



UEPB

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

CAMPUS I

CENTRO CCSA

DEPARTAMENTO DAEC

PEDRO HENRIQUE DO NASCIMENTO ANGELIM

**A IMPORTÂNCIA DA INCLUSÃO DO SERVIÇO DE CALL CENTER COMO
ESSENCIAL NO BRASIL DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19**

**CAMPINA GRANDE
2022**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

A582i Angelim, Pedro Henrique do Nascimento.

A importância da inclusão do serviço de Call center como essencial no Brasil durante a pandemia da Covid-19 [manuscrito] / Pedro Henrique do Nascimento Angelim. - 2022. 18 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2024.

"Orientação : Profa. Ma. Ana Jussara Silva do Nascimento, Coordenação do Curso de Administração - CCSA. "

1. Telemedicina. 2. Call Center. 3. Pandemia Covid-19. 4. Distanciamento social. I. Título

21. ed. CDD 658

PEDRO HENRIQUE DO NASCIMENTO ANGELIM

**A IMPORTÂNCIA DA INCLUSÃO DO SERVIÇO DE CALL CENTER COMO
ESSENCIAL NO BRASIL DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)
apresentado a/ao Coordenação
/Departamento do Curso Administração
da Universidade Estadual da Paraíba,
como requisito parcial à obtenção do título
de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a Me. Ana Jussara Silva do Nascimento

**CAMPINA GRANDE
2022**

PEDRO HENRIQUE DO NASCIMENTO ANGELIM

A IMPORTÂNCIA DA INCLUSÃO DO SERVIÇO DE CALL CENTER COMO
ESSENCIAL NO BRASIL DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19.

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)
apresentado a/à Coordenação
/Departamento do Curso Administração
da Universidade Estadual da Paraíba,
como requisito parcial à obtenção do título
de Bacharel em Administração.

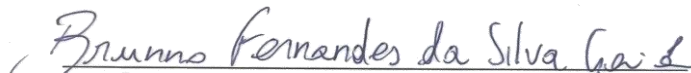
Área de concentração: Questão Social e
Direito Social.

Aprovada em: 14/12/2022.

BANCA EXAMINADORA



Prof.^a Me. Ana Jussara Silva do Nascimento (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Me. Bruno Fernandes da Silva Gaião
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Prof.a. Dra. Angélica Catarine da Mota Araújo
Instituto Federal da Paraíba (IFPB)

Sumário

1 INTRODUÇÃO	6
2 SURGIMENTO, DESAFIOS E ADAPTAÇÕES DIANTE DA COVID-19.....	7
2.1.1 MEDIDAS DE DISTANCIAMENTO SOCIAL E SEUS EFEITOS.....	8
2.1.2 INCORPORAÇÃO DA TELEMEDICINA.....	9
2.1.3 INCORPORAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO	11
3 METODOLOGIA	13
5 CONCLUSÃO	13
REFERÊNCIAS.....	14

A IMPORTÂNCIA DA INCLUSÃO DO SERVIÇO DE CALL CENTER COMO ESSENCIAL NO BRASIL DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19

Pedro Henrique do Nascimento Angelim¹

RESUMO

O presente artigo baseia-se no estudo da transformação do serviço de Call Center como essencial no Brasil durante a pandemia da Covid-19, ressaltando os efeitos positivos dessa inclusão. A Covid-19 representou um crescente desafio para o funcionamento de todos os seguimentos da população, como, por exemplo, a saúde pública e privada, educação, comércio, serviços de alimentação e toda cadeia produtiva do país devido à rápida propagação da doença, portando medidas extremas tiveram que ser implementadas visando a garantia da saúde da população brasileira diante do surto ocasionado pelo vírus SARS-CoV-2, causador da doença. As interrupções dos serviços compreendidos como Call Center ou Contact Center colocariam em perigo a sobrevivência da população brasileira em diversos aspectos, pois haveria uma maior necessidade de locomoção para a realização de atividades corriqueiras como, por exemplo, o agendamento de consultas médicas ou até mesmo o pagamento de um simples boleto bancário. Desse modo, a inclusão foi regida através de diversas medidas sanitárias que visavam à redução da contaminação e proteção da população. Assim, com os avanços tecnológicos no setor da telecomunicação a Call Center foi um grande aliado para redução dos danos ocasionados na pandemia através de setores como a telemedicina, canais de atendimento, centrais de denúncias entre outras atividades, tornando-se fator primordial para desafogar as unidades de saúde.

Palavras-chave: Telemedicina. *Call Center*. Covid-19. Distanciamento Social.

THE IMPORTANCE OF INCLUDING THE CALL CENTER SERVICE AS ESSENTIAL IN BRAZIL DURING THE COVID-19 PANDEMIC

ABSTRACT

This article is based on the study of the transformation of the Call Center service as essential in Brazil during the Covid-19 pandemic, highlighting the positive effects of this inclusion. Covid-19 represented a growing challenge for the operation of all segments of the population, such as public and private health, education, trade, food services and the entire production chain of the country due to the rapid spread of the disease, so extreme measures had to be implemented to ensure the health of the Brazilian population before the outbreak caused by the SARS-CoV-2 virus, the cause of the disease. The interruption of services understood as Call Center or Contact Center would endanger the survival of the Brazilian population in several aspects

¹ Graduando do curso de Administração pela Universidade Estadual da Paraíba. E-mail: pedro.angelim@aluno.uepb.edu.br

because there would be a greater need for transportation to perform ordinary activities such as, for example, scheduling medical appointments or even paying a simple bank bill. In this way, inclusion was regulated through various sanitary measures that aimed at reducing contamination and protecting the population. Thus, with the technological advances in the telecommunications sector, the Call Center was a great ally to reduce the damage caused by the pandemic through sectors such as telemedicine, service channels, reporting centers, among other activities, becoming a key factor to relieve the health units.

Keywords: Telemedicine. Call center. Covid-19. Social distancing.

1 INTRODUÇÃO

Desde o início do surto do SARS-CoV-2, causador da Covid-19, houve a necessidade da adoção de medidas pertinentes para a redução dos danos ocasionados pela doença, que se espalhou rapidamente em várias regiões do mundo. Desse modo, devido à necessidade de proteger a população e para a manutenção dos serviços compreendidos como essenciais algumas atividades foram enquadradas nessa modalidade.

De acordo com o inciso IV, da Constituição e tendo em vista o disposto no art. 3º da Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020 (BRASIL, 2020), São atividades essenciais aqueles indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, assim considerados aqueles que, se não atendidos, colocam em perigo a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população, como a pandemia de Covid-19. Os serviços essenciais vigentes no Brasil estão descritos na Lei n.º 13.979/20, 6 de fevereiro de 2020 (BRASIL, 2020), entretanto o Decreto n.º 10.282, de 20 de março de 2020 (BRASIL, 2020), incluiu algumas alterações na lei, dentre elas, a adoção dos serviços de Call Center como essencial.

A grande letalidade e transmissibilidade do Covid-19 levaram a mudanças no convívio social, portanto diversas regras de distanciamento social foram adotadas para a contenção do vírus, a fim de frear a pandemia. A permanência das pessoas em isolamento social impactou diretamente os meios de consumo, hábitos e padrões, que eventualmente fomentarão a adaptação dos meios de atendimento ao público. Assim, os serviços de Call Center se tornaram primordiais na adoção e a manutenção das medidas de segurança, como o distanciamento social, as quais reduziram drasticamente a necessidade de contato físico para atendimento especializado.

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), em 19 de outubro de 2022, foram registrados aproximadamente 623.000.396 casos confirmados de Covid-19, incluindo 6.550.033 mortes no mundo. Atualmente, o Brasil representa um dos principais polos da ocorrência do Covid-19, havendo cerca de 690 mil óbitos, relatados à Organização Mundial da Saúde (OMS).

O objetivo deste estudo é relatar os impactos positivos relacionados à inclusão dos serviços de Call Center como essencial no Brasil durante a pandemia ocasionada pela Coronavírus (SARS-CoV-2), causador do Covid-19, e os desafios para a implementação desse serviço sem interrupção que contribuíram na redução de danos relacionados à pandemia.

2 SURGIMENTO, DESAFIOS E ADAPTAÇÕES DIANTE DA COVID-19

Os centros de atendimentos, conhecidos popularmente como Call Center, são responsáveis por diversas atividades, como suporte técnico, orientação ao consumidor, venda de produtos, atendimento especializado, relações-públicas e outras diversas atividades, sendo a principal ponte entre público e empresa.

A Call Center que conhecemos hoje em dia teve seu surgimento no século XX, quando as primeiras atividades com centrais de atendimentos telefônicos foram iniciadas no ano de 1960. A partir da década de 80, com o agravamento da crise mundial do petróleo, o crescimento dos atendimentos à distância foi alavancado devido à grande dificuldade encontrada pelos vendedores de ir à residência dos clientes ocasionados pela alta do petróleo, onde a locomoção com veículos a combustão se tornou inviável.

No Brasil, no início dos anos 1990, com o surgimento do código do consumidor, criou-se o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), e assim a chamada fase receptiva, que consiste no recebimento de ligações onde a Call Center trazer orientação ao cliente de funcionamento de um produto ou serviço, assim além da venda direta por telefone passou a atender os questionamentos dos consumidores.

A partir dos avanços relacionados desenvolvimento da Internet em meados dos anos 2000, as centrais de atendimento foram modernizadas, tanto no âmbito técnico, como no tocante ao treinamento dos operadores de telemarketing.

Com o surgimento e agravamento da pandemia ocasionada pela Covid-19, as centrais de atendimento tiveram a necessidade de se adequar as medidas preventivas contra o vírus e um novo desafio foi adotado aplicar o Home Office em Call Centers. Segundo pesquisas realizadas pela FIA Employee Experience (FEEEx) 90% das empresas aderiram ao Home Office a partir de março de 2020, quando as imposições de distanciamento foram decretadas, entretanto, algumas dificuldades foram relatadas, entre elas a falta de tecnologia e infraestrutura na casa dos funcionários, má comunicação entre equipes e setores, interrupções e distrações no ambiente de trabalho, diminuição do engajamento e motivação dos colaboradores, separação de custos pessoais e profissionais e o aumento de doenças mentais em funcionários.

No âmbito governamental não diferiu, medidas de adaptação foram adotadas em todos os âmbitos, que levaram a grandes mudanças na disponibilidade de serviços e nas regulamentações vigentes.

2.1.1 MEDIDAS DE DISTANCIAMENTO SOCIAL E SEUS EFEITOS

A partir da proliferação do SARS-CoV-2, o isolamento social se tornou umas das principais pautas de discussão entre os especialistas epidemiologistas e outros profissionais de saúde.

Medidas de distanciamento social se caracterizam a partir de um comportamento voluntário, ou não, ocasionando o afastamento e contato entre pessoas que se tornaram obrigatórios a partir de diversos decretos emitidos por Estados e Municípios ao longo da proliferação da Covid-19. Dentre os meios encontrados para o contingenciamento de danos e controle da pandemia de Covid-19, o distanciamento social se mostrou eficaz. Conforme o estudo realizado pelo Centro Conjunto Brasil-Reino Unido para Descoberta, Diagnóstico, Genômica e Epidemiologia de Arbovírus (CADDE), o isolamento social, apesar de adotado e implementado no Brasil no dia 11 de março de 2020 depois que o vírus se espalhou, diminuiu a taxa de transmissão de 3 para 1,6 contaminados por pessoa infectada.

Portanto, o isolamento e a separação entre infectados e, diminuiu a transmissibilidade do vírus. Assim, procedimentos visando o controle da pandemia foram adotados, dentre eles a quarentena, que é uma modalidade de reclusão

aplicada em pessoas não contaminadas pelo agente causador da doença, evitando o espalhamento do vírus.

O quadro pandêmico decretado pela Organização Mundial da Saúde (OMS), em 11 de março de 2020, levou o Governo Federal do Brasil a adotar medidas extraordinárias para a contenção do agravamento na proliferação do SARS-CoV-2.

As principais restrições estabelecidas pelo Ministério da Saúde (“Atualização das recomendações do tempo de isolamento para casos de Covid-19”, Brasília, 10/01/2022) foram definidas da seguinte forma: casos leves e moderados de Covid-19, o isolamento deverá ser feito por 7 dias, desde que não apresente sintomas respiratórios e febre, há pelo menos 24 horas e sem o uso de antitérmicos. Para aqueles que no 7º dia ainda apresentem sintomas, é obrigatória a realização da testagem. Caso o resultado seja negativo, a pessoa deverá aguardar 24 horas sem sintomas respiratórios e febre, e sem o uso de antitérmico, para sair do isolamento. Com o diagnóstico positivo, deverá ser mantido o isolamento por pelo menos 10 dias contados a partir do início dos sintomas, sendo liberado do isolamento desde que não apresente sintomas respiratórios e febre, e sem o uso de antitérmico, há pelo menos 24h.

2.1.2 INCORPORAÇÃO DA TELEMEDICINA

Através da incorporação do Call Center como serviço essencial, a telemedicina se tornou cada vez mais viável. A Organização Mundial de Saúde define Telemedicina como: “a oferta de serviços ligados aos cuidados com a saúde, nos casos em que a distância é um fator crítico. Tais serviços são providos por profissionais da área de saúde, usando tecnologias de informação e de comunicação para o intercâmbio de informações válidas para diagnósticos, prevenção e tratamento de doenças e a contínua educação de provedores de cuidados com a saúde, assim como para fins de pesquisa e avaliações. O objetivo primeiro é melhorar a saúde das pessoas e de suas comunidades” URTIGA, K. et al. Telemedicina: uma visão geral do estado da arte. [s.l: s.n.]. Desse modo, a telemedicina se tornou uma grande aliada para o enfrentamento da Covid-19, garantindo o isolamento social, e a contenção do vírus. As consultas remotas permitiram aos brasileiros acesso ao atendimento especializado em qualquer lugar

que estejam, como também à disponibilização de resultado de exames em ambiente digital, onde esse recurso era utilizado apenas no âmbito particular.

Uma pesquisa divulgada na revista científica Plos One, em julho de 2021, destacou que, no Brasil, houve um aumento de mais de 800% na utilização de telemedicina durante os seis primeiros dias da pandemia. Especialistas apontam que a tendência é que, mesmo após o período pandêmico, o uso desta tecnologia continuará em alta. (MONTELONGO et al., 2021)

Com uma parcela da população em casa, o uso da telemedicina se tornou mais que um recurso para resolver um problema pontual, e foi responsável por reduzir a sobrecarga dos serviços públicos como o atendimento nas unidades de saúde. Os avanços tecnológicos no setor da saúde vêm com o intuito de garantir não apenas a ausência de doença nas pessoas, mas, sim, auxiliar os diversos profissionais na promoção e prevenção da saúde, monitorização e vigilância, apoio, diagnóstico, tratamento, esclarecimento de dúvidas e educação em saúde (BASHSHUR, 2011).

Dentre as possibilidades da telemedicina, reconhecida pela Organização Mundial da Saúde (OMS) desde 1990, estão disponibilizadas diversas ferramentas de prestação de serviços à distância, como teleconsulta (atendimento remoto), teleducação (aulas virtuais), telediagnóstico (análise de exames via internet), telelaudo (interpretação de imagens à distância), teleconsultoria (consultoria online), entre outros.

As teleconsultas podem ser realizadas por videoconferência, por meio de computadores, smartphones e tablets. Os atendimentos são divididos da seguinte forma: entre médicos, entre médico e pacientes, síncrona e assíncrona.

O atendimento síncrono tem interação imediata, ou seja, a resposta é fornecida no mesmo instante ou em um curto espaço de tempo, diferentemente dos atendimentos assíncronos que podem ocorrer em horários diversificados, não exigindo interação direta e instantânea entre médico e paciente. Os atendimentos vão desde cuidados primários até casos que necessitam de precauções que exigem especialidades médicas como cardiologia, neurologia, oftalmologia e outras.

Entre as vantagens do teleatendimentos podemos destacar a diminuição de distâncias, melhorando a acessibilidade de atendimento especializado, agilidade no tratamento, redução de custos e a segurança das informações garantida pela Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (BRASIL, 2018) titulada de Lei Geral de Proteção

de Dados (LGPD) que tem como principal objetivo proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. Também tem como foco a criação de um cenário de segurança jurídica, com a padronização de regulamentos e práticas para promover a proteção aos dados pessoais de todo cidadão que esteja no Brasil, conforme os parâmetros internacionais existentes. (“O que é a LGPD? — Lei Geral de Proteção de Dados”, [s.d.]

Através da Secretaria de Atenção Primária à Saúde (SAPS), em parceria com o Hospital Albert Einstein, por meio do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde PROADI-SUS, foram disponibilizadas ferramentas on-line para que os profissionais de saúde consigam fazer as teleconsultas de forma ágil, cômoda e segura. O programa também disponibiliza agendamento virtual, acesso às informações clínicas, atestados e receitas.

2.1.3 INCORPORAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A partir da necessidade de mobilização do governo brasileiro no combate à Covid-19, o poder executivo se movimentou para ofertar o melhor suporte a sua população. A criação de canais de atendimento foi responsável por sanar dúvidas referentes ao SARS-CoV-2 e barrar a proliferação de fake news.

Conforme o Observatório de Comunicação Pública (OBCOMP) que acompanhou os esforços dos governos executivos em âmbito federal, estadual e municipal através de levantamentos realizados, revelou que 48% dos 26 estados criaram hotlines e disponibilizaram números de atendimento para divulgar informações referentes à Covid-19. Os portais de atendimento esclareceram as formas de transmissões e como se proteger do vírus, como também auxiliaram os profissionais de saúde a como seguir os protocolos de atendimento e a divulgação de boletins informativos.

O atendimento pode ser encontrado através do portal (<https://covid.saude.gov.br/>), ou pelo disque saúde se ao invés de ler, você preferir ouvir as orientações, ao ligar gratuitamente para o número 136. Você será guiado, por meio de um menu em mensagem de voz, para as possibilidades existentes, conforme as suas dúvidas ou necessidades, como também através do chat para tirar dúvidas sobre o novo Corona vírus pelo aplicativo, basta mandar um “oi” no

WhatsApp

Web

(link:

<https://api.whatsapp.com/send?phone=556199380031&text=oi&source=&data=>), ou no seu celular, para o número: (61) 9938 - 0031.

O portal do Governo Federal conta com algumas abas: distribuição de testes; como é a transmissão; definição de caso; tratamento; boletim epidemiológico; Plano de Contingência Nacional; e Fake News.

O Ministério da Saúde, visando o enfrentamento da disseminação de notícias falsas pelo WhatsApp, lançou um serviço para o combate de informações caluniosas, em que qualquer cidadão através do número (61) 99289-4640 pode verificar a veracidade das informações compartilhadas. A criação de meios de combate à Fake News se tornou necessária pelo grande número de informações sem respaldo científico em que supostos tratamentos milagrosos para a Covid-19 eram compartilhados.

“Em tempos onde a informação tem muito valor, essa iniciativa consegue beneficiar toda a população. Quando temos a oportunidade de checar a veracidade de uma notícia, os problemas do país podem ser debatidos com mais qualidade” “Como a saúde é um dos principais problemas relatados pelos brasileiros, por exemplo, ter um canal que nos passe informações corretas só contribui para uma discussão mais segura sobre o assunto. Apoiamos essa iniciativa”, comenta o diretor institucional da ABIMO, Márcio Bósio. (Ministério da Saúde lança serviço de combate à Fake News por WhatsApp. Disponível em: <<https://abimo.org.br/noticias/ministerio-da-saude-lanca-servico-de-combate-a-fake-news-por-whatsapp/>>. Acesso em: 6 dez. 2022.)

Devido ao crescimento de violações relacionadas aos descumprimentos das restrições impostas pela pandemia do, Covid-19, o “Disque 100” abriu um canal específico para atender as denúncias veiculadas a manutenção das determinações dos poderes executivos e legislativos. De acordo com dados fornecidos pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (ONDH), área responsável por receber e encaminhar as denúncias aos órgãos de proteção, como o Ministério da Saúde, o aumento da procura pelo “Disque 100” coincidiu com o período em que governos estaduais e municipais impuseram medidas restritivas como forma de tentar conter a propagação da doença.

3 METODOLOGIA

Esta revisão bibliográfica partiu da análise de artigos sobre a Covid-19 publicados até 6 de dezembro de 2022. Além de artigos científicos, foram analisados atos do poder público (decretos e decisões judiciais) federal e estadual implementado no país, tais como a Portaria n.º 188, de 3 de fevereiro de 2020, Lei n.º 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, Lei n.º 13.989, de 15 de abril de 2020, bem como nos Estados e no Distrito Federal, especificamente sobre distanciamento social. Convém salientar que o levantamento bibliográfico online incluiu artigos, disponíveis no Google Acadêmico.

O material bibliográfico foi selecionado a partir da utilização das palavras-chave em português “Covid-19”, “*Call Center*”, “distanciamento social”, “telemedicina”, bem como em inglês “Covid-19”, “*Telemedicine*”, “*social distancing*”.

Foram selecionados artigos científicos que abordavam especificamente a temática estudada e aspectos gerais da Covid-19. Posteriormente ao levantamento criterioso e análise do material bibliográfico iniciou-se o desenvolvimento do estudo, levantando questões norteadoras como a importância da implementação da telemedicina, inclusão dos canais de atendimento, a incorporação dos meios de distanciamento social e por fim os desafios e adaptações diante da covid-19.

Foram ainda verificadas as páginas eletrônicas dos conselhos federal e estaduais de medicina, considerando-se que parte destas normativas impacta diretamente na prática médica, cuja regulamentação específica está a cargo destes órgãos.

5 CONCLUSÃO

A globalização e a fácil mutação do vírus favoreceram a transmissibilidade do vírus. Desse modo, a pandemia exigiu a mobilização social e empatia ao próximo, adotando práticas de distanciamento.

Com a evolução das tecnologias, a adoção dos meios tecnológicos se tornou viável para o combate e prevenção na pandemia da Covid-19. Dentre as medidas adotadas a Call Center se destacou como protagonista, ampliando os meios de atendimento que se tornaram multicanal, onde foi responsável desde o combate de

fake News, manutenção de determinações do poder executivo como as impostas durante a pandemia e a implementação em massa da telemedicina no serviço de saúde pública. O projeto arquitetado pelos governos executivos que visa a implantação do atendimento híbrido via todos os canais de atendimento ampararam os setores da sociedade, desde os profissionais da saúde auxiliando a como seguir os protocolos de atendimento e orientando a população de como se proteger da covid-19.

Destaca-se durante a produção deste estudo, a importância das novas regulamentações e o surgimento de mecanismo de fiscalização referentes aos desafios impostos pela covid-19 onde através dos mecanismos disposto nas leis possibilitaram o melhoramento dos mecanismos de atendimento ao público.

Convém salientar que ainda existe uma grande necessidade de crescimento dos canais de atendimento e telessaúde no país, mas é notória a evolução em curto espaço de tempo dos novos meios de atendimento impulsionados pelo estado de calamidade instaurado no planeta.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 188, de 03 de fevereiro de 2020.

Declara Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN) em decorrência da infecção humana pelo novo coronavírus (2019-nCoV). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 4 fev. 2020.

Brasil. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre o a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 14 ago. 2018.

Ministério da Saúde. Plano de Contingência Nacional para Infecção Humana pelo novo Coronavírus COVID-19. Brasília: Centro de Operações de Emergências em Saúde Pública; 2020.

Brasil. Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional

decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Diário Oficial da União 2020; 7 fev.

Brasil. Lei nº 13.989, de 15 de abril de 2020. Dispõe sobre o uso da telemedicina durante a crise causada pelo coronavírus (SARS-CoV-2). Diário Oficial da União 2020; 16 abr.

O trabalho remoto e os principais os desafios dos gestores e colaboradores.

Disponível em: <<https://www.wokepeople.com.br/blog/trabalho-remoto-desafios#:~:text=Segundo%20dados%20levantados%20pela%20pesquisa>>. Acesso em: 2 dez. 2022.

BASHSHUR, R. et al. **A taxonomia da telemedicina.** *Telemed J E Health*, v.17, p.484-94, 2011.

Ministério da Saúde lança serviço de combate à Fake News por WhatsApp.

Disponível em: <<https://abimo.org.br/noticias/ministerio-da-saude-lanca-servico-de-combate-a-fake-news-por-whatsapp/>>. Acesso em: 6 dezembro de 2022.

Estudo mostra que pandemia intensificou uso das tecnologias digitais.

Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-11/estudo-mostra-que-pandemia-intensificou-uso-das-tecnologias-digitais>>. Acesso em 19 de outubro de 2022

O que é Telemedicina? Disponível em:

<<https://www.portaldaindustria.com.br/industria-de-a-z/telemedicina/#:~:text=A%20Telemedicina%20%C3%A9%20a%20presta%C3%A7%C3%A3o>>. Acesso em 20 de novembro de 2022

OBCOMP - Notícias - Governos brasileiros criam canais de comunicação sobre a Covid-19. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/obcomp/noticias/0/1777/governos-brasileiros-criam-canais-de-comunicacao-sobre-a-Covid-19>>. Acesso em 25 de novembro de 2022.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **WHO COVID-19 dashboard**. Disponível em: <https://covid19.who.int/>. Acesso em 19 de outubro de 2022.

Ministério da Saúde reduz para 7 dias o isolamento de casos por Covid-19.

Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2022/janeiro/ministerio-da-saude-reduz-para-7-dias-o-isolamento-de-casos-por-covid-19>>. Acesso em: 13 dez. 2022.

FREITAS, A. R. R. et al. Análise da gravidade da pandemia de Covid-19.

Epidemiologia e Serviços de Saúde, v. 29, n. 2, 2020

Isolamento social no Brasil reduziu transmissão do coronavírus pela metade, diz estudo na “Science”. Disponível em: <<https://jornal.usp.br/ciencias/isolamento-social-no-brasil-reduziu-transmissao-do-coronavirus-pela-metade-diz-estudo-na-science/>>.

CORTES, A. **Serviços essenciais: o que e quais são eles?** Disponível em: <<https://www.remessaonline.com.br/blog/servicos-essenciais-o-que-e-quais-sao-eles/>>. Acesso em: 13 dez. 2022.

Consumo e Pandemia: As mudanças de hábitos e padrões de comportamento provocados pelo coronavírus. Disponível em: <<https://veja.abril.com.br/insights-list/insight-3/>>. Acesso em: 19 de out. 2022

Estudo mostra que pandemia intensificou uso das tecnologias digitais.

Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-11/estudo-mostra-que-pandemia-intensificou-uso-das-tecnologias-digitais>>. Acesso em 25 de nov. 2022

CORADASSI, C. E. et al. **TELEATENDIMENTO NO ENFRENTAMENTO À COVID-19**. Revista Conexão UEPG, v. 16, p. 1–10, 2020.

Disque 100 abre canal exclusivo para receber denúncias relacionadas ao

coronavírus. Disponível em: <<https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2020-2/marco/disque-100-abre-canal-exclusivo-para-receber-denuncias-relacionadas-ao-coronavirus#:~:text=Para%20ligar%2C%20basta%20seguir%20as%20instru%C3%A>

7%C3%B5es%20disponibilizadas%20na%20cartilha.&text=O%20Disque%20100%20e%20o>. Acesso em: 26 nov. 2022.

Ministério da Saúde lança serviço de combate à Fake News por WhatsApp.

Disponível em: <<https://abimo.org.br/noticias/ministerio-da-saude-lanca-servico-de-combate-a-fake-news-por-whatsapp/#:~:text=O%20Minist%C3%A9rio%20da%20Sa%C3%BAde%20lan%C3%A7ou>>. Acesso em: 22 nov. 2022.

SANTOS, Vanessa Sardinha dos. "**Distanciamento social**"; Brasil Escola.

Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/curiosidades/distanciamento-social.htm>. Acesso em 21 de novembro de 2022.

O que é a LGPD? — Lei Geral de Proteção de Dados. Disponível em:

<<https://www.mpf.mp.br/servicos/lgpd/o-que-e-a-lgpd>>. Acesso em 06 de dezembro de 2022

ATUALIZAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES DO TEMPO DE ISOLAMENTO PARA CASOS DE COVID-19. [s.l: s.n.]. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2022/janeiro/ministerio-da-saude-reduz-para-7-dias-o-isolamento-de-casos-por-covid-19/apresentacao-da-coletiva-de-imprensa-ministerio-da-saude-reduz-para-7-dias-o-isolamento-de-casos-por-covid-19.pdf>>.

MONTELONGO, A. et al. The management of COVID-19 cases through telemedicine in Brazil. **PLOS ONE**, v. 16, n. 7, p. e0254339, 14 jul. 2021.