

## **PLANO DE CONTINGÊNCIA PARA RETOMADA DE ATIVIDADES PRESENCIAIS**

### **Ouvidoria e SIC/UnB**

**(3ª versão. Atualizada em 31/1/2022)**

#### **Considerações iniciais**

A Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Universidade de Brasília, em conformidade com os normativos e orientações divulgadas por esta Instituição, a saber:

- Plano de Contingência da Universidade de Brasília (UnB) para Enfrentamento da Pandemia de Covid-19, elaborado pelo Coes/UnB;

- Guia de recomendações de biossegurança, prevenção e controle da Covid-19 na UnB, elaborado pelo Coes/UnB (SEI 23106.002201/2021-00);

- Os Guias de Convivência para servidores, disponível em: [http://repositoriocovid19.unb.br/wp-content/uploads/2021/11/guia\\_convivencia\\_servidores.pdf](http://repositoriocovid19.unb.br/wp-content/uploads/2021/11/guia_convivencia_servidores.pdf)

- Circular n. 0022/2021/GRE/Reitoria, de 22/11/2021, a qual remete à Resolução do Conselho de Administração n. 0051/2021, de mesma data, que determina o retorno gradual e seguro ao trabalho presencial no dia 7/12/2021; e

- Resolução do Conselho de Administração (CAD) n. 0001/2022, de 27/1/2022, que alterou o artigo 13 da Resolução do CAD n. 0051/2021, referente à apresentação de comprovante de vacinação completa contra a Covid-19 no ingresso em todas as edificações acadêmicas e administrativas da Universidade de Brasília, a partir de 11 de fevereiro de 2022,

comunicam que o processo de retomada às atividades no próprio ambiente de trabalho vem sendo elaborado e pensado desde o início da pandemia pela Administração Superior da Universidade de Brasília, sempre atenta ao cenário global e nacional, bem como aos normativos legais no âmbito da administração pública federal.

Nesse sentido, dando continuidade ao planejamento institucional e à necessidade de publicização do plano de contingência, a Ouvidoria (OUV) e a Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), mantida a sintonia com os entendimentos e ações de enfrentamento promovidas pela Administração da Universidade, reiteram e ratificam a necessidade de um retorno presencial seguro à comunidade em geral.

Para tanto, após vacinação de seu corpo de servidores, bem como mudança para espaço físico mais arejado, a Ouvidoria e o SIC retornam parcialmente ao trabalho presencial, respeitadas as condições de saúde e os normativos institucionais citados.

A OUV e o SIC reconhecem a importância do atendimento presencial, sendo este uma de suas marcas indelévels. Porém, em face desta Pandemia, compreendem, igualmente, que a manutenção da vida é o objeto maior. Assim, para que todo cidadão tenha acesso ao canal, manteremos atendimento presencial parcial, das 8h às 13h, em um primeiro momento, em razão da redução no corpo de servidores da unidade que se enquadram em dispositivos legais que permitem a permanência em trabalho remoto, bem como atendimento via Plataforma Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

## **1) Introdução e apresentação (sucinta) da Unidade**

As ouvidorias públicas trabalham como agentes promotores de mudanças, de forma a garantir a satisfação das demandas do cidadão e, também, como importante instrumento de gestão, buscando a constante melhoria dos procedimentos e o aprimoramento da prestação de serviços.

A Universidade de Brasília instituiu, em 2011, a Ouvidoria da UnB, no intuito de auxiliar o cidadão em suas demandas com a Instituição. Para tanto, são recepcionados denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões e pedidos de simplificação.

A Ouvidoria da UnB atua em conformidade com o seu Regimento Interno, com o Regimento e Estatuto da Universidade, com as Instruções Normativas da CGU/OGU, a Lei n. 13.460/2017, entre outros, inclusive em relação aos prazos previstos para resposta.

Em atenção aos normativos legais, e com vistas a levar ao conhecimento dos gestores administrativos questões afetas aos seus setores e que chegam ao conhecimento da Ouvidoria da UnB, a tramitação processual, por via de regra, ocorre com o envio da demanda ao gestor máximo da unidade administrativa a que se destina a manifestação. Havendo necessidade e citados terceiros vinculados ao setor demandado, é solicitado à chefia imediata que a pessoa citada no relato tenha conhecimento para que ela também possa exercer seu direito de fala.

## **2) Identificação dos espaços a serem utilizados**

A Ouvidoria e a Coordenação do SIC estão atualmente localizados no prédio Centro de Vivência, próximo ao ICC, Gleba A, 1º andar, no próprio *Campus* Darcy Ribeiro. Em razão da pandemia, alguns ajustes ainda precisam ser feitos para que a unidade possa trabalhar de forma adequada, atendidos os protocolos sanitários de segurança.

O novo espaço é maior e comporta a equipe de trabalho com distanciamento social seguro, desde que respeitado o revezamento de horário de trabalho. Atualmente, a equipe da Ouvidoria conta com sete (07) pessoas: Ouvidora, quatro assessores técnicos, Coordenador do SIC e uma assessora técnica do SIC.

Considerando o horário flexibilizado e autorizado da Unidade, a equipe divide-se em dois turnos: das 7h30 às 13h30 e das 13h30 às 19h30, podendo atender as comunidades internas e externas da UnB de forma contínua e sem intervalos. Todavia, no momento de retomada gradual das atividades presenciais no *Campus*, será mantido atendimento presencial parcial das 8h às 13h, em razão da redução no corpo de servidores da unidade que se enquadram em dispositivos legais que permitem a permanência em trabalho remoto, bem como atendimento via Plataforma Fala.BR.

Em razão da pandemia, sobretudo, a higienização geral dos ambientes e dos instrumentos de trabalho, como mesas, computadores, telefones e outros, é feita várias vezes no turno de funcionamento, contando cada servidor com sua mesa e kit de limpeza, como papel, álcool em gel e álcool líquido, além do uso de máscara facial durante todo o turno. O atendimento é feito de forma individual, preferencialmente, para que seja assegurado o distanciamento de, no mínimo, 1,5m.

Relativamente aos sete servidores lotados na OUV e no SIC, retornaram presencialmente a Ouvidora e o Coordenador do SIC e duas assessoras da Ouvidoria. Um servidor encontra-se afastado para conclusão de mestrado e duas servidoras, com comorbidades, permanecem em trabalho remoto.

A Ouvidora faz trabalho híbrido, pois, também possui comorbidades.

No que tange ao espaço em si, os ambientes que foram considerados parcialmente adequados são constantemente ventilados, com as portas e as janelas abertas durante o atendimento. São ainda recomendações:

- a) permanência de portas e janelas abertas;
- b) distanciamento entre os ocupantes (1,5 metros no mínimo) no acesso, saída e circulação;
- c) modificação do *layout* das mesas e cadeiras para atender o distanciamento adequado;
- d) separação ou regulação dos fluxos de circulação;
- e) higienização/desinfecção constantes das superfícies e equipamentos;
- f) higienização das janelas e portas;
- g) inserção de divisórias acrílicas em mesas de múltiplo uso/orientação;
- h) abertura de novas portas ou janelas;
- i) limpeza e manutenção de ar-condicionado e seus respectivos filtros;
- j) interdição de ambientes, quando necessário.

Em tempo, informamos que tramita processo SEI junto à INFRA e CCAR com pedido de pequena alteração nas salas de atendimento, para que

uma delas possa contar igualmente com ventilação natural. Esse ambiente foi considerado inadequado e, portanto, não está sendo utilizado.

### **3) Determinação do número máximo de usuários simultâneos para cada espaço, em cada turno**

O *layout* de retomada inicialmente planejado é o seguinte:

Recepção (SIC): 2 servidores, porém somente um retornou presencialmente.

Sala da Ouvidora: 1 servidor

Sala dos assessores: 2 servidores (um em cada mesa, respeitada a distância mínima necessária)

### **4) Indicação dos responsáveis pelo cumprimento das medidas de segurança em cada ambiente**

Toda equipe é responsável pelo cumprimento das medidas de segurança nos ambientes de trabalho presencial.

### **5) Identificação de pontos de controle para disponibilização de dispensadores de álcool em gel ou outro tipo de desinfecção**

Entrada principal da Ouvidoria, recepção e em todas as demais salas que compõem o espaço.

Para além disso, destacam-se, ainda, as seguintes adaptações/aquisições:

a) máscaras de proteção individual, bem como as de modelo *faceshields* para cada servidor;

b) máscaras cirúrgicas descartáveis, para distribuição a servidor(a) em caso de eventualidades, visto que cada um(a) usará a sua própria máscara. A chefia de cada setor receberá, quando do retorno presencial, um quantitativo de máscaras de acordo com o número de ocupantes do espaço, como reserva.

c) frascos de álcool em gel 70%, destinado ao abastecimento dos recipientes utilizados pelos servidores durante a jornada de trabalho;

d) frascos de álcool líquido 70% e borrifador em *spray*, para a higienização dos equipamentos e móveis de cada setor;

e) cartazes de orientação quanto à prevenção da Covid-19, afixados na recepção, nos banheiros, no mural e no corredor.

Destaca-se que a empresa prestadora do serviço de limpeza efetua a higienização dos ambientes com produtos de limpeza eficazes ao combate do coronavírus, com a frequência de acordo com os termos contratuais. Cabe a cada servidor(a) e à colaboradora, sempre que julgar necessário, reforçar a

higienização dos seus equipamentos e móveis, utilizando o álcool líquido 70 % disponibilizado pela unidade.

## **6) Protocolo de escala de servidores para garantir ocupação segura dos espaços**

A equipe de trabalho da OUV é constituída por sete pessoas. Anteriormente à suspensão das atividades presenciais, por motivo de flexibilização de horário de trabalho, o setor funcionava doze horas por dia ininterruptamente. A equipe dividia-se em dois turnos: das 7h30 às 13h30 e das 13h30 às 19h30.

Com a aprovação da retomada gradual das atividades presenciais, inclusive quanto ao horário de funcionamento diário, a escala de trabalho obedecerá ao número máximo de usuários simultâneos em cada espaço, havendo revezamento da equipe no trabalho presencial e/ou híbrido, no caso de todos retornarem.

Ressaltamos que parte da equipe continua realizando o trabalho em modalidade remota, conforme possibilidades trazidas pela Resolução CAD em questão.

## **7) Sinalização no piso em locais de formação de fila**

Não se aplica à OUV uma vez que não realizamos atendimentos no formato que necessite a formação de filas. Para além disso, destaca-se que podemos priorizar atendimentos ao público que atendemos, por agendamento, acaso surja a necessidade.

## **8) Sinalização no piso com indicação de fluxo de movimentação**

Não se aplica à Ouvidoria. O espaço em que ficam as cadeiras para possível espera está devidamente delineado e sinalizado, com o distanciamento necessário.

## **9) Divulgação, em todo o ambiente, de informações de medidas de segurança**

Cartazes com orientações acerca dos fatores de risco, da importância de higienização constante das mãos e da obrigatoriedade do uso de máscara facial. Além disso, sinalização e instalação de dispensadores de álcool em gel 70% nos pontos de maior fluxo de pessoas dentro do espaço físico da Ouvidoria, tapetes sanitizantes, tótems e outras orientações/ações cabíveis.

## **10) Interdição de espaços que não devem ser utilizados por não apresentarem condições de adoção de medidas de segurança**

Em princípio, duas salas não serão ocupadas com a presença de servidores, sendo ambientes em que não há ventilação de ar natural, o que poderia colocar em risco as medidas de segurança e o distanciamento social no retorno das atividades presenciais.

Conforme a situação de pandemia e conjuntura forem normalizando, serão elaboradas estratégias para a utilização desses espaços que contemplem os protocolos de segurança vigentes, no que tange ao atendimento presencial.

## **11) Protocolos de ação para o caso de suspeita de contaminação entre colaboradores**

Em caso de suspeita de infecção de qualquer um dos servidores por COVID-19, este será afastado imediatamente das atividades laborais e orientado a procurar um serviço de saúde especializado para testagem e acompanhamento da situação de saúde. Os demais servidores, especialmente os que se enquadrarem nas situações de risco, poderão afastar-se também das atividades laborais, caso não se sintam seguros em caso de suspeita de infecção por COVID-19, por qualquer um dos componentes da equipe, até que se comprove a infecção ou não, objetivando seguir as orientações vigentes, conforme descrito abaixo.

Para os casos de suspeita de contaminação, a OUV seguirá o protocolo determinado no *Guia de Recomendações de Biossegurança, Prevenção e Controle da Covid-19 na UnB*. Se for identificado caso suspeito, seguiremos os passos adiante delineados:

### **Servidor:**

- comunicar a chefia imediata;
- notificar o Núcleo de Vigilância da DASU/UnB (nvsauade@unb.br);
- registrar suspeita na plataforma da Vigilância Ativa (Guardiões da Saúde);
- realizar teste para confirmação de diagnóstico;
- enviar o resultado do teste à chefia imediata;
- se o resultado do teste for positivo, procurar orientação médica sobre o tratamento;
- encaminhar o atestado à DSQVT, em conformidade com os prazos legais.

### **Coordenador/Ouvidora:**

- comunicar à Equipe a suspeita de contaminação e solicitar o afastamento de todos os servidores que tiveram contato com o servidor com suspeita de contaminação nos últimos dois dias;
- notificar, imediatamente, o Núcleo de Vigilância da DASU/UnB (nvsau@unb.br) sobre a suspeita de contaminação e, posteriormente, sobre o resultado do exame;
- isolar o local;
- comunicar à equipe o resultado do teste de Covid-19 do servidor;
- solicitar junto à Equipe da Higiene e Limpeza o protocolo de desinfecção do ambiente;
- direcionar ao trabalho remoto, por 14 dias, o servidor e as demais pessoas que nos últimos dois dias tiveram contato com a pessoa com suspeita de contaminação;
- caso o teste tenha resultado negativo, solicitar o retorno ao trabalho presencial;
- comunicar à DSQVT, caso a pessoa contaminada seja servidor(a), para eventuais encaminhamentos trabalhistas.

### **12) Indicação dos responsáveis pelo desenvolvimento de estratégias de promoção da saúde e atenção à saúde mental**

Em princípio, não se aplica de forma direta à Ouvidoria. Porém, entendemos que todos os servidores da área estão imbricados e são responsáveis pela promoção da saúde no âmbito da unidade, em particular a Diretoria de Atenção à Saúde da Comunidade Universitária (DASU).

Em 31/1/2022

*Equipe da Ouvidoria:*

Agatha Rita Dorotéia Tavares Guerra

André Luiz Lacerda Medeiros

Larissa dos Santos Aguiar

Maria Ivoneide de Lima Brito (Ouvidora)

Renata Filgueira Costa

*Equipe do SIC:*

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo

Juliano Petti (Coordenador)