

SECRETARIA DA SAÚDE  
SECRETARIA DE TRABALHO  
E ASSISTÊNCIA SOCIAL



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DA SAÚDE  
DEPARTAMENTO DE AÇÕES EM SAÚDE  
ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE  
PRIMEIRA INFÂNCIA MELHOR

SECRETARIA DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL  
DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL  
PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA  
PROGRAMA CRIANÇA FELIZ

## **NOTA DE ORIENTAÇÃO PARA O TRABALHO DOS PROGRAMAS PRIMEIRA INFÂNCIA MELHOR E CRIANÇA FELIZ (PIM/PCF) EM TEMPOS DE NOVO CORONAVÍRUS (COVID-19) - Edição III**

**Dispõe sobre a comunicação das equipes e famílias acompanhadas pelo PIM/PCF em tempos de novo coronavírus (COVID-19) no âmbito do estado do Rio Grande do Sul.**

Com o distanciamento social provocado pela pandemia da COVID-19 é importante que as equipes municipais do PIM/PCF desenvolvam estratégias eficientes de comunicação com as famílias atendidas, para manter o acompanhamento e a vinculação neste período. Também é necessário desenvolver estratégias para a comunicação interna, garantindo a realização de reuniões, articulação, formação, monitoramento e planejamento. Além disso, é importante reforçar as estratégias de captação de novas famílias e desenvolver novas ações de comunicação para atingir este público.

Neste cenário, é natural que as equipes municipais do PIM/PCF questionem o sentido do seu trabalho de visita domiciliar quando a presença física não é possível. No entanto, considerando que o PIM/PCF são programas vinculados à Atenção Primária à Saúde e à Política de Assistência Social que ofertam serviços

essenciais<sup>1</sup> à população e que as famílias com crianças pequenas precisam de apoio em virtude de sua maior vulnerabilidade frente aos efeitos sociais e de saúde da pandemia, o suporte do PIM/PCF se torna ainda mais importante. Este é um momento crucial para o visitador oferecer sua escuta e seu olhar qualificados, promovendo a articulação em rede e o desenvolvimento integral infantil de forma remota.

A adaptação dos processos de comunicação presenciais para outras formas de comunicação, faz-se necessária para que haja menor prejuízo ao trabalho desenvolvido. Ações antes realizadas presencialmente podem migrar para novos formatos de acordo com as necessidades e os recursos disponíveis de cada equipe e de cada família atendida. Tendo em vista que algumas ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) podem contribuir para a minimização das dificuldades de comunicação com as famílias e de comunicação interna das equipes. Porém, é importante destacar que o estabelecimento de ações de comunicação à distância deve ser avaliado pelo município, de acordo com a realidade local.

As famílias que não dispõem de recursos de comunicação devem receber o atendimento presencial de modo que nenhuma família fique desassistida.

## 1. ATENÇÃO ÀS FAMÍLIAS

Em tempos de pandemia, Monitores/Supervisores e Visitadores do PIM/PCF vêm sendo desafiados a ressignificar as suas práticas de trabalho para garantir a continuidade da oferta do acompanhamento familiar pelos programas. Alguns estão adquirindo novas habilidades no uso de tecnologias, outros estão articulando estratégias para manter o contato com aquelas famílias que não possuem acesso às mídias digitais. De qualquer forma, é preciso lembrar que, independentemente das estratégias utilizadas, as equipes devem considerar os fundamentos dos programas: o fortalecimento dos vínculos familiares; a promoção do cuidado e garantia de direitos das crianças e das gestantes; a promoção do desenvolvimento integral infantil e fortalecimento da articulação da rede de serviços.

---

<sup>1</sup> São serviços públicos e 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, tais como:

I - assistência à saúde, incluídos os serviços médicos e hospitalares;

II - assistência social e atendimento à população em estado de vulnerabilidade;

## 1.1 VISITA

A visita é o ato de ir a algum lugar para estar com alguém, é mover-se presencialmente para algum lugar. Já a presença é o fato de algo ou alguém estar em algum lugar. No entanto, para que alguém esteja em algum lugar, não é necessário estar presente fisicamente. É possível estar presente mesmo à distância, basta que algo ou alguém o represente simbolicamente por meio de uma memória, uma imagem, uma palavra, um som ou um cheiro, por exemplo.

A visita domiciliar possibilita a aproximação do Visitador com as realidades das famílias atendidas, desta forma, favorecendo o reconhecimento mais preciso das características, potencialidades e necessidades de cada contexto, resultando em propostas singulares de intervenção, pertinentes a cada realidade. Os atendimentos remotos, também denominados de visitas remotas, compartilham dos mesmos objetivos da visita domiciliar, devendo seguir a metodologia preconizada pelos programas, com planejamento individualizado, periodicidade e monitoramento das atividades propostas - tudo devidamente acordado com as famílias, de modo a respeitar suas rotinas e interesses. A principal mudança são os recursos de comunicação disponíveis. No caso das visitas remotas, as tecnologias de comunicação ocupam um lugar de destaque, pois permitem o fazer-se presente sem a presença física, corpórea. As novas TICs permitem o estar presente de forma muito mais rápida e sinérgica, conectando/comunicando pessoas ao redor do mundo instantaneamente e levando a nossa presença a muito mais lugares com cada vez menos barreiras à comunicação.

No momento em que muitos municípios estão impossibilitados de realizar a visita domiciliar, deve ser adotada a visita remota, de forma a contemplar o maior número de famílias em acompanhamento.

De acordo com as normativas do PIM/PCF para o período de Emergência em Saúde Pública de importância Nacional (ESPIN)<sup>2</sup>, considera-se visita remota aquela que foi devidamente planejada de acordo com a metodologia do Programa, com um plano individualizado para cada beneficiário (gestantes e crianças), de acordo com a faixa etária e suas particularidades. É importante que sejam utilizados canais que permitam a comunicação, esclarecimento de dúvidas e momento de escuta com a família, evitando a utilização de mensagens padronizadas na realização dos atendimentos.

Uma estratégia importante é a elaboração de planos individualizados de acompanhamento, quando devem ser definidas as estratégias de comunicação e tecnologias de informação mais adequadas para cada família.

Destacamos que a visita remota apresenta desafios aos quais os profissionais e famílias não estão habituados e, portanto, devem estar atentos. As orientações a seguir podem contribuir para o aprimoramento das visitas remotas, estimulando a participação, o vínculo e o interesse das famílias na continuidade do acompanhamento, bem como reduzindo a fadiga dos profissionais e das famílias

---

<sup>2</sup> Especialmente com base no material "Perguntas e respostas sobre dúvidas recorrentes à execução do PCF no período de ESPIN" do Ministério da Cidadania.

provocada pelo excesso de informação e tempo de exposição aos meios eletrônicos. Nesse sentido, é importante estar atento aos seguintes aspectos:

**Valorize a escuta:** procure escutar atentamente os interesses, preferências, capacidades, recursos, demandas e disponibilidade de cada família para que, a partir de suas realidades, sejam definidas as melhores\_estratégias de comunicação para cada uma delas. Para definir as melhores estratégias, é preciso estar atento a:

Disponibilidade de dispositivos de comunicação da família como telefone, smartphone, tablet ou computador.

Disponibilidade de linha telefônica da família.

Disponibilidade de pacote de dados e a qualidade da conexão de internet da família.

Canais de comunicação mais utilizados pela família como telefone, WhatsApp, Facebook, Instagram e e-mail, por exemplo.

Grau de conhecimento e capacidade de uso das ferramentas digitais.

Interesse e as preferências da família nestas formas de comunicação.

**Estabeleça e respeite rotinas:** combine com antecedência com as famílias os melhores horários da visita remota. O agendamento de visitas permite que o Visitador e a família cheguem a um acordo sobre um momento em que os cuidadores estarão disponíveis.

**Respeite o horário de trabalho:** organize-se para manter os processos de comunicação dentro do horário de trabalho, evitando, assim, a realização de chamadas e envio de mensagens fora do horário comercial.

**Combine com quem mora com você:** caso esteja trabalhando em casa, avise aos seus familiares e pessoas que moram com você os horários e locais de trabalho a fim de evitar intercorrências durante videoconferências, chamadas ou produções de áudio e vídeo.

**Priorize videochamadas ou ligações telefônicas individuais:** caso seja possível, estas devem ser priorizadas para o atendimento individual por permitirem alto grau de interação por meio de comunicação oral e visual instantânea.

**Esteja presente:** durante a visita remota, faça-se presente da mesma forma que o faria pessoalmente. Mantenha-se atento(a), sintonize-se com a família, observe os sentimentos e interaja com afeto e empatia.

**Lembre-se da ludicidade:** conforme previsto na metodologia do PIM/PCF, a abordagem lúdica, com viés positivo, deve ser reforçada na mensagem e na linguagem direcionada às famílias. A promoção do bem-estar e da autoestima estimulam a participação, o vínculo e o interesse das famílias na continuidade do acompanhamento.

## 1.2 ATIVIDADES GRUPAIS DO PIM

Com o distanciamento social, as Modalidades de Atenção Grupais do PIM realizadas com crianças de 4 a 6 anos e gestantes foram suspensas, sendo substituídas pelo acompanhamento individual, por meio da visita presencial ou remota. No caso das gestantes, além dos acompanhamentos individuais, também é possível promover atividades *online* em grupo. Para tanto, algumas estratégias podem ser adotadas respeitando o desejo, a capacidade e a disponibilidade de recurso das famílias.

- I. **Grupos de WhatsApp ou Facebook:** os grupos de WhatsApp, Facebook ou Instagram podem ser espaço de socialização de informações e troca de experiências entre as gestantes, assim como de suas famílias.;
- II. **Videochamadas e Videoconferências:** programadas as atividades grupais remotas, as equipes municipais podem promover encontros virtuais com as gestantes atendidas e suas famílias por meio de chamadas de [WhatsApp](#)<sup>3</sup>, com a participação de até 8 pessoas simultaneamente, ou salas do [Messenger Rooms](#)<sup>4</sup>, do [Google Meet](#)<sup>5</sup> ou do [Cisco Webex](#)<sup>6</sup>, com acesso simultâneo de mais pessoas.

## 1.3 DICAS IMPORTANTES DE COMO GERAR INTERESSE E EVITAR A FADIGA

- I. **Realize contatos individualizados:** sempre que possível, o contato deve ser feito de forma particularizada com cada família. Deixe claro para que a comunicação foi desenvolvida/direcionada especificamente para ela. Mensagens em massa têm maior probabilidade de ser ignoradas e geram menor interação;
- II. **Roteirize cada ação de comunicação:** reserve um tempo antes das videoconferências, chamadas e produções de áudio e/ou vídeo para planejar a ação e realizar o Plano de Modalidade de Atenção para cada família,

---

<sup>3</sup> Disponível em [https://faq.whatsapp.com/android/voice-and-video-calls/how-to-make-a-video-call?lang=pt\\_br](https://faq.whatsapp.com/android/voice-and-video-calls/how-to-make-a-video-call?lang=pt_br)

<sup>4</sup> Disponível em [https://faq.whatsapp.com/android/voice-and-video-calls/how-to-use-messenger-rooms/?lang=pt\\_br](https://faq.whatsapp.com/android/voice-and-video-calls/how-to-use-messenger-rooms/?lang=pt_br)

<sup>5</sup> Disponível em <https://support.google.com/a/users/answer/9300131>

<sup>6</sup> Disponível em <https://help.webex.com/ld-nvw95a4-CiscoWebexMeetings/Webex-Meetings#Get-Started>

otimizando o tempo e organizando as informações a serem transmitidas. Deixe claro para as famílias o objetivo da visita;

- III. **Evite o excesso de conteúdo:** considere que as famílias provavelmente estão recebendo informações em excesso. Portanto, seja cortês, mas também direto e objetivo, e faça uma seleção criteriosa dos materiais a serem enviados, respeitando a temática relacionada ao trabalho/atendimento;
- IV. **Reduza o tempo das mídias compartilhadas:** especialistas estimam que os áudios e vídeos compartilhados devem ter entre 1 e 2 minutos de duração, já que é nesse período que conseguem reter o máximo de atenção do público. Mídias com menos de um minuto geram maior interesse. Caso necessário, divida a mídia em peças de menor duração. A mesma lógica serve para a redação curta e objetiva das mensagens;
- V. **Preze pela qualidade de áudio:** um áudio claro e limpo é essencial para reter a atenção e reduzir a fadiga e o desinteresse do interlocutor. Nas chamadas, videoconferências, produções de áudio e de vídeo, deve-se buscar sempre ambiente silencioso e realizar captação de áudio adequada, de preferência com a utilização de microfone/fone de ouvido;
- VI. **Preze pela qualidade de vídeo:** a qualidade do vídeo tem papel fundamental na transmissão clara e atrativa da mensagem por meio de iluminação suficiente, vestimenta e cenário adequados;
- VII. **Preze pela qualidade de conexão nas chamadas e videoconferências:** As falhas de conexão, dessincronia de áudio e vídeo e interrupções na comunicação durante as chamadas geram desconforto e transmitem mensagem negativa para os interlocutores. Para ter mais estabilidade de conexão, busque, sempre que possível, a melhor conexão disponível para realizar as chamadas, reduzir a interferência de outros dispositivos conectados na mesma rede de internet e, caso haja disponibilidade, opte pela conexão de banda larga via cabo de rede em vez da conexão wifi;

#### 1.4 FORMAS COMPLEMENTARES DE COMUNICAÇÃO COM AS FAMÍLIAS

Abaixo algumas formas complementares de comunicação, que poderão ser utilizadas para reforçar o apoio às famílias, mas não poderão ser caracterizadas como atendimento.

- I. **Mensagens instantâneas privadas e redes sociais:** as mensagens de texto, áudio, imagem e vídeo podem ser muito eficientes na orientação das famílias e identificação de demandas. Após observadas as ferramentas mais utilizadas, encaminhe mensagens considerando as orientações anteriores. As ferramentas

mais populares para essa estratégia são [WhatsApp](#)<sup>7</sup>, [Facebook](#)<sup>8</sup>, [Instagram](#)<sup>9</sup> e e-mail;

- a. Os grupos em WhatsApp, Facebook ou Instagram são espaços potentes para a socialização de informações e o intercâmbio de experiências entre as famílias. Caso seja feita a opção por criá-los, solicite autorização prévia das famílias para inclusão nos grupos;
  - b. Recomenda-se a utilização da versão [WhatsApp Business](#)<sup>10</sup> para institucionalizar a comunicação do PIM/PCF com as famílias. O recurso possibilita a criação de conta institucional, é utilizado em aplicativo diferente, separando as conversas pessoais dos atendimentos e admitindo a utilização de duas contas em um único dispositivo, aceita a utilização de número de telefone fixo da sede do PIM municipal e permite a automação de mensagens de ausência e saudação assim como mensagens rápidas;
  - c. Algumas equipes têm dificuldade de utilizar o WhatsApp de forma compartilhada porque o aplicativo permite a instalação de apenas um dispositivo por conta. No entanto, a funcionalidade [WhatsApp Web](#)<sup>11</sup> permite que a mesma conta seja utilizada em outro dispositivo bastando acessar <https://web.whatsapp.com/> pelo navegador do computador ou smartphone, permitindo o compartilhamento da conta.
  - d. As mensagens SMS, apesar do limite de caracteres, não dependem da disponibilidade de internet, apresentando-se como uma estratégia de apoio a ser considerada;
- II. **Rádios comunitárias, públicas ou comerciais:** algumas famílias não têm acesso a tecnologias de comunicação digital, mas são ouvintes das rádios comunitárias, públicas ou comerciais. É recomendado o contato com os radialistas do município, compartilhamento de áudios e informações de maneira que todas as famílias tenham acesso. Essa é uma forma de engajar a comunidade nos cuidados com a primeira infância;
- III. **Carros de som:** outra estratégia para atingir as famílias são serviços de carros de som. Aconselha-se a produção e/ou a veiculação de mensagens de áudio em carros de som;
- IV. **Cards e Cartazes:** as imagens oficiais do PIM/PCF sobre desenvolvimento infantil recebidas via redes sociais e mensageiros instantâneos podem ser encaminhadas para as famílias, aos jornais impressos e websites locais, publicadas nas redes sociais e fixadas impressas nos murais dos CRAS, CREAS, UBS, ESF e demais órgãos e instituições da rede de serviços;

---

<sup>7</sup> Disponível em [https://faq.whatsapp.com/android/voice-and-video-calls/how-to-make-a-video-call?lang=pt\\_br](https://faq.whatsapp.com/android/voice-and-video-calls/how-to-make-a-video-call?lang=pt_br)

<sup>8</sup> Disponível em [https://www.facebook.com/help/570785306433644?helpref=hc\\_global\\_nav](https://www.facebook.com/help/570785306433644?helpref=hc_global_nav)

<sup>9</sup> Disponível em <https://help.instagram.com/1642053262784201>

<sup>10</sup> Disponível em [https://www.whatsapp.com/business/?lang=pt\\_br](https://www.whatsapp.com/business/?lang=pt_br)

<sup>11</sup> Disponível em <https://web.whatsapp.com/>

- V. **Distribuição de Material Impresso:** é possível adotar o uso de cartas, distribuição dos Guias de Orientação do PIM, de panfletos, entre outros. A estratégia pode ser usada também para as famílias que residem em área rural.

Sempre que possível, diversifique as formas de comunicação para reforçar a presença dos programas em suas rotinas e fique atento ao *website* e redes sociais do PIM/PCF para receber mais orientações de comunicação.

## 1.5 CONTEÚDO

O Primeira Infância Melhor e o Programa Criança Feliz estão constantemente criando, selecionando e compartilhando conteúdo relevante sobre desenvolvimento infantil para as equipes municipais e famílias atendidas pelos programas. Oriente-se que as equipes municipais acompanhem o website do PIM, o website da STAS, o website do Ministério da Cidadania e as redes sociais oficiais dos programas e replique os materiais publicados relevantes para as famílias:

- I. Website do PIM: <http://www.pim.saude.rs.gov.br/site/tag/covid-19/>;
- II. Website da STAS: <https://stas.rs.gov.br/>;
- III. Website do Ministério da Cidadania: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acoes-e-programas/crianca-feliz>;
- IV. Facebook: <https://www.facebook.com/PIMRS>;
- V. Instagram: <https://www.instagram.com/pimrs>;
- VI. Youtube: <https://www.youtube.com/user/ProgramaPIMRS>;
- VII. Criança Feliz em Ação: um guia para ajudar os visitantes a apoiarem pais, mães e cuidadores”, são materiais elaborados pelo Departamento de Atenção à Primeira Infância (DAPI) da Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância do Ministério da Cidadania, e publicizados com o apoio dos estados aos municípios participantes do PCF. Assim, semanalmente as equipes municipais têm acesso a uma seleção de materiais, cursos e webpalestras que podem ser acessados por meio virtual, de forma gratuita, com informações confiáveis e de qualidade que ajudam a aprimorar o trabalho desenvolvido. Esses materiais podem ser acessados em <http://www.pim.saude.rs.gov.br/site/crianca-feliz-em-acao-traz-materiais-para-visitadores-e-familias/>;

Os profissionais do programa também devem adicionar o número do PIM na agenda e contactar o WhatsApp institucional do PIM, o PIM Informa, por meio do telefone (51) 98405.3439 ou do link [https://api.whatsapp.com/send?1=pt\\_BR&phone=555184053439](https://api.whatsapp.com/send?1=pt_BR&phone=555184053439) para receber no WhatsApp todos os materiais produzidos e replicar para as famílias.

Cabe ressaltar que o WhatsApp oficial do PIM é exclusivo para o envio de informações do programa. Para entrar em contato e/ou esclarecimento de dúvidas com a equipe do PIM, ligue para (51) 3288.5921 ou mande e-mail para [pim@saude.rs.gov.br](mailto:pim@saude.rs.gov.br). Já, para contato com a equipe estadual do Programa Criança Feliz ligue para (51) 32886547 ou mande e-mail para [psb@stas.rs.gov.br](mailto:psb@stas.rs.gov.br).

## 2. COMUNICAÇÃO INTERNA DA EQUIPE

Com as equipes trabalhando de forma remota, presencial ou em regime de escala, faz-se necessário o uso de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação de maneira a otimizar o trabalho em equipe. Para tanto, deve-se estabelecer rotinas com o uso de TICs que minimizem as limitações e os ruídos de comunicação provocados pelo distanciamento.

Para uma comunicação adequada, faz-se necessário primeiro conhecer as capacidades, recursos e disponibilidade de cada profissional da equipe para que, a partir de suas realidades, sejam definidas as melhores estratégias de comunicação. Para definir as melhores estratégias, identifiquem na equipe:

Disponibilidade de dispositivos de comunicação da equipe como telefone, smartphone, tablet, computador ou rádio.

Disponibilidade de linha telefônica da equipe.

Disponibilidade de pacote de dados e a qualidade da conexão de internet da equipe.

Canais de comunicação mais utilizados como telefone, WhatsApp, Facebook, Instagram e e-mail, por exemplo.

Grau de conhecimento e capacidade de uso das ferramentas digitais.

Preferências da equipe nestas formas de comunicação.

As reuniões remotas devem utilizar plataformas seguras, estáveis, de simples utilização e que permitam quantidade de usuários simultâneos o suficiente para o tamanho da equipe.

- I. Apesar de muito populares, as chamadas de [WhatsApp](#)<sup>12</sup> permitem a participação de apenas 8 pessoas simultaneamente e não permitem o acesso

<sup>12</sup> Disponível em [https://faq.whatsapp.com/android/voice-and-video-calls/how-to-make-a-video-call?lang=pt\\_br](https://faq.whatsapp.com/android/voice-and-video-calls/how-to-make-a-video-call?lang=pt_br)

via computador. O aplicativo, no entanto, oferece também o recurso de criação de salas [Messenger Room](#)<sup>13</sup>, que permite até 50 usuários.

- II. Os aplicativos/sites [Google Meet](#)<sup>14</sup> e o [Cisco Webex](#)<sup>15</sup> permitem o acesso simultâneo de até 100 pessoas em reunião tanto em dispositivos móveis quanto em computadores sem a necessidade de instalação de aplicativo e de forma gratuita.
- III. O aplicativo [Zoom](#) não é recomendado em razão das falhas de segurança apresentadas e da limitação de tempo das reuniões em 40 minutos;

A disponibilização de documentos e outros arquivos para os profissionais da equipe pode se dar por meio de:

- I. ferramentas de armazenamento permanente como [Google Drive](#)<sup>16</sup>, com limite de 15GB, e [DropBox](#)<sup>17</sup>, com limite de 2GB;
- II. ferramentas de transferência temporária, como [WeTransfer](#)<sup>18</sup>, com limite de 2GB por transferência e expiração em 7 dias;

A redação e a edição colaborativa, entre os membros da equipe, de [documentos](#), [planilhas](#) e [apresentações](#) pode ser realizada de forma remota com o [Documentos Google](#)<sup>19</sup> de modo similar à produção presencial.

Outras ferramentas tecnológicas, como alguns websites e aplicativos, são recomendadas em substituição aos blocos, quadros e calendários disponíveis em espaços físicos, quando inacessíveis pelo distanciamento, algumas destas desenvolvidas para:

- I. realização de anotações compartilhadas entre os membros da equipe, como [Google Keep](#)<sup>20</sup> e [Todoist](#)<sup>21</sup>;
- II. organização de tarefas e fluxos de trabalho da equipe, como o [Trello](#)<sup>22</sup>;
- III. programação compartilhada do tempo entre a equipe, como o [Google Agenda](#)<sup>23</sup>.

Por fim, vale destacar que, neste momento de pandemia, o incentivo financeiro repassado pelo Estado, ou pela União no caso do PCF, pode ser utilizado, ainda, na compra de materiais como celulares, chips, aquisição e manutenção de conta telefônica, *internet*, computadores e outros materiais permanentes, respeitando-se a finalidade do programa, como no atendimento remoto às famílias.

---

<sup>13</sup> Disponível em [https://faq.whatsapp.com/android/voice-and-video-calls/how-to-use-messenger-rooms/?lang=pt\\_br](https://faq.whatsapp.com/android/voice-and-video-calls/how-to-use-messenger-rooms/?lang=pt_br)

<sup>14</sup> Disponível em <https://support.google.com/a/users/answer/9300131>

<sup>15</sup> Disponível em <https://help.webex.com/ld-nyw95a4-CiscoWebexMeetings/Webex-Meetings#Get-Started>

<sup>16</sup> Disponível em <https://support.google.com/a/users/answer/9282664?hl=pt>

<sup>17</sup> Disponível em <https://help.dropbox.com/pt-br/learn/video-tutorials>

<sup>18</sup> Disponível em <https://wetransfer.com/>

<sup>19</sup> Disponível em <https://support.google.com/a/users/answer/9282664?hl=pt>

<sup>20</sup> Disponível em <https://support.google.com/keep/?hl=pt-BR>

<sup>21</sup> Disponível em <https://todoist.com/guide/getting-started?lang=ptBR>

<sup>22</sup> Disponível em <https://trello.com/b/8AvgzjUA/tutorial-trello>

<sup>23</sup> Disponível em [https://support.google.com/calendar/answer/2465776?hl=pt-BR&ref\\_topic=3417969](https://support.google.com/calendar/answer/2465776?hl=pt-BR&ref_topic=3417969)

Além disso, pode ser utilizado para aquisição de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), como máscaras, luvas, álcool em gel e similares para as equipes.

### 3. COMUNICAÇÃO ÉTICA

- I. **Atenção à privacidade:** as chamadas, videoconferências, mensagens, fotos e vídeos se dão em ambiente privado com consentimento prévio provido pelos interlocutores apenas para uso destes materiais neste contexto, não devendo, portanto, haver exposição pública da imagem, identidade ou quaisquer informações nas redes sociais ou demais canais de comunicação sem autorização prévia formal, mantendo, assim, o direito à privacidade, conforme preconiza a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)<sup>24</sup>, e respeitando o sigilo e a confidencialidade do atendimento;
- II. O **uso de imagens e a exposição da identidade** de crianças ou de quaisquer outros membros da família assim como de elementos que possam vir a identificar a família, tais como endereço ou uniforme da escola, em canais de comunicação públicos deve ser realizado exclusivamente de modo a evitar riscos e a velar pela dignidade da criança, pondo-a a salvo de qualquer tratamento desumano, violento, aterrorizante, vexatório ou constrangedor, conforme preconiza o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA)<sup>25</sup>;
- III. Caso os critérios acima sejam respeitados e for decidido pelo uso da exposição da imagem que identifique a criança, faz-se necessária a assinatura dos **Termos de Autorização de Uso de Imagem e de Cessão de Direitos Autorais**<sup>26</sup> anterior à publicação. A autorização deve ser comunicada explicitamente na publicação;
- IV. **Associe infância a positividade:** represente as crianças de maneira respeitosa, sempre de forma positiva e otimista;
- V. **Represente a diversidade e a inclusão:** apresente crianças de diversas origens, inclua crianças com deficiências, e mantenha equilíbrio de identidades culturais e de gênero evitando estereótipos;
- VI. Ao publicar qualquer conteúdo, atente para as **boas práticas de acessibilidade digital**<sup>27</sup>;

---

<sup>24</sup> Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm)

<sup>25</sup> Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8069.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm)

<sup>26</sup> Disponível em <http://www.pim.saude.rs.gov.br/v2/15anos/wp-content/uploads/sites/2/2018/04/Termos.doc>

<sup>27</sup> Disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-digital>

## 4. COMUNICAÇÃO COM SEGURANÇA

- I. Ao acessar o Sistema de Informação do PIM (SisPIM) e os Sistemas de Informação do SUAS (SAA, Cad SUAS, Prontuário SUAS Eletrônico), documentos de trabalho e os canais de contato com as famílias e demais profissionais da equipe, certifique-se de garantir a **segurança da informação** acessada por meio de equipamentos protegidos e livres de vírus e outras ameaças digitais;
- II. Caso seja necessário compartilhar dispositivos de trabalho com outras pessoas, lembre-se de **sair dos sistemas** (*logoff*) e/ou **bloquear o acesso** dos demais membros a estas ferramentas ao final de cada turno de trabalho;
- III. **Não compartilhe suas senhas** com terceiros e/ou não anote em local de fácil acesso;
- IV. Instale programa/aplicativo **antivírus** e mantenha sempre atualizado em todos os dispositivos que utiliza para trabalhar;

## 5. ATENÇÃO À LEGISLAÇÃO DO PERÍODO ELEITORAL

- I. Conforme o artigo 73 da Lei Eleitoral 9.504/97<sup>28</sup>, qualquer divulgação de **ações institucionais** do poder público por meio de internet, rádio, televisão ou mídia escrita está suspensa durante o **período eleitoral** (até 15 de novembro de 2020; em caso de segundo turno, até 29 de novembro de 2020<sup>29</sup>). O trabalho de rotina de atendimento às famílias do PIM/PCF não se enquadra neste artigo e pode ser executado normalmente. Em caso de dúvida, as equipes municipais devem **consultar o setor jurídico** das prefeituras para identificar as ações permitidas durante o período eleitoral;
- II. Segundo a Emenda Constitucional 107/2020<sup>30</sup>, que confirmou o adiamento das eleições, reforçado pela Resolução N° 23.624, de 13 de agosto de 2020 do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), no segundo semestre de 2020, poderá ser realizada a publicidade institucional de atos e campanhas dos órgãos públicos municipais e de suas respectivas entidades da administração indireta destinados ao enfrentamento da pandemia da Covid-19 e à orientação da população quanto a serviços públicos e a outros temas afetados pela pandemia.

---

<sup>28</sup> Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9504.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9504.htm)

<sup>29</sup> As datas podem ser alteradas conforme o contexto da pandemia de acordo com a Emenda Constitucional 107/2020 disponível em <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/emenda-constitucional-n-107-264914249>

<sup>30</sup> Disponível em <http://www.tse.ius.br/legislacao/compilada/res/2020/resolucao-no-23-624-de-13-de-agosto-de-2020/#art13>