocorrer de qualquer lugar com acesso à internet (Hawrysz, Gierszewska, Bitkowska, 2021).

A satisfação dos pacientes é considerada importante porque pode afetar o resultado do tratamento e a decisão do paciente sobre sua continuação e sabe-se também que a medida de satisfação é uma questão complexa e seus diversos aspectos podem afetar os serviços de telessaúde de uma forma que pode dificultar a interpretação dos resultados nesta categoria.

Sabe-se que a partir do momento em que ocorre esta pequena mudança positiva frente à Saúde mental, a percepção de mundo começa a mudar, como podem ser observados nas falas a seguir:

"Agradeço de coração todos os atendimentos que já recebi através da plataforma!! A Psicóloga é maravilhosa! E ter a plataforma a nossa disposição me ajudou muito!"

"Agradeço pela oportunidade de poder cuidar de mim..."

"Agradeço pela oportunidade em poder realizar o tratamento terapêutico com uma excelente profissional!"

"Agradeço, pois transformou minha vida!"

"Apenas que o bem cuidar continue. Ele é perfeito. Estou achando maravilhoso, tem me ajudado muito."

"As terapias têm me ajudado bastante, tanto na vida pessoal como profissional..."

"Esse programa "Bem Cuidar" está sendo para mim um grande auxílio, pois muitas das coisas que eu estava sentindo ou mesmo questionamentos que tenho, estão sendo mais fáceis de compreender..."

"Este canal de escuta assistida nos salva, quando nossos pensamentos querem nos sufocar..."

"Este tratamento está me ajudando em vários setores de minha vida. Estar bem psicologicamente é algo inestimável nestes tempos..."

"Estou muito feliz com o acompanhamento. Isso tem feito muita diferença na minha vida, na minha rotina..."

"Estou muito grata ao Bem Cuidar e a psicóloga pela ajuda em minhas aflições. Me sinto bem melhor..."

"Está me ajudando em um momento bem complicado, tinha receio, mas estou aprendendo com a terapia. Só agradecendo..."

"Está sendo muito importante esses atendimentos. O psicólogo é um excelente profissional. Tem feito diferença na minha vida..."

"Eu gostei desse trabalho para ajudar nossa saúde mental, eu estava precisando..."

"Esse instrumento irá refletir na vida particular, social e profissional de cada pessoa atendida..."

"Gostei muito dessa oportunidade oferecida nesse momento da minha vida..."

"Gosto muito do trabalho de vocês! A psicóloga e psiquiatra são atenciosas e me ajudam a enfrentar meus desafios de vida..."

"Só agradecer pela oportunidade de cuidar da minha saúde mental e me manter bem com o atendimento especializado, de qualidade e com opções de horários. Não tenho desculpa para não me cuidar..."

"Para mim foi excelente, iniciei o tratamento com medicação indicada pelo psiquiatra, por conta de situações de sala de aula que me deixaram em nível muito baixo de tolerância, depois que fiz a medicação e comecei a terapia por aqui, minha vida melhorou 100%. Inclusive para melhorei como profissional em sala de aula. Esse projeto deve ter continuidade."

A partir do momento que profissionais qualificados, com método de abordagem eficaz, atendimento humanizado e escuta efetiva acolhem estes participantes no processo psicoterapêutico e psiquiátrico, a percepção de cuidado, qualidade de vida e mundo melhoram, proporcionando um caminhar gradativo rumo a evolução como cidadão inserido em uma sociedade e no ambiente de trabalho.

Neste aspecto, os participantes começaram a perceber melhoras diárias com a telessaúde, e com isso sugerem que novos profissionais sejam contratados, bem como que ocorra a ampliação de horários para atender as necessidades individuais, de modo a



não prejudicar seus horários de trabalho. Esta forma de pensar pode ser percebida nas falas da terceira categoria Ampliação dos horários e contratação de profissionais.

"O único problema é a disponibilidade de horário. Como trabalho o dia todo, só posso fazer a terapia à noite e nem sempre consigo agendar. É necessário contratação de novos profissionais, visto que a demanda é grande..."

"Penso que poderia ter mais horários disponíveis, especialmente psicóloga. Às vezes ficamos sem atendimento na semana seguinte por falta de horário."

"É necessário contratação de novos profissionais, visto que a demanda é grande e a cada dia mais pessoas tem procurado o Bem Cuidar..."

"Aumentar os horários à noite das psicólogas, pois a maioria trabalha durante o dia."

"Disponibilizar mais horários, inclusive noturno, se possível."

"Minha sugestão é que as consultas sejam fixas em dia e horário, ou que pelo menos possamos agendar para o mês todo."

"Sugiro que sejam abertos horários nos sábados."

"... gostaria de poder ter um horário fixo semanal, às vezes fico duas, três semanas para ser atendida novamente."

Na terceira categoria, os servidores expressam uma preocupação com a disponibilidade de horários para terapia no programa "Bem Cuidar" e a falta de disponibilidade de horários regulares é mencionada como um obstáculo para manter a continuidade do tratamento. O principal problema citado é a dificuldade em agendar sessões à noite devido à escassez de profissionais disponíveis nesse período.

Como melhoria e sugestão pontuam a necessidade de contratação de novos profissionais, considerando a crescente demanda. Além disso, os participantes destacam a importância de aumentar os horários noturnos das psicólogas, sugerindo a possibilidade de consultas fixas em dias e horários específicos ou a abertura de horários aos sábados.

Nesta categoria, encontrou-se dados que mostram que muitas vezes, devido a carga horária do servidor e professor impossibilita que eles tenham acesso a Telessaúde de forma efetiva. Constata-se que a telessaúde removeu algumas barreiras do cuidado, bem como tem um grande potencial para reduzir as desigualdades na saúde, mas infelizmente, a falta de acesso à Internet de banda larga de qualidade, a falta de literacia digital, alfabetização limitada em e-saúde, desafios operacionais, desafios profissionais dos usuários e questões técnicas, limitam este potencial.

Sabe-se que a qualidade de vida é uma percepção individual e multidimensional, que diante da melhoria com a psicoterapia e a psiquiatria, os participantes gostariam que o mesmo serviço se estendesse a seus familiares e incluísse outras áreas da saúde, como a nutrição. Estes aspectos podem ser evidenciados na quarta categoria, Ampliação do projeto para familiares, alunos e nutricionistas.

"Como sugestão, seria importante esse trabalho com os alunos também, pois percebo que muitos não estão bem psicologicamente."

"Gostaria que o atendimento se estendesse aos filhos e cônjuge também."

"Gostaria que o tratamento se estendesse a família e aos alunos também."

"Gostaria que tivesse também nutricionista."

"Abranger o atendimento aos dependentes. O atendimento é muito bom."

"O Programa é excelente! Como funciona com qualidade, que pudesse ampliar para estudantes em parceria com escolas, contribuiria de forma eficaz para humanização e solidariedade."

"Uma sugestão seria estender esse projeto também aos alunos, pois infelizmente há muitos casos de alunos com crises de ansiedade."

Neste aspecto, a contratação de mais profissionais na telessaúde e a inserção de outros profissionais da saúde é também olhar para o todo da qualidade de vida, assim como a ampliação de horários de atendimentos para o contraturno de trabalho. Este aspecto é um ponto que deve ser considerado pela equipe executora, uma vez que os participantes não podem se ausentar do turno de trabalho para a realização da teleconsulta.

Na quarta categoria, ampliação do projeto para familiares, alunos e nutricionistas, foi mencionado a importância de estender o programa de atendimento psicológico a alunos, filhos e cônjuges, destacando a necessidade de inclusão de profissionais como nutricionistas.

Esta recomendação dos servidores poderia auxiliar os estudantes e a gestão das escolas, visando contribuir para a humanização e solidariedade. Além disso, a contratação de mais profissionais na telessaúde e especialidades, para abordar de forma mais abrangente a qualidade de vida. A flexibilização dos horários de atendimento na telessaúde é vista como uma oportunidade para alcançar mais pessoas, proporcionando um serviço individualizado, humanizado e eficiente aos servidores e professores da SEED.

Um estudo recente realizado em Israel, mostrou que barreiras podem existir na telessaúde, mas que ela pode quebrar obstáculos e auxiliar diversos públicos, entre eles, alunos, na área nutricional e se tornar uma forma de aproximar diversos públicos devido ao uso da tecnologia (Latzer, Herman, Ashkenazi Et al., 2021).

Com isso, a flexibilização dos atendimentos da Telessaúde oportuniza que mais pessoas possam usufruir deste serviço, bem como a manutenção do atendimento individualizado, humanizado e eficiente aos servidores e professores da SEED proporcionando melhora da qualidade de vida e saúde mental.

Sabe-se que a telessaúde pode ter alguns entraves, devido as barreiras culturais, econômicas e de infraestrutura, mas cabe ao governo verificar a necessidade e estabelecer iniciativas adicionais e realizar avaliações para enfrentar os desafios e as



barreiras para que o acesso possa ser proporcionado à toda a população e nas diversas clínicas da área da saúde (Haimi, 2023).

Por fim, o governo necessita vislumbrar as lacunas de cuidado aos seus servidores e demais grupos e providenciar esta oferta da telessaúde, havendo uma distribuição mais equitativa do uso da tecnologia e da literacia digital entre os vários grupos que compõem a sociedade e os servidores (Haimi, 2023; Haimi, Gesser-Edelsburg, 2022).

Neste aspecto, os participantes, durante a avaliação do Programa Bem cuidar, sugeriram alterações no processo de trabalho do Programa, com relação à quantidade de agendamentos, frequências, fidelização de horários e

formas de cancelamentos. Sabe-se que este serviço é gratuito e possui limitações como qualquer outro serviço público, porém o Programa sempre que possível está viabilizando melhorias e alguns aspectos nas falas dos participantes evidencia o descontento com a quinta categoria, Melhoria do processo de trabalho do Programa. Nesta, fica evidente a necessidade de mudança na forma estrutural da plataforma/aplicativo utilizado para oportunizar questões de planejamento de cada participante.

"Gostaria que fosse um horário fixo, para não precisar ficar agendando toda semana."

"Gostaria de sugerir que toda regra de cancelamento do horário fosse igualmente para o paciente e para profissional, gerando uma remarcação automática para o mais breve possível. Enquanto paciente, estou aguardando pelo atendimento e o cancelamento em cima da hora ocasiona uma instabilidade emocional que gera um gatilho."

"Gostaria que o agendamento fosse em horário fixo semanal."

"Minha sugestão é que as consultas sejam fixas em dia e horário. Ou que pelo menos passamos agendar para o mês todo."

"O APP precisa da opção alterar agendamento, pois é mais trabalhoso quando precisa cancelar e remarcar, com possibilidade de ficar sem nenhum horário na semana."

"Seria muito prático haver a possibilidade de agendar as consultas para os mesmos dias e horários para o mês todo, fixos ou não. E não apenas para a próxima consulta."

"A única dificuldade é que a agenda do mês seguinte só abre no dia 01 desse próximo mês. Ajudaria na organização de consultas subsequentes."

"Está me ajudando bastante, mas gostaria de poder ter um horário fixo semanal, às vezes fico duas, três semanas para ser atendida novamente..."

Conforme evidenciado nas falas, é notório que a Telessaúde possui limitações, sejam elas impostas pelo dia a dia de cada participante, internet, resoluções profissionais ou até mesmo pela escolha da plataforma. Algumas limitações como a escolha da plataforma são questões que demandam tempo e investimento, o que pode demorar na implantação no serviço público, o qual esbarra em leis, decretos e resoluções que vedam o uso do dinheiro público.



Observa-se que os servidores expressam a necessidade de estabelecer horários fixos para as consultas, visando evitar o processo de agendamento semanal. Há sugestões para regras de cancelamento equitativas entre pacientes e profissionais, possibilitando remarcação automática. Além disso, os servidores expressam o desejo da opção de agendar consultas para o mês todo, alegando limitação na abertura da agenda do próximo mês, o que pode prejudicar a organização pessoal e profissional.

Neste sentido, é fundamental que a equipe executora e coordenadora auxiliem os participantes, realizando atividades de escuta direta, com explicações do ocorrido, bem como o auxílio nas demandas que podem ser solucionadas diretamente para minimizar os problemas elencados nas falas, porém sabe-se que alguns aspectos são dependentes de processos lentos e de muita cautela.

Apesar das limitações da telessaúde, os servidores reconhecem a assistência oferecida pela equipe executora, destacando a necessidade de solucionar questões mais lentas e burocráticas. Sabe-se que é necessária uma garantia confiável de cobertura para pacientes e profissionais médicos para que a telessaúde possa colmatar eficazmente as lacunas no acesso aos cuidados. Além de fornecer infraestrutura suficiente, também é importante educar e treinar pacientes e profissionais (Haimi, 2023).

A telessaúde é essencial e veio para ficar, pois ela permite o aumento do âmbito do cuidado aos usuários dos serviços de saúde, permite o acesso aos cuidados de saúde em qualquer lugar onde exista uma conexão com a internet, bem como a comodidade de horários e sem a necessidade de locomoção entre os centros, sendo um dos pontos positivos do uso da tecnologia (Mehrotra, Ray, Brockmeyer, Barnett, Bender, 2020; Serper, Cubell, Deleener Et al., 2020).

Visando esta necessidade de alterações na plataforma em uso e melhorias do atendimento ao público da SEED, emergiu das avaliações dos participantes, a sexta categoria, Melhorias da tecnologia, a qual corrobora com a anterior. Como elencado anteriormente, a Telessaúde em qualquer lugar quando utilizada terá uma ou outra limitação, porém a avaliação final não deve ser reduzida por alguns erros ou inconsistências do uso da plataforma. Estes dados podem ser evidenciados nas frases temáticas abaixo:

"O APP precisa dar a opção de alterar o agendamento, pois é mais trabalhoso quando precisa-se cancelar para depois remarcar..."

"Trava muito no início, aparece uma mensagem de erro, precisa entrar duas a três para consulta, fora quando marca o agendamento e some. Às vezes não aparece as notificações de horários."

"A minha consulta teve que ser interrompida porque a bateria do meu celular estava muito baixa por ter passado o dia todo fora de casa. Tive que reagendar."

"Sou usuária do aplicativo bem cuidar... gosto muito dos atendimentos, porém o aplicativo não está conseguindo entregar consultas com qualidade. O aplicativo trava, tela escurece causando interrupções no atendimento."

"Indico o programa bem cuidar, mas pode melhorar o aplicativo, pois trava muito. Tive que remarcar a consulta. Vou tentar mais uma vez."

"Sugiro melhorar o APP, como desenvolver controle de som via bluetooth para os participantes poderem usar os fones sem fio; desenvolver giro de tela para também poder fazer a consulta com o celular na horizontal e desenvolver site para consultas via computador."

"O aplicativo tem falhas constantes, às vezes encerra a consulta, desaparece a imagem, o áudio da profissional é muito baixo."

"Sou usuária do aplicativo bem cuidar, gosto muito dos atendimentos, porém o aplicativo trava, tela escurece causando interrupções no atendimento."

"Permitir agendamento de horário fixo para um mesmo paciente todas as semanas."

Devido à necessidade de atualizações do sistema, algumas incongruências podem ocorrer, bem como a não liberação de notificações no momento da instalação. Não se pode em nenhum momento culpabilizar algum indivíduo por estes erros, porém o uso da Telessaúde chegou para auxiliar e ser mais uma forma de aproximar usuários dos profissionais de saúde. Todos os itens, como erros, falhas constantes, interrupções durante a consulta, permissão de agendar com horário fixos, são situações em que se vem trabalhando ao longo do tempo do Programa, para minimizar tais situações e oportunizar um atendimento de qualidade aos usuários.

Nesta categoria os servidores expressam dificuldades com o aplicativo do programa "Bem Cuidar". As dificuldades elencadas incluem a falta de opção para alterar agendamentos, travamentos frequentes, mensagens de erro, problemas com notificações e interrupções nas consultas devido a questões como a bateria baixa do celular e instabilidade na conexão. Apesar das falhas, os usuários apreciam os atendimentos e indicam melhorias no aplicativo, sugerindo funcionalidades como controle de som via Bluetooth, giro de tela e a possibilidade de realizar consultas via computador.

A equipe responsável pelo programa está ciente das incongruências e trabalha para minimizar esses problemas ao longo do tempo, reconhecendo a importância da telessaúde como uma forma de aproximar usuários dos profissionais de saúde.

Um estudo realizado em Israel, mostrou que o governo quer potencializar e melhorar o uso da tecnologia, tornando-a mais sustentável, avançada, inovadora e com constante melhoria, aproveitando de forma otimizada as tecnologias de informação e comunicação disponíveis para toda a população Israelense (Israel, 2023). A pandemia da COVID-19 impulsionou e acelerou a utilização e implementação da telessaúde e criou uma variedade de serviços mais rapidamente do que o previsto.

E por fim, os participantes do Programa elencaram uma necessidade a qual é de extrema importância quando se pensa em “case de sucesso” de um grande projeto, a divulgação. Nesta sétima e última categoria, intitulada Ampliação da divulgação, foi possível identificar que o Programa muitas vezes é divulgado entre os professores e servidores de modo informal, sem uma divulgação abrangente e de forma efetiva. Apontam ainda que haveria a necessidade desta divulgação partir do setor proponente, neste caso o governo, de forma efetiva e também em momentos estratégicos, como o exemplo do setembro amarelo. Estes apontamentos podem ser evidenciados abaixo:

"O aplicativo precisa ser mais divulgado..."

"Acho que seria muito legal fazer uma divulgação do serviço em eventos, por exemplo, do setembro amarelo, em escolas. Apesar de ter divulgação por cartazes, poucos professores sabem do serviço, e que realmente funciona. E todos precisam de terapia no ambiente escolar."

"O Programa é excelente! Já divulguei para colegas de trabalho."

"O único problema é a disponibilidade de horário, visto que a demanda é grande e a cada dia mais pessoas tem procurado o Bem Cuidar por indicação dos colegas de trabalho."

Identifica-se que a divulgação orgânica entre os colegas de trabalho é uma forma de divulgar, porém, quando se observa um Programa ao nível Estadual, entende-se que a divulgação deve estar inserida em todos os meios, por cartazes, televisão, sites, rádios e repetidamente, para conseguir chegar ao máximo de pessoas possíveis e auxiliar na qualidade de vida e saúde mental dos servidores e professores escolares que necessitam deste olhar humano e cuidadoso por parte do governo.

Nesta última categoria, foi possível observar a necessidade de maior divulgação do aplicativo do programa "Bem Cuidar". Sugere a promoção do serviço em eventos como o “Setembro Amarelo” e em escolas, já que, apesar de haver cartazes, poucos professores conhecem o serviço e sua eficácia. A importância de uma divulgação abrangente, por meio de diversos canais, é ressaltada para alcançar mais pessoas e melhorar a qualidade de vida e saúde mental dos servidores e professores.

Foi possível constatar que existem vários fatores que inibem a disseminação do serviço de telessaúde, como: custo inicial e de operação, dados de pesquisa, desenvolvimento legal, lucratividade, usabilidade, recursos humanos, qualidade de imagem, velocidade da rede, segurança da informação, limitação técnica, restrição para atendimento clínico, continuidade da prática, entre outros. Esta avaliação foi observada no Japão (Shimizu, Tanikawa, Mizuguchi, Tani, Ogasawara., 2021), que apresentou uma estrutura concisa de nove níveis e o impacto sobre os fatores de divulgação e



disseminação da telessaúde, constatando a necessidade de maior abrangência para que o trabalho da telessaúde seja efetivo e consiga atingir o maior número de pessoas.

Diante dos depoimentos dos servidores e professores do Estado do Paraná, fica evidente que a qualidade do atendimento profissional no programa "Bem Cuidar" é amplamente reconhecida. Os profissionais, recebem elogios pela atenção, competência e capacidade de oferecer o suporte necessário, gerando gratidão e expressões de solidariedade por parte dos servidores. O projeto foi exaltado pela resiliência, simplicidade e excelência do serviço, refletindo em um feedback geral positivo, onde a satisfação e apreço pelos profissionais e pelo programa como um todo são enfatizados.

A ausência de avaliações qualitativas sobre a telessaúde na literatura contemporânea é uma lacuna significativa na pesquisa em saúde digital. Embora as avaliações quantitativas tenham sido amplamente utilizadas para medir a eficácia e a eficiência, abordagens qualitativas também são necessárias para entender as nuances intrínsecas, intrigas, experiências do usuário e resultados psicossociais. Sem esses estudos, não é possível ter uma impressão completa dos benefícios, desvantagens e problemas éticos com a implementação e uso da telessaúde. Portanto, é vital que estudos futuros se concentrem em métodos qualitativos para uma imagem mais completa e uma opinião mais profunda sobre a eficácia e a aceitação da telessaúde.

Contudo, é evidente a preocupação dos servidores e professores em relação à disponibilidade de horários para terapia no programa "Bem Cuidar", levando à sugestão de contratação de novos profissionais e ampliação dos horários noturnos, bem como a flexibilização dos horários de atendimento e ajustes nos erros do aplicativo que poderão potencializar ainda mais o impacto positivo do programa na vida desses profissionais, possibilitando um serviço individualizado, humanizado e eficiente aos servidores e professores.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Considerando os depoimentos dos servidores e professores do Estado do Paraná, é evidente que o programa "Bem Cuidar" recebeu ampla aceitação e reconhecimento pela qualidade do atendimento profissional. A literatura revisada reforça a importância do suporte direcionado, especialmente os servidores e professores das escolas, dada a notável prevalência do sofrimento mental entre os professores.

O presente artigo, atingiu o objetivo proposto de análise da percepção do uso da telessaúde na saúde mental, e indicaram a eficiência do atendimento e a melhoria do



autocuidado durante o uso do programa "Bem Cuidar", o que se pode considerar um impacto positivo nas vidas dos servidores e docentes, tanto em termos de saúde mental quanto de desempenho profissional. No entanto, a preocupação com a disponibilidade de horários para terapia destaca a necessidade de ajustes, como a contratação de novos profissionais e a ampliação dos horários noturnos.

A telessaúde surgiu como uma ferramenta essencial, superando barreiras tradicionais no acesso aos cuidados de saúde, porém ainda é evidente a necessidade de superar outros desafios, como a falta de acesso à internet de qualidade e barreiras culturais que ainda limitam seu pleno potencial.

Como perspectiva futura, espera-se que o Programa "Bem Cuidar" consiga ampliar o acesso e a gama de profissionais, como nutricionistas e educadores físicos, objetivando o olhar mais holístico da qualidade de vida. Por fim, é possível perceber algumas limitações do estudo, como: a falta de dados quantitativos, o qual poderiam fornecer uma compreensão mais precisa da amplitude do impacto do programa; ausência de trabalhos científicos sobre a temática o que denota a necessidade de estudos nessa área.

## REFERÊNCIAS

Araújo HPA, Santos LC, Alencar RA. Telesalud: la experiencia de dos profesionales de la salud en un sector complementario. **Rev. Esc. Enferm.**, vol. 57, p. 1–8, 2023. Available at: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/GzqcLhbFrk5hC8CdP4xtQrb/abstract/?lang=es>.

Bardin L. **Análise de Conteúdo**. 1ª Ed. Almedina: Portugal, 2011. p. 280.

Carvalho FR, Silva SS, Melo AS, Medeiros P, Do Carmo LSMP, Silveira BV. Possibilities of the nurse's action in front of the effects of social isolation on the patient with chronic pain: integrative review. **Brazilian Journal Of Pain**, vol. 6, no. 3, p. 301–312, 2023. <https://doi.org/10.5935/2595-0118.20230073-en>.

Haimi M. The tragic paradoxical effect of telemedicine on healthcare disparities- a time for redemption: a narrative review. **BMC Medical Informatics and Decision Making**, vol. 23, no. 1, p. 1–10, 2023. DOI 10.1186/s12911-023-02194-4. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12911-023-02194-4>.

Haimi M, Gesser-Edelsburg A. Application and implementation of telehealth services designed for the elderly population during the COVID-19 pandemic: A systematic review. **Health Informatics J**. 2022. vol. 28, . <https://doi.org/10.1177/14604582221075561>.

Hawrysz L, Gierszewska G, Bitkowska A. The research on patient satisfaction with remote healthcare prior to and during the covid-19 pandemic. **Inter Journal of Environ Research and Public Health**, vol. 18, no. 10, 2021. <https://doi.org/10.3390/ijerph18105338>.

Israel. Ministry of Health. **Government of Israel, Ministry of Health. National Plan for Digital Health**, p. 3–5, 2023. Available at: <https://www.gov.il/he/Departments/General/project-digital-health>.



Latzer Y, Herman E, Ashkenazi R, Atias, O, Laufer S, Biran Ovadia A, Et al. Virtual Online Home-Based Treatment During the COVID-19 Pandemic for Ultra-Orthodox Young Women With Eating Disorders. **Frontiers in Psychiatry**, vol. 12, p. 1–14, 2021. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2021.654589>.

Lima LAO, Da Silva Júnior AS, Santos DS, Rocha MM, Rodrigues GCA, Santos CAF, Et al. O impacto do trabalho sobre a saúde mental de profissionais da educação: uma análise qualitativa sob a perspectiva da psicodinâmica do trabalho. **Contribuciones a Las Ciencias Sociales**, vol. 16, no. 11, p. 27146–27164, 2023. <https://doi.org/10.55905/revconv.16n.11-143>.

Mehrotra A, Ray K, Brockmeyer DM, Barnett ML, Bender JA. Rapidly converting to “Virtual Practices”: Outpatient care in the era of Covid-19. **NEJM Catalyst**, no. Figure 1, p. 1–5, 2020. Available at: <https://catalyst.nejm.org/doi/abs/10.1056/CAT.20.0091>.

Monaghesh E, Hajizadeh A, The role of telehealth during COVID-19 outbreak: A systematic review based on current evidence. **BMC Public Health**, vol. 20, no. 1, p. 1–9, 2020. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-09301-4>.

Natividade TSS, Gehrke MA, Dias OS, Coelho PYC, Bezerra PO, Magalhães ANC, Et al. Avaliação da satisfação e resolubilidade da plataforma telessaúde redes no estado do Pará, Brasil. **Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade**, vol. 16, no. 43, p. 1–11, 2021. [https://doi.org/10.5712/rbmfc16\(43\)2411](https://doi.org/10.5712/rbmfc16(43)2411).

Pressley T, Marshall DT, Love SM, Neugebauer NM. Teacher Morale and Mental Health at the Conclusion of the COVID-19 Pandemic. **Education Sciences**, vol. 13, no. 12, 2023. <https://doi.org/10.3390/educsci13121222>.

Schwingel MR, Beatriz S, Krug F. Percepções de educadores sobre a saúde mental infantil no contexto escolar: um estudo qualitativo e de intervenção em duas regiões brasileiras. **Cadernos de Educação**, no. 67, p. 1–21, 2023. .

Serper M, Cubell AW, Deleener ME, Casher TK, Rosenberg DJ, Whitebloom D, Et al. Telemedicine in Liver Disease and Beyond: Can the COVID-19 Crisis Lead to Action? **Hepatology**, vol. 72, no. 2, p. 723–728, 2020. <https://doi.org/10.1002/hep.31276>.

Shimizu H, Tanikawa T, Mizuguchi H, Tani Y, Ogasawara K. Analysis of Factors Inhibiting the Dissemination of Telemedicine in Japan: Using the Interpretive Structural Modeling. **Telemedicine and e-Health**, vol. 27, no. 5, p. 575–582, 2021. <https://doi.org/10.1089/tmj.2020.0071>.

Stephan S, Lever N, Bernstein L, Edwards S, Pruitt D. Telemental Health in Schools. **Journal of Child and Adolescent Psychopharmacology**, vol. 26, no. 3, p. 266–272, 2016. <https://doi.org/10.1089/cap.2015.0019>.

Tong A, Sainsbury P, Craig J. Consolidated criteria for reporting qualitative research (COREQ): A 32-item checklist for interviews and focus groups. **International Journal for Quality in Health Care**, vol. 19, no. 6, p. 349–357, 2007. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzm042>.

Wang L, Fabiano A, Venkatesh A, Patel N, Hollander JE. Telehealth Clinical Appropriateness and Quality. **Telemedicine Reports**, vol. 4, no. 1, p. 87–92, 2023. <https://doi.org/10.1089/tmr.2023.0019>.

