

IMPLANTAÇÃO DE UMA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO SOBRE A COVID-19 EM UM MUNICÍPIO DA AMAZÔNIA LEGAL

IMPLEMENTATION OF A COVID-19 TELEHEALTH CALL CENTER IN A MUNICIPALITY OF THE LEGAL AMAZON

IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE TELEATENCIÓN SOBRE LA COVID-19 EN UN MUNICIPIO DE LA AMAZONÍA LEGAL

Darley Maria Oliveira ¹

Ana Lucia Sartori ²

Ana Paula Silva Loschi ³

Gabriel Rodrigues José ⁴

Neiva Pereira Paim ⁵

Como Citar:

Oliveira DM, Sartori AL, Loschi APS, José GR, Paim NP. Implantação de uma central de teleatendimento sobre a Covid-19 em um município da Amazônia Legal. *Sanare*. 2025; 24(2).

Descritores:

COVID-19; Telemonitoramento; Epidemiologia; Sinop.

Descriptors:

COVID-19; Telemonitoring; Epidemiology; Sinop.

Descriptores:

COVID-19; Telemonitoreo; Epidemiología; Sinop.

Submetido:

12/12/2024

Aprovado:

28/08/2025

Autor(a) para Correspondência:

Darley Maria Oliveira.
Instituto de Ciências da Saúde,
Universidade Federal de Mato Grosso,
Campus Sinop.
E-mail: darleymoliveira@ufmt.br

RESUMO

Introdução: A pandemia de COVID-19, desencadeada em dezembro de 2019, provocou grandes impactos no Brasil, incluindo o município de Sinop-MT, que registrou mais de 45 mil casos e 515 mortes. Para enfrentar a situação, a Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT), em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde, criou o projeto "Call Center COVID-19", realizado entre março e outubro de 2020, com objetivo de oferecer teleatendimento à população. **Objetivo:** Descrever a experiência e o impacto da criação e operação do "Call Center COVID-19" em Sinop-MT, no período de março a outubro de 2020. **Métodos:** Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, baseado em pesquisa-ação. Foi implantada uma Central de Atendimento Telefônico com funcionamento diário nas dependências da UFMT. Acadêmicos e docentes da área da saúde prestaram atendimento à população, fornecendo orientações sobre prevenção e sintomas da COVID-19, além de telemonitorar de casos suspeitos ou confirmados. **Resultados:** Foram registrados 482 atendimentos, abrangendo 621 pessoas. A maioria dos atendidos era do sexo feminino (64%) e tinha entre 1 e 83 anos, com mediana de 33 anos. Os principais motivos de contato foram dúvidas relacionadas à COVID-19 (35,1%) e relato de sintomas gripais (23,2%). Além disso, 14,5% das chamadas foram de contatos com casos confirmados. Os encaminhamentos mais frequentes foram para exames (50%), atendimentos presenciais (41%) e telemonitoramento (9%). **Conclusão:** O projeto mostrou-se essencial para reduzir a demanda por atendimentos presenciais, fornecer informações qualificadas à população e promover aprendizado prático aos estudantes. Destaca-se como um exemplo de colaboração eficaz entre universidade, gestão pública e comunidade no enfrentamento da COVID-19.

1. Enfermeira. Doutora em Ciências da Saúde. Docente do curso de Medicina, do Instituto de Ciências da Saúde da Universidade Federal de Mato Grosso - Campus Sinop. E-mail: darleymoliveira@ufmt.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5367-7080>

2. Enfermeira. Doutora em Medicina Tropical e Saúde Pública. Docente do curso de Enfermagem, do Instituto de Ciências da Saúde da Universidade Federal de Mato Grosso- Campus Sinop. E-mail: sartorianalucia@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3832-031X>

3. Graduanda do curso de Medicina do Instituto de Ciências da Saúde da Universidade Federal de Mato Grosso - Campus Sinop. E-mail: analosck@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0067-9004>

4. Graduando do curso de Medicina do Instituto de Ciências da Saúde da Universidade Federal de Mato Grosso - Campus Sinop. E-mail: garbiel.gabriel@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-6793-2278>

5. Médica. Especialista em Anatomia Patológica. Docente do curso de Medicina do Instituto de Ciências da Saúde da Universidade Federal de Mato Grosso - Campus Sinop. E-mail: neivapaim1@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3507-2023>

ABSTRACT

Introduction: The COVID-19 pandemic, which began in December 2019, had significant impacts in Brazil, including the municipality of Sinop-MT, which recorded 45,000 cases and 515 deaths. In response, the Federal University of Mato Grosso (UFMT), in partnership with the Municipal Health Department, established the "COVID-19 Call Center" project, which ran from March to October 2020, aimed to provide teleconsultation to the population. Objective: To describe the experience and impact of the creation and operation of the "COVID-19 Call Center" in Sinop-MT from March to October 2020. Methods: This is a descriptive experience, based on an action-research methodology. A daily-operating Telephone Assistance Center was established within UFMT campus. Health sciences students and professors provided care to the population, offering guidance on COVID-19 prevention and symptoms, as well as telemonitoring of suspected or confirmed cases. Results: A total of 482 consultation calls were registered, involving 621 individuals. The majority of users were female (64%), with an age range of 1 to 83 years and a median age of 33. The primary reasons for the calls were inquiries about COVID-19 (35.1%) and the reporting of flu-like symptoms (23.2%). Additionally, 14.5% of calls came from individuals who had contact with confirmed cases. The most common referrals were for testing (50%), in-person consultations (41%), and continued telemonitoring (9%). Conclusion: The project proved essential in reducing the demand for in-person healthcare visits, providing the population with reliable information, and offering a practical learning experience for students. It stands out as a model of effective collaboration between the university, public management, and the community in the confronting the COVID-19.

RESUMEN

Introducción: La pandemia de COVID-19, desencadenada en diciembre de 2019, provocó grandes impactos en Brasil, incluyendo el municipio de Sinop-MT, que registro más de 45 mil casos y 515 muertes. Para hacer frente a la situación, la Universidad Federal de Mato Grosso (UFMT), en colaboración con la Secretaría Municipal de Salud, creó el proyecto "Call Center COVID-19", desarrollado entre marzo y octubre de 2020, con el objetivo de ofrecer teleatención a la población. Objetivo: Describir la experiencia y el impacto de la creación y operación del "Call Center COVID-19" en Sinop-MT, en el período de marzo a octubre de 2020. Métodos: Se trata de un estudio descriptivo, del tipo relato de experiencia, basado en la investigación-acción. Se implementó una Central de Atención Telefónica con funcionamiento diario en la instalaciones de la UFMT. Estudiantes y docentes del área de la salud brindaron atención a la población, ofreciendo orientaciones sobre prevención y síntomas de la COVID-19, además de realizar telemonitoreo de casos sospechosos o confirmados. Resultados: Se registraron 482 atenciones, que abarcaron a 621 personas. La mayoría de los atendidos eran mujeres (64%) y tenían entre 1 y 83 años, con una mediana de 33 años. Las principales razones de contacto fueron dudas relacionadas con la COVID-19 (35,1%) y la comunicación de síntomas gripales (23,2%). Además, el 14,5% de las llamadas correspondieron a contactos con casos confirmados. Las derivaciones más frecuentes fueron para exámenes (50%), atenciones presenciales (41%) y telemonitoreo (9%). Conclusión: El proyecto se mostró esencial para reducir la demanda de atenciones presenciales, ofrecer información calificada a la población y promover el aprendizaje práctico de los estudiantes. Se destaca como un ejemplo de colaboración eficaz entre la universidad, la gestión pública y la comunidad en el contexto de la COVID-19.

.....

INTRODUÇÃO

Em dezembro de 2019, surgiu em Wuhan, na China, um novo coronavírus (SARS-CoV-2), altamente transmissível e identificado como o agente etiológico da COVID-19, doença que se tornou uma pandemia declarada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em março de 2020 ⁽¹⁾. O vírus apresentou, em escala global, inúmeras variações e mutações que modificaram a resposta clínica da doença e influenciaram o curso da pandemia⁽²⁾. Diante desse cenário, observou-se uma sobrecarga

significativa para os sistemas de saúde em todo o mundo, demandando respostas rápidas e inovadoras para conter a disseminação do vírus e garantir a prestação adequada de cuidados de saúde⁽³⁾. No Brasil, os sistemas de saúde públicos e privados enfrentaram um aumento exponencial de casos, escassez de recursos materiais e humanos e a necessidade de distanciamento social, o que tornou crucial a implementação de estratégias capazes de evitar o colapso dos serviços de saúde e reduzir os deslocamentos e aglomerações em unidades de atendimento⁽⁴⁾.

Considerando as deliberações decorrentes da emergência de saúde pública e as necessidades identificadas, o Conselho Federal de Medicina publicou o Ofício N° 1756/2020-COJUR, em 18 de março de 2020, reconhecendo os serviços de Teleorientação e Telemonitoramento, a fim de permitir que profissionais médicos realizassem, à distância, a orientação e o encaminhamento de pacientes em isolamento domiciliar⁽⁵⁾. O Ministério de Educação e Cultura, por meio do Ofício circular N° 4/2020/CGPO/DIFES/SESU/SESU-MEC, solicitou às Instituições Federais de Ensino Superior a adoção de ações de apoio ao enfrentamento da pandemia de COVID-19⁽⁶⁾. Até 19 de outubro de 2024, haviam sido confirmados, no Brasil, 38.973.832 casos e 713.205 óbitos pela doença⁽⁷⁾, dos quais 43.622 casos e 515 mortes ocorreram no município de Sinop-MT⁽⁸⁾.

Considerado um importante polo regional de saúde, o município de Sinop está localizado a 551 km da capital Cuiabá, no Norte do estado de Mato Grosso, Brasil, e encontra-se inserido na área da Amazônia Legal. Com uma extensão territorial de 3.990,870 km², Sinop é margeado pela BR 163 e possuía, em 2022, uma população estimada em 196.312 habitantes, IDHM de 0,74 e PIB per capita de R\$64.607,12, tendo o agronegócio como principal fonte econômica⁽⁹⁾. O município integra o Consórcio Intermunicipal de Saúde do Vale do Teles Pires, que engloba mais de quatorze municípios, sendo Sinop a sede do Escritório Regional de Saúde. Dessa forma, configura-se como referência regional para o atendimento de saúde, atuando como sede de módulo assistencial e oferecendo serviços ambulatoriais de primeiro e segundo níveis, além de alguns procedimentos de terceiro nível de complexidade⁽¹⁰⁾.

Visando responder a essa necessidade emergente e apoiar a gestão da crise sanitária, assim que foram identificados os primeiros casos de COVID-19 no país – e diante da previsão de sobrecarga nos serviços de saúde, tanto públicos quanto privados – foi idealizada a implantação de uma Central de Atendimento Telefônico no *Campus* de Sinop da UFMT, por docentes do curso de Medicina. Denominado “*Call Center COVID-19*”, o projeto de extensão teve como objetivo oferecer suporte à população e proporcionar um ambiente seguro de aprendizado e prática para os estudantes de graduação da área da saúde. O presente relato de experiência descreve a criação, implementação e os resultados da atuação do *Call Center COVID-19* no município de Sinop, no ano de 2020.

MÉTODO

Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, fundamentado em uma pesquisa-ação realizada no início da pandemia, entre março a outubro de 2020. A ação foi desenvolvida como parte de um Programa de Extensão da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT), *Campus* de Sinop, que abrange diversos projetos de extensão voltados ao enfrentamento da pandemia de COVID-19 no município de Sinop, MT.

Na Central de Atendimento Telefônico, acadêmicos e docentes dos cursos da área da saúde da UFMT – *Campus* de Sinop prestaram atendimento à população, levando em conta todas as normas de segurança impostas no período, no intuito de fornecer um canal de comunicação direta, não presencial e segura, evitando deslocamentos e aglomerações nas unidades de saúde. Além disso, o projeto proporcionou um ambiente de atuação protegido, distante dos focos de transmissão do vírus, e propício para o aprendizado e ao desenvolvimento de competências práticas exigidas na formação universitária na área da saúde. Com caráter interdisciplinar, a ação envolveu as diferentes áreas e disciplinas das matrizes curriculares de diferentes cursos de graduação como Medicina, Enfermagem, Biomedicina e Farmácia. O *Call Center* também contou com a colaboração de profissionais de saúde, incluindo médicos e enfermeiros, que prestaram suporte técnico e esclareceram dúvidas sobre questões específicas de saúde.

Para garantir a qualidade do atendimento, foram estabelecidas parcerias entre a UFMT, a Secretaria Municipal de Saúde de Sinop-MT (SMS/Sinop-MT) e hospitais locais. Essa colaboração foi essencial para uma atuação coordenada e eficiente, garantindo que o *Call Center* estivesse alinhado com as diretrizes e necessidades do sistema de saúde do município, bem como às recomendações epidemiológicas vigentes.

O *Call Center* foi instalado no bloco de tutorias do curso de Medicina da UFMT – *Campus* de Sinop, onde foram disponibilizadas dez salas equipadas pelo Setor de Tecnologia de Informação (STI), cada uma contendo computador com acesso à internet e telefone fixo. Durante os atendimentos, alunos e docentes permaneciam isolados em suas respectivas salas, utilizando máscaras faciais e álcool em gel. Ao início e ao término de cada atendimento, os equipamentos eram desinfetados. Durante o período de funcionamento, o *Call Center* realizava

atendimentos de segunda a domingo, incluindo feriados, e as equipes eram escaladas por plantão de atendimento em dois turnos: de 7:00 às 12:00 e de 12:00 às 17:00.

O serviço foi constantemente divulgado por meio de rádios, canais de TV, redes sociais e canais oficiais da Secretaria Municipal de Saúde de Sinop-MT (SMS/Sinop-MT), com o objetivo de atingir o maior número possível de público, principalmente nas regiões mais desassistidas em termos de informações e atendimento de unidades e profissionais de saúde. As ações consistiam em orientar a população com dados atualizados, oficiais e científicos sobre a COVID-19, realizar atendimento de telemedicina, solicitação de exames, encaminhamento para atendimento presencial ordenado com a rede de saúde municipal, monitoramento e seguimento dos casos suspeitos e/ou confirmados da doença.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Durante o período de execução do projeto de extensão “Call Center COVID-19”, foram executados 482 atendimentos, dos quais 99,8% corresponderam a chamadas referentes a um único indivíduo, demonstrando que a maioria das pessoas buscou o serviço de forma individual, o que é típico em muitos cenários de assistência remota⁽¹¹⁾. No entanto, o número de indivíduos atendidos em única chamada variou de um a onze, totalizando 621 pessoas atendidas ao longo do projeto.

As chamadas com múltiplos indivíduos atendidos refletem situações em que famílias inteiras ou grupos de convivência procuraram orientação conjunta relacionado a situações de isolamento domiciliar compartilhado, pois em casos onde um ou mais membros da família contraem COVID-19, é recomendável que todos os conviventes permaneçam em isolamento conjunto para prevenir a disseminação do vírus⁽¹²⁾.

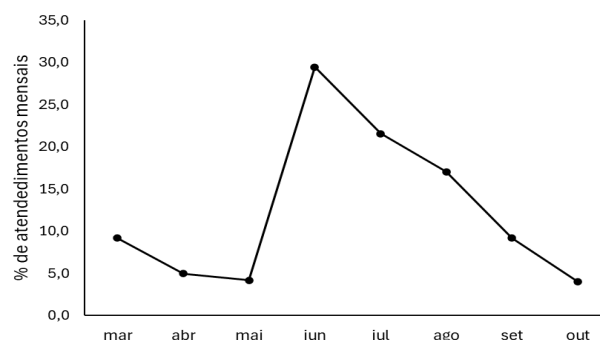
Esse cenário destaca a importância de um serviço de *call center* capaz de atender grupos familiares, fornecendo informações e orientações para todos os membros da casa de forma simultânea. Além disso, destaca a relevância da extensão universitária na criação de serviços de saúde adaptáveis e preparados para atender as necessidades específicas de indivíduos em isolamento domiciliar, proporcionando um atendimento eficaz e abrangente durante situações de crise sanitária⁽¹³⁾.

O pico de indivíduos atendidos se concentrou em

junho de 2020, com queda progressiva até outubro do mesmo ano. Entre os meses de junho e julho de 2020, foram realizados 51% de atendimentos do total de indivíduos (N=621) (Figura 1). Esse período crítico coincidiu com a escalada da pandemia em níveis estadual e nacional, com aumento exponencial no número de casos confirmados e óbitos, coincidindo, ainda, com a implementação de quarentena e *lockdown* por vários estados e municípios na tentativa de conter a disseminação e fortalecer a infraestrutura de saúde, levando a uma maior procura por serviços de saúde e informações⁽⁸⁾.

No município de Sinop, esse período foi marcado por um aumento significativo de casos de COVID-19, influenciado por fatores como maior capacidade de testagem, o relaxamento das medidas de distanciamento social e o aumento da conscientização pública quanto a necessidade de buscar orientação médica ao apresentar sintomas⁽¹⁴⁾. Tais fatos justificam o aumento de atendimentos no *Call Center COVID-19* e a consequente necessidade de ampliação do serviço ofertado. Desta forma, a estrutura montada no projeto “Call Center COVID-19” subsidiou o início do projeto de extensão “Vigilância COVID-19”, justificando a diminuição dos atendimentos espontâneos com a implantação do serviço de busca e telemonitoramento de todos os casos suspeitos/confirmados notificados no município de Sinop-MT⁽¹⁵⁾.

Figura 1 – Atendimentos realizados pelo “Call Center COVID-19” no município de Sinop-MT, no período de março a outubro de 2020



O atendimento incluiu indivíduos com idades entre 1 e 83 anos, contemplando uma ampla faixa etária. Crianças e idosos são considerados grupos vulneráveis, e a presença desses grupos entre os atendidos sugere que o *Call Center* forneceu suporte crucial para um público que requereu atenção especial durante a pandemia. A distribuição etária

dos indivíduos atendidos demonstrou uma mediana de idade de 33 anos (IIQ: 24-43), o que indica que a maioria dos indivíduos atendidos foram adultos jovens. Esse perfil é compatível com a estrutura demográfica do município de Sinop, que possui uma grande proporção de habitantes entre 20 e 40 anos⁽⁹⁾.

Por se tratar de uma população mais ativa social e economicamente, há uma maior predisposição à interação social e à mobilidade, fatores que aumentam a exposição ao vírus. Esta faixa etária também reflete a responsabilidade de cuidar de outros membros da família, o que pode ter contribuído para uma maior procura por informações de saúde para o núcleo familiar⁽¹⁶⁾.

O sexo feminino foi prevalente entre os indivíduos atendidos, representando 64% dos atendimentos, enquanto o sexo masculino correspondeu a 36%. Historicamente, as mulheres tendem a buscar os serviços de saúde com maior frequência em comparação aos homens, padrão igualmente observado em descrições do perfil epidemiológico da COVID-19 em diferentes regiões do Brasil⁽¹⁷⁾.

Do total de 612 indivíduos atendidos pelo projeto, 98,7% eram residentes no estado de Mato Grosso, dos quais 603 (98,5%) residiam especificamente em Sinop. Observou-se também o atendimento a indivíduos provenientes de outros estados do país. A predominância de residentes de Sinop entre os indivíduos atendidos justifica-se pela localização do projeto e visibilidade local do *Call Center*. Dessa forma, o serviço de telemedicina prestado levou em consideração o perfil do usuário ao elaborar programas de educação em saúde e campanhas de conscientização, o que possibilitou ações mais efetivas às necessidades e comportamentos dessa comunidade⁽¹⁸⁾⁽¹⁹⁾.

A tabela 1 apresenta os motivos pela procura do serviço, com destaque para o esclarecimento de dúvidas, que representou 35,1% dos atendimentos. As dúvidas envolveram a prevenção da doença, reconhecimento de sintomas, procedimentos de isolamento e cuidados necessários em caso de suspeita ou confirmação de COVID-19 – ações fundamentais para minimizar a disseminação do vírus e proteger a saúde pública.

A comunicação de sintomas gripais consistiu no segundo motivo mais frequente, representando 23,2% dos atendimentos. Esses sintomas foram comumente associados à COVID-19, especialmente durante os primeiros meses da pandemia, quando manifestações como febre, tosse e dor de garganta estavam em foco

como sinais sugestivos da infecção, o que contribuiu para o aumento por orientação médica⁽¹⁵⁾.

Diante dessa demanda, o *Call Center* atuou minimizando as incertezas quanto à natureza dos sintomas e à gravidade potencial da doença, fornecendo orientações detalhadas sobre as características do vírus, da COVID-19 e sobre as medidas de isolamento domiciliar, com instruções sobre como evitar a propagação do vírus dentro de casa. Também eram realizadas orientações sobre sinais de alerta que demandavam atendimento médico presencial. As respostas dos atendimentos seguiam protocolos previamente estabelecidos, os quais eram atualizados conforme orientações das autoridades sanitárias, garantindo que as informações e orientações fornecidas fossem precisas e refletissem as melhores práticas em saúde pública⁽¹²⁾.

Devido à alta transmissibilidade do vírus, mesmo o menor contato com casos confirmados gerava a necessidade de quarentena e monitoramento de sintomas. O contato com casos confirmados correspondeu a 14,5% dos atendimentos realizados, sendo esses indivíduos monitorados quanto ao surgimento de sintomas e/ou necessidade de testagem e atendimento presencial. Nos casos em que não houve manifestação de sintomas ou em que estes foram leves, os indivíduos receberam alta do monitoramento após sete dias ou mais, de acordo com as recomendações pelas autoridades sanitárias vigentes⁽¹²⁾⁽¹⁵⁾. Outros sintomas que não se enquadravam especificamente como gripais representaram 12,7% dos atendimentos, abrangendo uma variedade de manifestações clínicas menos comuns, mas ainda preocupantes para a população.

A ampla gama de sintomas relatados destaca a necessidade de serviços de saúde adaptáveis, capazes de fornecer orientação sobre diversas condições de saúde relacionadas ou não a COVID-19. A solicitação de exames diagnósticos, como teste rápido e RT-PCR, correspondeu a 6% dos atendimentos, assim como os casos confirmados de COVID-19, que também corresponderam a 6% da demanda total.

Tabela 1. Motivos de procura pelo serviço de teleatendimento do “Call Center COVID-19” no município de Sinop-MT, no período de março a outubro de 2020

Queixa	n	(%)
Acidente	1	0,2
Contato	70	14,5
COVID	29	6,0
Dengue	2	0,4
Doações	4	0,8
Dúvidas	169	35,1
Gripais	112	23,2
Sintomas	61	12,7
Solicitação de exame	29	6,0
Viagem	4	0,8
Total	481	100

01 atendimento não foi registrado o motivo da procura.

Dentre os encaminhamentos realizados pelo serviço, 50% dos atendimentos foram encaminhados para a realização de exames teste rápido ou RT-PCR de maneira ordenada com a rede de saúde. Além disso, 41% dos casos foram referenciados para o serviço de saúde para atendimento presencial com local, hora marcada e profissional responsável pelo atendimento. Os 9% restantes consistiram em monitoramento via telemedicina e os pacientes recebiam orientações de isolamento, etiqueta social, sinais de agravamento e, conforme a evolução, recebiam alta em sete a catorze dias.

Os acadêmicos e profissionais que prestaram serviços de atendimento no *Call Center COVID-19* foram capacitados para lidar com uma vasta gama de questões e sintomas, garantindo um atendimento abrangente e eficaz. Em todo o mundo sistemas de telemonitoramento implantados resultaram em redução de riscos de atraso na hospitalização, busca desnecessária por atendimento de saúde presencial, otimização do uso de recursos médicos locais e prevenção de infecções cruzadas entre profissionais de saúde e pacientes⁽²⁰⁾.

CONCLUSÃO

Conclui-se que a implementação do projeto “*Call Center COVID-19*” desempenhou um papel crucial na gestão da crise sanitária, ajudando a reduzir o impacto nas unidades de saúde, bem proporcionando uma fonte confiável de informação à comunidade de

Sinop e região. Por meio da parceria desenvolvida com a Secretaria Municipal de Saúde e hospitais locais, o projeto teve participação decisiva na reorganização da rede de atendimento, garantindo ao usuário acesso aos serviços de saúde, seja pelo atendimento à demanda espontânea, bem como pela cessão de sua infraestrutura e logística para implantação de projetos posteriores no escopo da vigilância epidemiológica municipal.

Essa colaboração permitiu uma atuação coordenada e eficaz, mesmo em um momento de grande instabilidade, evidenciando o compromisso da universidade pública com a sociedade em situações de crise. Ademais, o projeto proporcionou um campo de atuação seguro, eficaz e científico para o aprendizado dos acadêmicos de diversos cursos da área da saúde de universidades públicas e privadas do município de Sinop-MT.

CONTRIBUIÇÃO DOS AUTORES

Darley Maria Oliveira contribuiu com a escrita da experiência, **Ana Paula Silva Loschi** contribuiu com o gerenciamento dos dados e confecção do resumo, **Gabriel Rodrigues José** contribuiu com a revisão bibliográfica, **Neiva Pereira Paim** contribuiu com a revisão da escrita, **Ana Lucia Sartori** contribuiu com a análise dos dados e revisão do texto.

REFERÊNCIAS

- Hu B, Guo H, Zhou P, Shi ZL. Characteristics of SARS-CoV-2 and COVID-19. *Nat Rev Microbiol.* 2021;19(3):141–54.
- Tao K, Tzou PL, Nuhin J, Gupta RK, de Oliveira T, Kosakovsky Pond SL, et al. The biological and clinical significance of emerging SARS-CoV-2 variants. *Nat Rev Genet.* 2021;22(12):757–73.
- Ochani R, Asad A, Yasmin F, Shaikh S, Khalid H, Batra S, et al. COVID-19 pandemic: from origins to outcomes. A comprehensive review of viral pathogenesis, clinical manifestations, diagnostic evaluation, and management. *Le Infez Med.* 2021 Mar 1;29(1):20–36.
- Barcellos C, Villela DAM. Covid-19 no Brasil: cenários epidemiológicos e vigilância em saúde. Freitas CM de, editor. *Série Informação para ação na Covid-19 | Fiocruz*; 2021.
- Conselho Federal de Medicina. OFÍCIO cfm Nº 1756/2020. 2020.

6. Ministério da Educação. OFÍCIO-CIRCULAR Nº 4/2020/CGPO/DIFES/SESU/SESU-MEC. Brasília; 2020.
7. SUS. Ministério da Saúde. Brasília: Secretaria de Vigilância em Saúde e Ambiente; 2020. p. 2024 Painel de casos de doença pelo coronavírus 2019 (COVID-19) no Brasil pelo Ministério da Saúde.
8. Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso MG. Painel epidemiológico da COVID-19 no estado de Mato Grosso. Cuiabá: SIEGES Mato Grosso; 2024. p. 17-9.
9. IBGE. Censo 2022. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Sinop; 2022. p. 1-1.
10. Pivetta OO, Moura SL. Estatuto do Consórcio Público de Saúde Vale do Teles Pires. Lucas do Rio Verde: Assembléia Geral Extraordinária; 2016.
11. Sanine PR, Almeida SCS. Utilização da telessaúde nos serviços de atenção primária à saúde durante a pandemia de Covid-19: uma revisão integrativa. Anais do 13º Congresso Internacional da Rede Unida. Manaus: Saúde em Redes; 2022. (Suplemento 1). Report No.: 4.
12. ANVISA. Nota técnica GVIMS/GGTES/ANVISA Nº 04/2020 Orientações para serviços de saúde: medidas de prevenção e controle que devem ser adotadas durante a assistência aos casos suspeitos ou confirmados de COVID-19: Atualizada em 31/03/2023 [Internet]. Gerência de Vigilância e Monitoramento em Serviços de Saúde, Gerência Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde, Terceira Diretoria, Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Brasília; 2023. p. 1-191. Available from: <https://www.gov.br/anvisa/ptbr/centraisdeconteudo/publicacoes/servicosdesaude/notas-tecnicas/notas-tecnicas-vigentes/NT042020covid31.03.2023.pdf>
13. Margolius D, Hennekes M, Yao J, Einstadter D, Gunzler D, Chehade N, et al. On the front (phone) lines: Results of a COVID-19 hotline. J Am Board Fam Med. 2021 Feb;34(Supplement):S95-102.
14. Vigilância Epidemiológica SM de S. Boletim Informativo nº 94, 03/07/2020, Situação Epidemiológica SRAG e COVID-19, Cenário SRAG e Confirmados de COVID-19 em Sinop-MT. Sinop: Vigilância Epidemiológica; 2020.
15. Sartori AL, Oliveira DM, Oliveira LR De, Paim NP. Análise descritiva e mapeamento dos casos confirmados por RT-PCR para COVID-19 em residentes de Sinop. Sinop; 2020.
16. Cardoso AS, Leandro M, Luíza Becker Da Silva M, Leontina C, Ocampo Moré O, Barbará A, et al. Representações Sociais da Família na Contemporaneidade: Uma Revisão Integrativa. Pensando Famílias. 2020;24(1):29-44.
17. Rossi E dos S, Corrêa EG, Hofstaetter V, Camargo JR de, Dambiski I, Martins ADL, et al. Perfil epidemiológico dos casos notificados de COVID-19 no ano de 2020 em um município da Região Sul do Brasil. Res Soc Dev. 2022;11(10):e332111032996.
18. Oliveira EF de, Gomes MC, Petrina R, Bittencourt S, Oliveira DM. CENTRO DE APOIO E INFORMAÇÕES : CALL CENTER COVID-19. Cuiabá: XI Seminário Regional de Extensão Universitária da Região Centro-Oeste; 2020. p. 152.
19. Stephen A, Nair S, Joshi A, Aggarwal S, Adhikari T, Diwan V, et al. Gender differences in COVID-19 knowledge, risk perception, and public stigma among the general community: Findings from a nationwide cross-sectional study in India. Int J Disaster Risk Reduct. 2023 Jul;93:103776.
20. Xu H, Huang S, Qiu C, Liu S, Deng J, Jiao B, et al. Monitoring and management of home-quarantined patients with COVID-19 using a wechat-based telemedicine system: Retrospective cohort study. J Med Internet Res. 2020 Jul 2;22(7):e19514.

