

Plano de Contingência para a retomada das atividades presenciais na UnB OUVIDORIA

Considerações iniciais

Em atenção à Resolução aprovada pelo CAD (número 0006/2021, de 31/3/2021), as unidades administrativas, entre outras, deverão elaborar para posterior publicização plano de contingência para retomada das atividades no âmbito da Universidade de Brasília.

Nesse contexto, considerando o cenário sanitário global e nacional em especial, a Ouvidoria/UnB e a Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão, em sintonia com os entendimentos e as ações de enfrentamento promovidas pela Administração Superior, reiteram a importância e necessidade do retorno presencial seguro à sua comunidade (discentes, docentes, servidores técnicos e terceirizados).

A população universitária, segundo dados do Anuário Estatístico de 2019 (informação disponível em: https://unb.br/images/Noticias/2020/Documentos/2020-PlanoContingenciaCovid19_v6.pdf, acesso em 16 abr. 2021), aproxima-se de 56mil usuários. E, diante dos desafios trazidos pela Pandemia de COVID-19, algumas áreas da Universidade têm o dever de redobrar os cuidados com relação a eventuais contágios que podem ocorrer no espaço físico de contato. Talvez as situações que causem mais preocupação sejam aquelas que favoreçam a aglomeração de pessoas, com relativo e significativo fluxo de usuários, como, por exemplo, nos atendimentos presenciais (fonte de consulta para parâmetro: https://www.unb.br/images/Noticias/2020/Documentos/GuiaBiossegurancaUnB_2020.pdf. Acesso em 16 abr. 2021), o que ocorre em salas de aula, restaurantes, auditórios, lanchonetes, laboratórios e em outros espaços de atendimento.

Nesse sentido, após milhares de perdas e amadurecimento na condução da gestão pública de saúde, o Brasil passou, com aprovação dos órgãos e agências nacionais, a importar e produzir vacina. Restou comprovada a redução no número de mortes na população em geral, bem como a segurança e eficácia da medida, que, além de reduzir o número de pessoas com sintomas, internações, casos graves e óbitos (informação disponível em: <https://portal.fiocruz.br/pergunta/qual-importancia-da-vacinacao-contra-covid-19>), propicia a retomada razoável das atividades essenciais de todos os gêneros.

Com base no exposto, e em cumprimento à determinação de plano de contingência para retomada das atividades, considerada a nova realidade instalada em 2021, a Ouvidoria/UnB entende não ser seguro o retorno imediato de seus servidores ao trabalho presencial. Em que pese a essencialidade de seus serviços, e os prejuízos para a completude do atendimento a alguns casos que requerem atendimento presencial, as atividades desempenhadas continuam diariamente sendo cumpridas, uma vez que o canal depende da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) e está subordinado ao regramento da Controladoria-Geral da União, com monitoramento diário. Outrossim, é essencial informar que a página institucional da Ouvidoria (www.ouvidoria.unb.br) está atualizada e contém, além da legislação de condução do trabalho, informações para o registro de manifestação.

A Ouvidoria da UnB reconhece a importância do atendimento presencial, sendo este uma de suas marcas indelévels. Porém, em face da Pandemia de covid, compreende que a manutenção da vida é o objeto maior.

Dito isso, pontua-se que o Plano de Retomada doravante apresentado, foi elaborado pensando-se em um cenário:

- i) em que todos os servidores estejam efetivamente vacinados;
- ii) em que a retomada ocorra já no nosso novo espaço, no Centro de Vivência;
- iii) foi estruturado com a premissa de que todos os servidores deverão voltar ou somente retornarão os que não compõem o grupo de risco previamente definido pela OMS, caso este grupo ainda permaneça vigente, mesmo a partir da vacinação de todos os servidores.

Ressalta-se que alterações e correções de rumo podem ser efetuadas a qualquer instante, observando-se, sobretudo, a segurança e maior proteção tanto da Equipe da Ouvidoria/SIC, quanto da comunidade a ser atendida.

Inclusive mediante a escolha por um modelo de atendimento e funcionamento híbrido, no que couber.

Centra-se, portanto, na etapa 4: retomada completa de todas as atividades administrativas e acadêmicas, de forma presencial.

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 prevista 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 da UnB atualmente está lotada provisoriamente no primeiro andar da BCE e conta com três salas distintas. Apenas uma delas contempla ventilação natural (janela), permitindo a circulação de ar, e é ocupada pela ouvidora e como sala de acolhimento; outra sala é utilizada pelo SIC, na qual fica também a recepção e é realizado o atendimento da Coordenação, e a última sala é ocupada pelos assessores técnicos da Ouvidoria para atendimento ao cidadão.

O setor está na iminência de mudar-se fisicamente para o espaço que lhe foi destinado: Centro de Vivência, que prevê a utilização de três salas com circulação natural de ar (janelas). As outras duas não possuem ventilação natural. Todas possuem climatização nos ambientes.

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 oito (08) pessoas: Ouvidora, quatro assessores técnicos, Coordenador do SIC e dois assessores técnicos do SIC.

Inicialmente, 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.

Porém, em razão da Pandemia, entre um turno e outro, haverá uma pausa breve, para higienização geral dos ambientes e dos instrumentos de trabalho, como mesas, computadores, telefones e outros.

Em formato padrão, o primeiro turno de trabalho conta com três (3) servidores e o segundo turno conta com três (3) servidores, distribuídos pelos espaços físicos da OUV. A Ouvidora e o Coordenador trabalham 8h/dia, no transcurso dos dois turnos. Considerando o retorno de todos os servidores, em formato presencial e não sendo possível a mesclagem com o híbrido. Fato que será analisado dentro do contexto real, apresentado na circunstância vigente, quando do retorno presencial.

Quanto aos servidores em si, oportuno salientar que as condições desses no momento atual, não obstante o elevado índice de óbitos por covid em abril de 2021, aponta para um grupo de risco muito maior do que apresentado inicialmente. Nesse cenário, nossa equipe é composta por:

01 servidora tem idade igual ou superior a sessenta anos.

01 servidora possui a doença obesidade e pré-diabetes.

02 servidores possuem hipertensão arterial e outras comorbidades.

03 servidores possuem filhos (crianças) em idade escolar, e que precisam de assistência; matriculados em instituições (escolas/creches) em que estão mantidas a suspensão das atividades de modo presencial.

02 moram com os pais idosos e que em razão de comorbidades podem ter agravamentos.

No que tange ao espaço em si, é imprescindível manter os ambientes constantemente ventilados, deixando as portas e as janelas abertas, o que, provavelmente, incidirá em ações junto à Infra e/ou PRC, no que tange às salas que não possuem ventilação natural, como a instalação de grades de proteção ou brisos, entre outras possibilidades, observando-se as seguintes recomendações:

- a. manter sempre 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, para manutenção de seu funcionamento;
- 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.

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

Recepção (SIC): 2 servidores

Sala da Ouvidora: 1 servidor

Sala dos assessores: 2 servidores

Há outras duas salas, porém sem qualquer tipo de ventilação natural, portanto, a priori, não serão utilizadas com o fito de atendimento.

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:

- i) máscaras de proteção individual faceshields para cada servidor;

ii) 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.

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

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

v) 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 efetuará 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 oito pessoas. Anterior 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 a possibilidade de que parte da equipe continue realizando o trabalho em modalidade remota, tendo em vista que grande parte da equipe se encontra com alguma condição médica subjacente que aumenta o risco no caso de infecção por COVID-19, ou com idade igual superior a sessenta anos, ou, ainda, com filhos em idade escolar.

7) Sinalização no piso em locais de formação de fila

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

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 será 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

A 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 quando do retorno das atividades presenciais.

Conforme a situação de pandemia e conjuntura forem normalizando-se, 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 atinentes ao tema, 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 um caso suspeito, seguiremos os passos:

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 (nvsauade@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

A 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 26/04/2021