

**Plano de Contingência efetivamente concluído para a retomada de
atividades presenciais na UnB
OUVIDORIA (Resolução CAD n. 0051/2021, de 22/11/2021)**

Considerações iniciais

Em atenção à Circular n. 0022/2021/GRE/Reitoria, de 22/11/2021, que remete à Resolução do Conselho de Administração n. 0051/2021, de mesma data, foi determinado o retorno gradual e seguro ao trabalho presencial no dia 7/12/2021.

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, incluída a segunda dose, bem como mudança para espaço físico mais arejado, a Ouvidoria e o SIC retornam parcialmente ao trabalho presencial, respeitadas as condições de saúde e as demais impostas na Resolução CAD n. 0051/2021, destinadas aos servidores da Instituição, nas condições a seguir delineadas.

A Ouvidoria da UnB mantém o reconhecimento quanto à importância do atendimento presencial, sendo este uma de suas marcas indelévels. Porém, em face da pandemia de Covid-19, compreende, 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 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 e a coordenação do SIC estão na iminência de concluir a mudança para o espaço físico a elas destinado no Centro de Vivências, Gleba A, 1º andar, no próprio *Campus* Darcy Ribeiro. Em razão da pandemia, muitos ajustes têm de 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 um assessor técnico 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. 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 sala 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, bem como duas assessoras da Ouvidoria. Um servidor encontra-se afastado para conclusão de mestrado e duas servidoras, com comorbidades, permanecem em trabalho remoto.

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

Amparados pela Resolução CAD n. 0051/2021, art. 6º, inciso IV, dois servidores que se apresentaram para o trabalho presencial se afastarão a partir de 20/12/2021, para acompanhamento dos filhos em idade escolar e período de férias, dando continuidade às atividades de forma remota, com o ciente da Chefia.

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. 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. limpeza e manutenção de ar-condicionado e seus respectivos filtros;
- i. 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 sala)

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, bem como as de modelo *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 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-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 caso suspeito, seguiremos os passos adiante delineados:

Servidor:

- comunicar a chefia imediata;
- notificar o Núcleo de Vigilância da DASU/UnB (nvsaude@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 2 dias;
- notificar, imediatamente, o Núcleo de Vigilância da DASU/UnB (nvsaude@unb.br) acerca da 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, 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 15/12/2021.