

PLANO DE CONTIGÊNCIA PARA
RETORNO DAS ATIVIDADES PRESENCIAIS
NA
OUVIDORIA-UFBA
: MODELO MISTO

NOV.2021/2022



Ouvidoria
UFBA

Em atenção à Portaria n. 837, de 21 de outubro de 2021 do Ministério da Educação Resolução e Plano de Contingência e medidas de biossegurança para realização de atividades presenciais dos órgãos da Administração Central 2021, elaborado pelo Comitê de Assessoramento ao Coronavírus UFBA e aprovado pelo CONSUNI UFBA de 14/10/2021, a Ouvidoria da UFBA apresenta seu plano de contingência para retomada das atividades no âmbito da Universidade Federal da Bahia, considerando cenário no qual:

- todos os servidores estejam efetivamente vacinados;
- todos os servidores deverão retornar, com exceção dos que compõem o grupo de risco previamente definido pela OMS.
- Alterações e correções no presente plano poderão ser realizadas em qualquer momento, observando-se, sobremaneira a segurança e maior proteção tanto da Equipe da Ouvidoria-UFBA quanto da comunidade a ser atendida.
- Modelo de atendimento e funcionamento híbrido, em atenção ao determinado pelo Plano de Contingência UFBA.

A Ouvidoria da UFBA tem sede no andar térreo da Biblioteca Universitária de Saúde Prof. Álvaro Rubim de Pinho (BUS, no Canela).

A equipe da Ouvidoria conta com oito (05) pessoas: Ouvidora, três servidores técnicos administrativos, uma colaboradora terceirizada.

Inicialmente a ouvidoria funcionará em escala de revezamento: das 8 às 12h, bem como de forma contínua, remotamente, por email.

Com relação ao espaço de trabalho é indispensável manter os ambientes constantemente ventilados observando-se as seguintes recomendações:

- manter sempre portas e janelas abertas;
- distanciamento entre os ocupantes (1,5 metros no mínimo) no acesso, saída e circulação;
- observar layout das mesas e cadeiras para atender o distanciamento adequado;
- separação ou regulação dos fluxos de circulação;
- higienização/desinfecção constantes das superfícies e equipamentos;
- higienização das janelas e portas, para manutenção de seu funcionamento;

Número máximo de atendimento a usuários simultâneos no espaço por turno:

O atendimento presencial será individual, uma pessoa por vez, e ocorrerá preferencialmente com agendamento prévio, com a finalidade de evitar possível aglomeração no ambiente da Ouvidoria.

Responsáveis pelo cumprimento das medidas de segurança no ambiente da Ouvidoria:

Toda equipe é responsável pelo cumprimento das medidas de segurança no ambiente de trabalho presencial.

Identificação de pontos de controle para disponibilização de dispensadores de álcool em gel ou outro tipo de desinfecção:

Na entrada principal da Ouvidoria, recepção e nas mesas que compõem o espaço serão disponibilizados álcool em gel.

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 e orientação do plano de contingência e medidas de biossegurança da UFBA, cabendo à equipe da Ouvidoria colaborar, sempre que julgar necessário, reforçar a higienização dos seus equipamentos e móveis, utilizando o álcool líquido 70 % disponibilizado pela Unidade.

Protocolo de escala de servidores para garantir ocupação segura dos espaços

A equipe de trabalho da Ouvidoria é constituída por cinco 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 7h às 13h e das 13h às 19h.

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.

O período matutino (8 h -12 h) será dedicado às atividades presenciais. O período vespertino (13 h – 17 h) será dedicado às atividades remotas.

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 Ouvidoria seguirá as orientações do Comitê de Assessoramento do Coronavírus UFBA.

Orientações par ao servidor/colaborador:

- comunicar a chefia imediata;
- realizar teste para confirmação de diagnóstico;
- enviar o resultado do teste por mensagem de email à chefia imediata;
- se o resultado do teste for positivo, procurar orientação médica sobre o tratamento;
- encaminhar o atestado a chefia imediata que o remete ao SMURB para afastamento, 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, informar à chefia imediata 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.

QUADRO DE HORÁRIOS (*)

| Horário/Dia | Segunda | Terça | Quarta (alternada) | Quinta | Sexta |
|------------------------------|------------------------------------|--|------------------------------------|--|--|
| 8:00 – 12:00 (Presencial) | Sandra Iole Mateus Naiara | Iole <u>S</u> andra Mateus Naiara | Sandra Iole Mateus Naiara | Naiara Iole <u>S</u> andra Mateus | Naiara Iole <u>S</u> andra Mateus |
| 13:00 – 17:00 (Remoto) | Naiara Mateus Sandra Iole | Naiara Mateus Sandra Iole | Naiara Mateus Sandra Iole | Naiara Mateus Sandra Iole | Naiara Mateus Sandra Iole |

(*) De acordo com as Orientações do Comitê Covid-19 –UFBA para retorno às atividades presenciais.

PLANO DAS ATIVIDADES

| O que? | Onde? | Quem? |
|---|--------------------------|-----------------------|
| Atendimento presencial | Ouvidoria | Naiara, Sandra e Iole |
| Tratamento das manifestações | Sistema Fala Br e e-mail | Mateus |
| Cobrança de respostas em atraso | Ouvidoria | Naiara e Iole |
| Atendimento por telefone fixo e celular | Ouvidoria | Naiara, Sandra e Iole |
| Ações de Implementação do Conselho do Usuário | Ouvidoria e remoto | Sandra e Iole |
| Ações de Implementação da LGPD - Ouvidoria | Remoto | Mateus e Iole |
| Categorização do Banco de Dados 2021 para relatório e similares | Ouvidoria e remoto | Sandra e Iole |
| Construção dos Procedimentos Operacionais | Ouvidoria | Naiara e Iole |
| Relatório | Ouvidoria e remoto | Naiara e Iole |
| Sinopses Estatísticas | Ouvidoria e remoto | Sandra e Iole |
| Curso sobre LGPD | Remoto | Toda a equipe |
| Curso sobre governança e análise de riscos | Remoto | Toda a equipe |