



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

MANUAL DE **Segurança Sanitária**

NAS **ATIVIDADES**
PRESENCIAIS
nas Unidades da
Defensoria
Pública

O presente Manual traz recomendações e orientações às Coordenações e Direções Regionais para organização das Unidades e regras de conduta a serem observadas por Defensores/as, Servidores/as e Estagiários/as nas atividades presenciais de trabalho e atendimento. A partir de setembro de 2022, consideradas as recomendações sanitárias das autoridades federais e estaduais para uso de espaços comuns de trabalho e atendimento ao público, algumas recomendações e orientações foram atenuadas, sem prejuízo de eventual reavaliação em caso de necessidade. O Manual compreende os seguintes temas:

1 Orientações sobre espaços físicos de trabalho e atendimento ao público

2 Comunicação administrativa interna

3 Proteção individual

4 Organização dos espaços físicos das Unidades

5 Fluxos e regras de atendimento ao público.

- Procedimento de ingresso do/a usuário/a na Unidade.
- Circulação nos espaços físicos e regras de uso das áreas comuns

ORIENTAÇÕES SOBRE ESPAÇOS FÍSICOS

de trabalho e atendimento ao público

A partir do mês de setembro de 2022, ficam revogados os limites percentuais de ocupação de espaços físicos, seja para a composição das escalas de trabalho em regime híbrido, ajustadas com a respectivas Sub-defensorias Públicas-Gerais e conforme o Ato Normativo N. 180/2020 da Defensoria Pública-Geral, seja para atendimento ao público. Do mesmo modo, está dispensada a apresentação do comprovante de vacinação contra COVID-19 para ingresso nos prédios da instituição.

As pessoas que apresentem qualquer sintoma típico da COVID-19 (febre, tosse, falta de ar ou cansaço excessivo) ou tenham tido contato próximo e duradouro com pessoa infectada, ou em investigação epidemiológica clínica ou laboratorial, devem informar imediatamente à Coordenação da Unidade e não comparecer ao ambiente de trabalho, adotando-se as providências estabelecidas no Ato Normativo nº180/2020 da Defensoria Pública-Geral.

COMUNICAÇÃO administrativa interna

As Coordenações devem se atentar para as seguintes situações, efetuando a imediata comunicação ao Departamento de Recursos Humanos:

▶ casos com sintomas de COVID-19 ou confirmados na Unidade, identificando-se todos os/as membros/as, servidores/as, estagiários/as ou terceirizados/as que estavam em escala presencial conjunta ou tiveram contato próximo e duradouro com essa pessoa.

▶ casos de Defensoras/as, Servidores/ as ou Estagiários/as que indiquem ter tido contato próximo e duradouro com pessoa infectada ou em investigação epidemiológica clínica ou laboratorial nos últimos 10 dias, mesmo que fora do ambiente de trabalho.

Devem ser transmitidas as seguintes orientações a todos os integrantes das equipes de trabalho na Unidade:

▶ As pessoas que apresentarem um dos sintomas típicos de COVID-19 (febre, tosse, falta de ar ou cansaço excessivo) não devem comparecer à Unidade e devem procurar atendimento médico, prestando informações imediata à Coordenação da Unidade e ao DRH, inclusive acerca da realização do teste e seu resultado. Reforçar a mesma orientação aos/às funcionários/as terceirizados/as, a qual será feita também pela empresa.

- ▶ Com diagnóstico positivo de COVID-19, deve-se proceder da seguinte forma:
 - Nos primeiros 5 dias, realizar isolamento com trabalho remoto ou afastamento, conforme recomendação médica expressa e confirmação do Departamento de Recursos Humanos.
 - Se cessados os sintomas em 5 dias, realizar teste após 24 horas. Se negativo, retornar o trabalho presencial conforme escala.
 - Se os sintomas permanecerem por mais de 5 dias, o trabalho presencial poderá ser retornado em 24 horas de eventual teste com resultado negativo, ou após 10 dias, mesmo que com sintomas.

PROTEÇÃO individual

A partir do mês de novembro de 2022, a fim de garantir a continuidade do atendimento à população, o uso de máscaras de proteção facial e/ou faceshield passa a ser obrigatório para membros, servidores e estagiários da Defensoria Pública.

As empresas prestadoras de serviço deverão fornecer EPI's para a utilização de seus funcionários, ficando também autorizada a disponibilização, por parte da Defensoria, de máscara PFF2 ou descartáveis aos terceirizados.

Mantém-se, sem prejuízo de nova reavaliação, a RECOMENDAÇÃO de uso de máscara aos/às usuários/as da Defensoria Pública.



Máscaras descartáveis para usuários/as: será recomendado o uso para quem comparecer sem o acessório, devendo ser entregue exclusivamente àqueles/as que não a portarem e aceitarem a recomendação.



Face shield: Defensores/as Públicos/as, Servidores/as e Estagiários/as receberam face shield a fim de garantir maior proteção nas situações de contato direto com público, através de barreira física, recomendando-se o uso no momento do atendimento. Este equipamento é pessoal e não descartável. Deve ser higienizado após o uso, sendo então reutilizável.



Máscaras PFF2: Defensores/as Públicos/as, Servidores/as e Estagiários/as podem solicitar máscaras PFF2 para utilização no local de trabalho. Recomenda-se a utilização de uma máscara por dia de trabalho (8 horas de uso), sem descarte, usando-se as máscaras recebidas de forma intercalada. Indica-se um descanso mínimo de 4 dias para a reutilização.



Álcool gel: o insumo será entregue para disposição permanente nas áreas comuns de atendimento e nas baias ou pontos de atendimento.

Saiba como utilizar os equipamentos disponíveis

Coloque sua máscara segurando-a pelas alças, lembrando que ela deve cobrir totalmente a boca e nariz, sem deixar espaços nas laterais. A máscara e o face shield devem ser utilizados corretamente não devendo ser manipulados durante o uso.

Efetue a limpeza de seus insumos e de seu espaço individual de trabalho sempre que puder.

Evite tocar os próprios olhos, boca e nariz, além da própria máscara durante o uso, e evite contato físico com terceiros, tais como beijos, abraços e aperto de mão.

Siga a etiqueta de tosse e higiene respiratória (cobrir tosses e espirros com lenços descartáveis, jogá-los fora imediatamente e higienizar as mãos em sequência).

Lave as mãos ou higienize com álcool em gel 70% antes do início do trabalho, após tossir, espirrar, usar o banheiro, manusear documentos entregues pelos usuários, tocar em dinheiro, manusear alimentos, manusear lixo, manusear objetos de trabalho compartilhados; e antes e após a colocação da máscara.



▶ Não compartilhe sua máscara.

▶ Intercale o uso das máscaras PFF2.

▶ Não lave ou aplique produto desinfetante em sua máscara.

▶ Máscaras descartáveis entregues aos/as usuários/as não devem ser reutilizadas.

▶ Recomenda-se utilização de uma máscara PFF2 por dia de trabalho, sem descartá-la em seguida.

▶ Recomenda-se troca da máscara descartável depois de 3 horas de uso ou se esta molhar.

▶ Após a utilização da máscara PFF2, mantenha em local separado por, no mínimo, 4 dias para posterior reutilização.

Orientações gerais sobre máscaras de proteção e seu uso podem ser encontradas no site

<https://www.saopaulo.sp.gov.br/coronavirus/mascaras/>

ORGANIZAÇÃO dos espaços físicos das Unidades



É fundamental que os banheiros da área de atendimento estejam sempre disponíveis ao público para higienização, com dispenser de sabão líquido e papel toalha descartável.



As informações relevantes aos/às usuários/as devem estar contidas em banners e cartazes afixados na área de espera ou atendimento.



Também devem ser mantidos afixados nos ambientes de circulação e espera do atendimento dispensers de álcool em gel distribuídos pela CGA. Os terceirizados de limpeza deverão ser orientados a repor o insumo sempre que necessário.

FLUXOS E REGRAS de atendimento ao público

A Defensoria divulgará amplamente à população seus canais de atendimento presencial e remoto, inclusive para casos de urgência.

O atendimento presencial será agendado, seja inicial ou de acompanhamento de processos, sendo prioritário para pessoas em situação de rua ou que estejam em situação de vulnerabilidade semelhante e pessoas

que não possuam meios ou condições para o uso das ferramentas remotas de atendimento.

As Subdefensorias Públicas-Gerais, com o apoio da Assessoria da Qualidade do Atendimento, divulgarão diretrizes mais específicas sobre os fluxos de atendimento.

PROCEDIMENTO DE INGRESSO

do/a usuário/a na Unidade

Antes do ingresso de qualquer pessoa na Unidade da Defensoria, devem ser tomadas as seguintes providências:

- ▶ identificação se é o caso de pessoa com atendimento agendado;
- ▶ recomendação do uso de máscara para quem comparecer sem o acessório, com a entrega do acessório se a pessoa desejar utilizá-lo, além de orientações iniciais sobre regras de higienização antes e depois do atendimento e de uso do espaço.

No caso de pessoa que não tenha agendado atendimento, devem ser indicados os canais de agendamento ou promover, neste momento, o agendamento. Casos de urgência podem ser avaliados pelo/a coordenador/a do atendimento.

A lista de agendamentos do dia deve estar disponível ao responsável pela organização da entrada.

Identificando-se que é o caso de atendimento no dia, será recomendado o uso de máscaras, entregando máscara descartável ao/a usuário/a e eventual acompanhante que não estiver portando e que não se oponha ao uso.

Não devem ser entregues máscaras descartáveis às crianças de até 2 anos de idade, de acordo com alerta da Sociedade Brasileira de Pediatria.

O/a usuário/a deve ser orientado a sobre as recomendações de uso de máscara e realização de higieniza-

ção das mãos, mediante uso do totem de display de álcool em gel com pedal.

Os/as usuários/as devem ser orientados por cartaz a realizar a higienização antes e ao término do atendimento.

Recomenda-se a utilização de senha descartável de atendimento, a ser entregue ao/à usuário/a.

Caso a pessoa indique necessidade de urgência no atendimento, será providenciado o ingresso para atendimento imediato ou o agendamento para o dia seguinte, conforme o caso. Deve-se ter especial atenção com os grupos de pessoas extremamente vulneráveis, como pessoas em situação de rua.

As Subdefensorias Públicas-Gerais tratarão do tema de modo mais aprofundado em orientações específicas.

INFORMAÇÃO ao/à usuário/a

▶ A Unidade deverá facilitar a comunicação visual de orientações ao/à usuário/a, evitando circulação de papeis.

▶ Os ambientes devem ter banners ou cartazes com as principais medidas e recomendações, tais como a recomendação do uso de máscaras.

▶ Instalar cartaz(es) com as orientações de segurança sanitária na organização do atendimento em local de fácil visualização.

▶ Sinalizar a Unidade com os locais onde serão disponibilizados os dispensers de álcool gel.

▶ Sinalizar local para descarte correto de máscaras e materiais potencialmente contaminantes.

▶ Na entrada ou fachada da Unidade, deve ser afixada faixa ou banner com os canais de atendimento remoto da Defensoria Pública.

Consultoria técnica para elaboração do Manual:

Centro de Vigilância Sanitária (CVS) e Comitê Científico de Saúde do Estado de São Paulo

O CADI – Centro de Apoio e Desenvolvimento Institucional, do Departamento de Recursos Humanos, está à disposição para acolhimento institucional de todos/as e prestará constantes orientações sobre saúde física e psíquica relacionadas ao período de pandemia.



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO