

Guia “Clean & Safe” Agência de Viagens e Turismo

DOCUMENTO EM CONSTANTE ATUALIZAÇÃO - Preprint v8.3.F.L - id_TdP_06B

- Turismo de Portugal, I. P. – NOVA Medical School –

As orientações apresentadas traduzem um conjunto de princípios gerais com o intuito de sensibilizar as Agências de Viagens e Turismo para a devida adoção de medidas que visam proteger a Saúde de Todos, auxiliando na resposta e nos esforços de redução do impacto da presente pandemia COVID-19 em Portugal.

As recomendações apresentadas, cuja implementação deverá resultar de um eficiente diálogo e esforço colaborativo de todos os atores, não dispensam um eventual enquadramento técnico e regulamentar adicional, fruto de um contexto e especificações (ainda que temporárias) de uso.

Todas as orientações devem ser especificamente adaptadas ao perfil de risco identificado, em cada momento.

Relembramos que o nível de emergência nacional, regional e/ou local, como decretado pelo Governo, poderá implicar a adoção de medidas adicionais, que deverão ser obrigatoriamente implementadas.

Deverão ser respeitadas todas as indicações da Direção-Geral da Saúde (DGS) e/ou das Autoridades de Saúde territorialmente competentes.

A análise transmitida de cariz estritamente informativo não dispensa a consulta das Normas, Orientações, Informações, Comunicados e Despachos emitidos pela Direção-Geral da Saúde (DGS):

<https://covid19.min-saude.pt/>

Em caso de dúvida face ao correto procedimento a adotar, contactar **SNS24 - 808 24 24 24**

Em casos de Emergência contactar o Número Nacional de **Emergência Médica - 112**

Fonte Principal (citada/ parafraseada): Direção-Geral da Saúde (DGS): <https://covid19.min-saude.pt/>

Agradece-se a colaboração da Direção-Geral da Saúde (DGS).

O presente “Guia” constitui um elemento de suporte aos Formadores “*Clean & Safe*” do Turismo de Portugal, I.P., devendo a sua consulta ser sempre contextualizada, neste âmbito de Formação.



1. A Agência de Viagens e Turismo assegura a implementação do seu Plano de Contingência face à COVID-19 e que este será conhecido por todos os seus Colaboradores:

- a) O conjunto de Orientações do Selo “Clean & Safe”, deverá traduzir-se num **Plano de Contingência COVID-19** interno escrito, de leitura obrigatória por todos os Colaboradores. Alegar desconhecimento concernente ao conteúdo do documento não pode ser argumento para o não cumprimento dos procedimentos definidos. Este documento, obrigatoriamente desenvolvido e disponibilizado pela Agência de Viagens e Turismo (e da sua Responsabilidade), almeja acessoriamente sensibilizar todos os Colaboradores e Clientes da Agência de Viagens e Turismo, para a adoção de comportamentos que visam proteger a Saúde de Todos;

2. A Agência de Viagens e Turismo assegura que o Plano de Contingência COVID-19 será atualizado em função do perfil de risco identificado:

- a) As orientações gerais discutidas devem ser especificamente adaptadas ao perfil de risco identificado. Relembramos que a situação epidemiológica nacional, regional e/ou local poderá implicar a adoção de medidas adicionais, que deverão ser obrigatoriamente implementadas. Deverá ser explicitamente declarado pela Agência de Viagens e Turismo (e espelhado na atualização do seu Plano de Contingência COVID-19), o **estrito respeito das indicações da Direção-Geral da Saúde (DGS) e das Autoridades de Saúde territorialmente competentes**. É assim obrigatória a consulta das Normas, Orientações, Informações, Comunicados e Despachos emitidos pela DGS: <https://covid19.min-saude.pt/> nas suas atualizações à data de consulta. O acompanhamento das informações disponibilizadas é aconselhado a todos os Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo, sendo fortemente recomendado e uma das responsabilidades formais do responsável pela ativação do Plano de Contingência COVID-19 da Agência de Viagens e Turismo. Após consulta do *site* <https://covid19.min-saude.pt/> e da informação aí expressa, em caso de persistência de dúvidas face ao correto procedimento a adotar, contactar **SNS24: 808 24 24 24**;

3. A Agência de Viagens e Turismo assegura a existência de um Coordenador Geral (Responsável) do Plano de Contingência ante COVID-19 e da sua equipa de apoio, a determinação do perfil de risco bem como identificação da resposta a adotar e do seu enquadramento de suporte:

- a) A **avaliação de risco** é uma componente fundamental da preparação e resposta em Saúde Pública, a cargo das Autoridades de Saúde territorialmente competentes, baseando-se na evidência científica disponível, nos dados da vigilância epidemiológica e na informação sobre eventos ou informações provenientes de outras fontes credíveis e/ou acreditadas. A gestão de falsas notícias e a proatividade na comunicação devem ser uma prioridade, no sentido de promover e manter a confiança dos Colaboradores e Clientes da Agência de Viagens e Turismo e da comunidade em geral, num eficiente exercício de cidadania. Todos os Colaboradores e Clientes deverão ter **acesso a informação validada** concernente à COVID-19/ SARS-CoV-2 (integrada no próprio Plano de Contingência COVID-19 ou possibilitando o acesso a um portal de informação acreditada). Deverá ser aconselhada a consulta primária do portal: <https://covid19.min-saude.pt/>;
- b) A **comunicação do risco** deverá ser feita pelo Coordenador Geral (Responsável) do Plano de Contingência COVID-19 da Agência de Viagens e Turismo (responsável pela ativação do Plano de Contingência), de maneira precisa, transparente e oportuna. Deve ser clara e explicitamente transmitido que todas as medidas e orientações de um Plano de Contingência traduzem uma estratégia de gestão de risco, conducente à sua minimização;
- c) As recomendações apresentadas não dispensam um enquadramento técnico e regulamentar adicional, fruto de um contexto particular e/ou especificações (ainda que temporárias) de uso, sendo que (quando aplicável) os planos operacionais internos de segurança e emergência dos Edifícios - **Planos de Prevenção e Proteção**, deverão ser **revistos e atualizados**, face ao contexto de Saúde Pública. A Agência de Viagens e Turismo não deverá negligenciar a análise de outros riscos na prática de gestão processual da sua atividade, nas orientações funcionais e nas políticas de uso dos seus espaços;

- d) As dúvidas resultantes da leitura do Plano de Contingência COVID-19 por parte dos Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo, devem ser transmitidas ao respetivo superior hierárquico. Recomenda-se a existência de um Responsável “*Clean & Safe*” (“Embaixador *Clean & Safe*”) por unidade funcional/ Departamento da Agência de Viagens e Turismo (ex.: *Front desk*, *BackOffice*, Reservas, etc.), que deverão reportar a uma Equipa de Suporte Central tutelada pelo **Coordenador Geral (Responsável) do Plano de Contingência ante COVID-19 da Agência de Viagem e Turismo**. O **Coordenador Geral (Responsável) do Plano de Contingência ante COVID-19** deve constituir uma Equipa de Suporte Central que deverá incluir um representante de cada Departamento/ unidade funcional, nomeadamente, o Diretor Técnico/ Operacional, um membro do Conselho de Administração, o Diretor dos Recursos Humanos, um membro do Departamento Comercial, um membro do Departamento de Comunicação, um membro em representação dos Colaboradores permanentes, um membro do Serviço de *Front desk*, um membro das Equipas de *BackOffice*/ Reservas, um membro das Equipas de Limpeza, um membro da Equipa de Copa/ Sala de Refeições, um membro das Equipas de Segurança, bem como um responsável pelo *Facility Management*, um responsável pela Higiene e Segurança no Trabalho (HST) e um representante da Saúde Ocupacional/ Medicina no Trabalho (deverão estar representados todos os setores - na medida da dimensão da Agência de Viagens e Turismo e do seu Quadro de Colaboradores). Caberá à Equipa de Suporte Central a determinação do perfil de risco para os distintos espaços funcionais do edificado, da sua lotação/ distribuição dos Clientes, dimensão dos grupos funcionais bem como identificação do **plano de resposta** a adotar (incluindo as Equipas de Resposta) e do seu **enquadramento de suporte** (ex.: necessidades logísticas e materiais, adequação de cobertura de seguros, etc.);
- e) O Coordenador Geral (Responsável) do Plano de Contingência COVID-19 da Agência de Viagens e Turismo deverá assegurar a **comunicação** e divulgação a todos os Colaboradores e Clientes. A Agência de Viagens e Turismo deverá assegurar que todos os seus Colaboradores, possuem um nível de conhecimento detalhado do Plano de Contingência COVID-19 interno. Poderá existir igualmente um portal interno, Acessível, com as respostas às questões locais mais recorrentes, ante o Plano de Contingência COVID-19 da Agência de Viagens e Turismo, que desta forma deverá ser melhorado de forma iterativa e contínua - toda a informação deverá ser agilmente **comunicada a todos os Colaboradores** (e-mail, *newsletter*, *website*, portais de comunicação interna, telefone, etc.);
- f) Por meio de instruções em formato bem visível – ex.: os **materiais de divulgação disponibilizados pela DGS** - folhetos informativos, cartazes, imagens, sinalética, vídeos, áudios - dever-se-ão incentivar os adequados procedimentos comportamentais por parte de todos os Colaboradores e Clientes da Agência de Viagens e Turismo;
- g) Caso o Coordenador Geral (Responsável) do Plano de Contingência COVID-19 da Agência de Viagens e Turismo tenha como interlocutores distintas empresas/ empregadores e/ou superiores hierárquicos de equipas **independentes**, estes devem ser **informados** do referido Plano de Contingência adotado para esse espaço, adequando procedimentos de prevenção, controlo e vigilância específicos para as suas empresas - e eventuais espaços “privados”;
- h) O Coordenador Geral (Responsável) do Plano de Contingência COVID-19 da Agência de Viagens e Turismo deverá assegurar a **adoção de medidas** perante uma Emergência, devendo apresentar um número de telefone e e-mail em permanência para poder ser contactado por qualquer Colaborador da Agência de Viagens e Turismo e/ou um conjunto de responsáveis hierárquicos intermédios;
- i) O Coordenador Geral (Responsável) do Plano de Contingência COVID-19 da Agência de Viagens e Turismo deverá assegurar a devida **documentação** de todos os processos implementados e que o tratamento de informação concernente aos Colaboradores e Clientes (incluindo sistemas informáticos, segurança eletrónica, etc.) obedece ao **Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)**, como promovido pela Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD);

4. A Agência de Viagens e Turismo assegura a formação específica de todos os seus Colaboradores sobre as medidas e procedimentos constantes do Plano de Contingência COVID-19:

- a) O Coordenador Geral (Responsável) do Plano de Contingência COVID-19 da Agência de Viagens e Turismo deverá receber **formação específica “Clean & Safe”** e assegurar igualmente a formação

adequada dos seus Colaboradores. Deverá ser realizada formação específica de todos os novos procedimentos, envolvendo simulacros internos de todos os cenários antecipados, com um registo documental destas sessões. Esta mesma formação deverá contemplar todos os novos recursos humanos que venham a ser contratados. A **Formação Interna** concernente ao Plano de Contingência COVID-19 da Agência de Viagens e Turismo, é assim obrigatória para todos os Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo e/ou Provedores Externos que tenham uma interação com os Clientes ou com os outros Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo (de forma não esporádica). Recomenda-se que as equipas de (na medida da sua existência) Comercial, *Front desk*, Espaços de Refeição e Copa, Limpeza, Manutenção & *Facility Management* e Segurança, realizem simulacros, referentes aos seus procedimentos específicos, descritos no Plano de Contingência COVID-19 da Agência de Viagens e Turismo, como parte integrante da sua Formação. A capacitação dos Colaboradores com conhecimento e experiência devidamente validados é um vetor central estruturante do Plano de Contingência COVID-19, da sua robustez e um garante da continuidade da qualidade da resposta e da Segurança e Saúde dos Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo. Deverá ser estruturado um exercício de avaliação para verificar se as operações que estão planificadas para os espaços e/ou atividades da Agência de Viagens e Turismo e seu contexto, foram devidamente compreendidas por toda a equipa de Colaboradores (esta atividade deverá estar imbuída de idêntico racional de precaução e critérios de prevenção da doença, pelos seus participantes);

5. A Agência de Viagens e Turismo assegura a disponibilidade de *stock* de todos os materiais, produtos e equipamentos necessários à operacionalização do Plano de Contingência ante COVID-19, bem como a adequação dos seus processos, infraestruturas tecnológicas de comunicação e informação:

- a) A Agência de Viagens e Turismo deverá acautelar as necessidades de *stock* de materiais e equipamentos de proteção, bem como produtos de limpeza e desinfeção, recomendando-se a existência de um **stock mínimo**;
- b) Os **kits de primeiros socorros** da Agência de Viagens e Turismo, cujo número deverá ser reforçado, deverão ter o seu equipamento revisto, atendendo à situação pandémica, devendo incluir:
 - i. sacos brancos para resíduos de tipo hospitalar do Grupo III (Grupo três);
 - ii. toalhetes para desinfeção de superfícies;
 - iii. dispensadores com produto desinfetante de mãos (com comprovativo notificado à DGS como produto biocida do tipo 1) (ex.: dispensadores de desinfetante para as mãos à base de álcool (pelo menos com 70% (setenta por cento) etanol) – Solução Antisséptica de Base Alcoólica (SABA));
 - iv. máscaras cirúrgicas;
 - v. luvas descartáveis resistentes (ex.: nitrilo);
 - vi. termómetro(s) (idealmente descartáveis ou alternativamente de infravermelhos *touchless*);
 - vii. viseira facial e proteção ocular;
 - viii. bata e touca impermeáveis e descartáveis;
- c) Recomenda-se que seja confirmada a adequabilidade das **infraestruturas tecnológicas de comunicação e informação**, para acautelar a intensificação de canais complementares de comunicação;
- d) Todos os **processos** deverão ser **desmaterializados** e dever-se-á adotar, sempre que possível, um formato integralmente **digital**. Deverão ser igualmente privilegiadas formas de **pagamento eletrónico**, através de transferências ou cartões bancários (débito ou crédito), preferencialmente **contactless**. Os materiais promocionais/ informativos do destino e experiências turísticas/ gastronómicas/ culturais deverão privilegiar o formato digital, desaconselhando-se a existência de versões em suporte físico (ex.: papel, cartão, etc.). Caso seja considerado necessário, deverá estar antecipada a sua entrega/ levantamento individual, respeitando as normas e orientações de higienização e não devendo este material permanecer livremente exposto e de fácil acesso/ manuseamento. Jornais e Revistas em suporte físico (ex.: papel), de uso partilhado e livre acesso, não poderão ser disponibilizados;

6. A Agência de Viagens e Turismo assegura uma gestão adequada dos seus Recursos Humanos, garantindo a proteção e promoção da Saúde e Segurança dos seus Colaboradores:

- a) A Agência de Viagem e Turismo assegura uma gestão adequada dos seus recursos humanos, garantindo a proteção e promoção da saúde e segurança dos seus Colaboradores, em concordância, nomeadamente, com a **OT 006/2020** “Procedimentos de Prevenção, Controlo e Vigilância em Empresas”, da DGS;
- b) A Agência de Viagem e Turismo deve estar preparada para a possibilidade de parte dos seus Colaboradores não irem trabalhar, devido à presente situação pandémica, seus condicionalismos e implicações. Neste contexto, é importante avaliar: as atividades desenvolvidas que são imprescindíveis ao funcionamento da Agência de Viagens e Turismo. Deve-se equacionar a possibilidade de afetar Colaboradores adicionais (contratados, Colaboradores com outras tarefas, etc.) para desempenharem tarefas essenciais da Agência de Viagens e Turismo em caso extremo de necessidade, garantindo a sua formação (se possível de forma antecipada). A Agência de Viagens e Turismo deverá equacionar a possibilidade de afetar ou recrutar Colaboradores adicionais para suplência de funções/ substituição de *Staff* que desempenhe tarefas de maior exposição, como Serviço de Atendimento ao Cliente. Se possível, a equipa de Colaboradores poderá ser reforçada, reconhecendo o seu esforço em circunstâncias difíceis e incertas;
- c) Os recursos humanos que constituam **grupos de risco** ante COVID-19 (nomeadamente na tipificação plasmada na **Norma 004/2020** “Abordagem do Doente com Suspeita ou Confirmação de COVID-19” da DGS) deverão adotar medidas adicionais de mitigação do seu risco de contágio;
- d) Idealmente deverá ser analisada a possibilidade de estruturação de **turnos espelho**;
- e) As equipas presenciais de Colaboradores, quando necessárias, deverão ser de **menor dimensão**, preservando continuamente a integridade dos **mesmos grupos funcionais**;
- f) As **pausas** dos Colaboradores (incluindo para as refeições) deverão ser efetuadas de forma **desfasada/ alternada** (privilegiando-se o espaço exterior, desde que em segurança, garantindo o distanciamento interpessoal mínimo indicado e a não formação de agrupamentos);
- g) Devem ser analisadas as atividades da Agência de Viagens e Turismo que podem recorrer a **formas alternativas de trabalho** ou de realização de tarefas, designadamente através do recurso a teletrabalho, reuniões por vídeo e teleconferências;
- h) A Agência de Viagens e Turismo deverá especificamente anuir que desempenha um papel fulcral na **proteção da Saúde e Segurança dos seus Colaboradores**, reiterando a sua responsabilidade na organização dos Serviços de Saúde e Segurança do Trabalho (SST) de acordo com o estabelecido no “Regime Jurídico da Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho (RJPSST)”. Deverá, de igual modo, reconhecer expressamente a sua obrigação como empregador em assegurar aos seus Colaboradores condições de segurança e de saúde, de forma continuada e permanente, tendo em conta princípios gerais de prevenção;
- i) Recomenda-se a promoção de um ambiente social tranquilo, informado, empático e cívico. O bem-estar mental de todos os Colaboradores e Clientes da Agência de Viagens e Turismo e da Comunidade em geral deverá ser salvaguardado, ainda que condicionado pela situação sanitária. Idealmente poderá existir o desenvolvimento de um programa sistémico de bem-estar para todos os Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo, especificamente desenhado para o contexto sanitário e social atual. Deverá ser salientada a relevância do bem-estar de todos. Sempre que possível toda a equipa deverá ser tranquilizada aliviando o stress e promovendo a **saúde mental** de todos;
- j) **Reuniões** regulares (à distância) com cada um dos Colaboradores, deverão ser antecipadas: deverá proceder-se à realização periódica de inquéritos (*surveys*) internos para avaliar o bem-estar, conforto, satisfação e sensação geral de segurança dos Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo - Recomendada uma **periodicidade** mínima **mensal** para os Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo (idealmente questionário padronizado). Estes inquéritos (*surveys*) internos deverão almejar um grau de satisfação interna mínimo de 80% (oitenta por cento);
- k) Deverá ser igualmente reforçado o canal de comunicação com o **Serviço de Saúde Ocupacional/ Medicina do Trabalho** da Empresa, que deverá estar em **concordância** com o Plano de Contingência COVID-19 customizado desenvolvido pela Agência de Viagens e Turismo. Ter disponível, em local/

repositório digital acessível/ sempre consultável, os contactos do Serviço de Saúde do Trabalho e do(s) médico(s) do trabalho responsável(veis) pela vigilância da Saúde dos Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo;

- l) Deverá ser promovida obrigatoriamente uma **automonitorização** proativa da Saúde dos Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo. Perante o mal-estar de um dos Colaboradores deverão ser contactados os provedores de Medicina no Trabalho/ Saúde Ocupacional. Não deve ser descuidada a monitorização de outras condições de Saúde e patologias crónicas, Ocupacionais, Ambientais e Emergências Médicas. Esta “atitude” deverá ser promovida mesmo fora do ambiente de trabalho, devendo nesse caso serem contactados os médicos cuidadores, o SNS24 - 808 24 24 24 ou Número Nacional de Emergência Médica – 112 (dependendo da situação). Os Colaboradores a exercerem funções em teletrabalho devem ser igualmente contemplados e serão sempre parte integrante da avaliação de risco realizada;
- m) A Agência de Viagem e Turismo deverá facilitar o acesso dos Colaboradores aos pontos de **vacinação** para a COVID-19, ainda que no decurso do período laboral;
- n) Ecoando o racional determinado na **Norma 019/2020** “Estratégia Nacional de Testes para SARS-CoV-2” da DGS, deverá ser antecipada a possibilidade de realização de rastreios de Colaboradores, para identificação da infeção por SARS-CoV-2, sempre que indicado e nos termos recomendados;
- o) Recomenda-se uma automonitorização diária dos Colaboradores, incluindo a medição da temperatura corporal, antes de saírem de casa. Colaboradores que apresentem algum mal-estar e/ou temperatura superior a 38 °C (trinta e oito graus Celsius) não se deverão apresentar ao serviço na Agência de Viagens e Turismo, sem uma **validação clínica** da sua condição;
- p) Deverá ser promovida uma **alimentação saudável** e adequada no local de trabalho, procurando igualmente que todos os Colaboradores estejam devidamente **hidratados**;
- q) Os eventuais programas de **partilha de veículo** (*car pooling/ car sharing*) entre Colaboradores deverão ser **reavaliados**;

7. A Agência de Viagens e Turismo assegura a capacitação dos seus Colaboradores enquanto “Agentes de Saúde Pública”:

- a) Toda a informação deverá ser agilmente comunicada a todos os Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo (e-mail, *newsletter*, *website*, portais de comunicação interna, etc.). Os canais de comunicação internos deverão, idealmente, integrar critérios de Acessibilidade. Cada um dos Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo, devidamente informado, deverá atuar como um influenciador Social, disseminando factos e aumentando assim o conhecimento público sobre a doença e os corretos procedimentos a adotar. Os Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo deverão ser adicionalmente aconselhados a adotarem medidas de prevenção ante a pandemia COVID-19 mesmo quando fora do ambiente de trabalho. Estarão assim capacitados para atuar igualmente como **Agentes de Saúde Pública** e Promotores deste desígnio que deverá ser comum, para uma comunidade mais resiliente. Assim, deverá ser igualmente veiculada uma **Declaração** de Compromisso Cívico conhecida por todos os Colaboradores, que enfatizará a desejável observância de adequada conduta profissional e social e a abstenção de ações ou comportamentos que possam perturbar a habitual atividade desenvolvida na Agência de Viagens e Turismo. Esta declaração constituirá uma garantia inequívoca da atitude positiva e pró-ativa dos Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo, o que em conjunto com uma práxis adequada contribuirá decisivamente para a melhoria da proteção de todos, o que constitui um objetivo coletivo e primordial. Traduz ainda uma capacitação dos Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo enquanto Agentes de Saúde Pública (“da Agência de Viagens e Turismo para a Urbe e Sociedade”), compreendendo igualmente as consequências de condutas desconformes às normas orientadas para a contenção e mitigação do risco de contágio, visando assim a adoção na sua vida quotidiana de redobrados esforços de prevenção e proteção. Enfatizamos que os Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo estarão assim a promover princípios e valores base de cidadania contribuindo para a minimização do risco de toda a Comunidade;
- b) Promover o uso da aplicação Governamental de *contact tracing* - **StayAway COVID**;

8. A Agência de Viagens e Turismo assegura que todos os seus Parceiros e Fornecedores são aderentes do selo “Clean & Safe” ou que possuem um adequado Plano de Contingência face à COVID-19:

- a) Deverá ser dada igual atenção à verificação pela Agência de Viagens e Turismo do cumprimento do Plano de Contingência COVID-19 por Subcontratados, Colaboradores pontuais e Fornecedores de Serviços. Salienta-se que todos os parceiros da Agência de Viagens e Turismo (ex.: Transporte, Alojamento, Restauração, Empresas de Animação Turística, etc.), bem como todos os seus Fornecedores, deverão apresentar Selo “**Clean & Safe**” do Turismo de Portugal, se pertencentes a uma tipologia e contexto (nomeadamente territorial) de atividade abrangida por este programa, ou apresentar e adotar um Plano de Contingência ante COVID-19, caso a sua atividade não possa ser certificada pela iniciativa “**Clean & Safe**”. Estas declarações deverão ser registadas no Plano de Contingência ante COVID-19 da Agência de Viagens e Turismo;

9. A Agência de Viagens e Turismo assegura uma adequada reconfiguração funcional e uso dos seus espaços:

- a) Quando aplicável, realizar uma reconfiguração do **design funcional dos espaços** da Agência de Viagens e Turismo por forma a impor uma rigorosa **distância interpessoal mínima** de acordo com as recomendações da DGS - mínima de 2 (dois) metros. Somente Clientes coabitantes poderão ter um distanciamento interpessoal inferior ao recomendado para todos os outros Ocupantes (Colaboradores e Clientes) da Agência de Viagens e Turismo;
- b) Espelhando as recomendações da DGS, poderá existir, ser necessário ou aconselhável o recurso acessório a **barreiras físicas à proximidade** entre Colaboradores/ Clientes, a criação de **percursos unidirecionais, condicionamento/ modelação do fluxo e velocidade de deslocação** dos Colaboradores/ Clientes (ex.: com recurso ao uso eficaz de iluminação, painéis informativos, conteúdos audiovisuais, etc.);
- c) Deverão ser estritamente evitadas aglomerações de Colaboradores/ Clientes pelo que o *layout* destes espaços deverá ser reorganizado por forma a **evitar a formação de agrupamentos e minimizar o cruzamento** entre pessoas;
- d) Devem ser **eliminados ou reduzidos os pontos de estrangulamento** de passagem;
- e) Sempre que aplicável, deverá ser **reforçada a sinalética** com informações sobre localização dos distintos espaços da Agência de Viagens e Turismo, de forma que os Clientes se possam dirigir à área/ zona funcional desejada sem necessidade de interação recorrente com os Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo;
- f) Quando aplicável e sempre que possível e funcional, as **mesas** a serem utilizadas pelos Colaboradores (ex.: mesas de salas de *BackOffice*) devem ser dispostas junto das paredes e janelas, mas deverão estar a pelo menos 5 (cinco) cm (centímetros) de paredes/ divisórias de forma que não exista contacto direto com estas, de acordo com a estrutura física dos espaços. Estas devem estar dispostas com a mesma orientação, evitando uma disposição que implique pessoas viradas de frente umas para as outras;
- g) Quando aplicável, deverá ser promovida uma adequada **iluminação** dos espaços expondo sempre que possível os Colaboradores/ Clientes à luz natural (alinhamento da iluminação com ritmo circadiano dos Colaboradores/ Clientes);
- h) Quando aplicável, a **permanência no interior** das Instalações por parte de Fornecedores de serviços/ Entregas deverá ser limitada ao tempo estritamente necessário à realização da(s) sua(s) tarefa(s). Se necessário podem ser instituídos limites temporais de entrada de forma a evitar a concentração destes Visitantes Profissionais (com correspondência adicional a períodos de menor fluxo de pessoas e/ou menor volume de trabalho). Deverá evitar-se a sua circulação no interior das Instalações da Agência de Viagens e Turismo minimizando o percurso a realizar por estes. Fornecedores Externos de Serviços/ Entregas não deverão utilizar as Instalações Sanitárias dos Colaboradores da Empresa;
- i) Deve ser minimizada a **circulação** nos distintos espaços das Instalações da Agência de Viagens e Turismo, existindo a interação mínima interpessoal que seja estritamente necessária e sempre que possível preservando o distanciamento interpessoal mínimo indicado (binómio interlocução: maior distanciamento interpessoal possível, menor tempo possível). Poderão ser estabelecidos fluxogramas

de circulação eficaz para cada atividade interna antecipada/ Ocupante/ produto ou correspondência/ encomenda;

- j) Quando aplicável, cada sala/ **espaço funcional** deverá, sempre que possível, ser utilizada pelo **mesmo grupo** de Colaboradores/ Clientes. Deve ser realizada uma **reorganização funcional** das atividades, colocando em maior proximidade (ainda que sempre respeitando o distanciamento interpessoal mínimo indicado) os Colaboradores/ Clientes cuja interação presencial obrigatória é mais frequente, devendo, sempre que possível, ser definidos circuitos de entrada e saída de cada 'Grupo Funcional' de forma a impedir um maior cruzamento de pessoas, com corredores funcionais unidirecionais idealmente com uma largura mínima de 3 (três) metros e definição de horários desfasados de entrada e saída. Cada Colaborador deverá conhecer os percursos mínimos efetivos a realizar para cada uma das suas atividades internas;
- k) Sempre que possível, deverão ser igualmente adstritas **Instalações Sanitárias** a utilizar preferencialmente por cada 'Grupo Funcional' (antecipando necessidades especiais de uso - critérios de Acessibilidade);
- l) Quando aplicável, deverão ser encerrados **espaços técnicos** comuns exclusivamente de convívio de Colaboradores e mobiliário não necessário, de uso comum pelos Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo. Os espaços técnicos que não sejam necessários para o alargamento dos grupos em virtude da sua divisão devem estar encerrados;
- m) Agência de Viagens e Turismo poderá minimizar o número de **peças decorativas**/ artigos não funcionais expostos, com possibilidade de serem manipulados livremente por todos os Ocupantes do Edifício;
- n) Os **espaços de trabalho** deverão ser minuciosamente organizados e devem ser retirados todos os objetos pessoais não funcionais ou estritamente necessários, facilitando a sua higienização e um uso eficiente do espaço;
- o) Os **espaços interiores para fumar**, se presentes, deverão ser agora condicionados, no rigoroso cumprimento das indicações da DGS. A todos os Ocupantes do Edifício (nomeadamente Clientes, Colaboradores e Visitantes Profissionais) deverá ser eficazmente comunicada a proibição de fumar (nomeadamente tabaco tradicional em todas as suas formas, cigarros eletrónicos ou equivalentes) em todos os espaços interiores. Esta indicação deverá ser perceptível, em qualquer momento, em todos os espaços interiores, assegurando uma comunicação permanente efetiva desta proibição. O tabaco e fumo ainda que em espaços exteriores deverá ser fortemente desaconselhado e apenas permitido em contexto controlado: caso pretendam fumar, os Clientes terão de se deslocar a áreas exteriores específicas devidamente assinaladas, com estrito cumprimento das indicações da DGS e/ou deverão deslocar-se à via pública, solicitando-se que (gentilmente) o realizem afastados das entradas e janelas de ventilação do Edifício e de terraços/ áreas exteriores com serviço e respeitando escrupulosamente as regras de distanciamento interpessoal (mínimo de 2 (dois) metros e evitando agrupamentos de pessoas);
- p) Deverá ser diminuído o volume (dB) de música ambiente. Deverão ser adotadas estratégias de minimização do **ruído ambiente**, evitando que os Ocupantes da Agência de Viagens e Turismo tenham de subir o seu tom de voz para serem perceptíveis ou realizem um movimento (muitas vezes involuntário) de aproximação interpessoal para uma conversação assim audível. Tal consideração é particularmente relevante em contexto de *Front desk*;

10. A Agência de Viagens e Turismo assegura o cumprimento das recomendações concernentes à dimensão de 'Grupos Funcionais' e Lotação máxima dos seus espaços:

- a) Deverá ser cumprida a indicação da DGS concernente ao **número máximo** de Ocupantes (Clientes e Colaboradores) presentes num mesmo '**Grupo Funcional**', ainda assim preservando entre estes o cumprimento do distanciamento mínimo interpessoal indicado;
- b) A Agência de Viagens e Turismo deverá obrigatoriamente garantir o cumprimento das Normas e Orientações determinadas pela DGS e/ou Autoridades de Saúde territorialmente competentes, concernentes à **Lotação/ Ocupação Máxima** dos seus espaços. Paralelamente poderão ser utilizadas ferramentas (ex.: *software BIM/ CAD*) de planificação da utilização do espaço com análise funcional e adoção dos novos requisitos de segurança e limites regulamentares genericamente adotados.

Ponderação ilustrativa: a preservação omnidirecional do distanciamento mínimo obrigatório, traduz-se numa área funcional mínima aproximada em **espaços acessíveis ao Público**, para 1 (um) Ocupante em repouso, de 20 (vinte) m² (metros quadrados) ou seja 0,05 Ocupantes por m² de área, ou seja, 5 (cinco) Ocupantes por cada 100 (cem) m²;

- c) Quando aplicável, a capacidade máxima de cada espaço funcional da Agência de Viagens e Turismo deve estar **afixada** e visível para o público;
- d) Quando aplicável e uma vez que poderá ser necessário condicionar o número de Clientes, deverão estar previstos mecanismos/ metodologias de **controlo do Acesso e monitorização da ocupação**, dos distintos espaços funcionais;
- e) Idealmente poderá ser realizado um **live tracking** da ocupação do espaço (métodos não invasivos da privacidade e devidamente anonimizados: ex.: *room counters e desk sensors*) com possibilidade de arquivo e análise de histórico;

11. A Agência de Viagens e Turismo assegura uma Ventilação adequada dos seus espaços:

- a) A Agência de Viagem e Turismo assegura uma ventilação adequada dos seus espaços, nos termos da **Portaria n.º 353-A/2013 de 4 de dezembro**;
- b) Deverá ser especificamente estudado cada cenário operacional e seus requisitos idiossincráticos de ventilação, dada a multitudine de variáveis desta análise. A Agência de Viagens e Turismo deverá confirmar o estrito **cumprimento** e transliteração do enquadramento regulamentar concernente à **Qualidade do Ar Interior** bem como a concomitante aplicação das Normas e Orientações da **DGS** referentes à eficiente Ventilação dos seus diferentes espaços funcionais;
- c) Dever-se-á garantir o máximo de caudal de **ar novo**, procedendo a uma renovação do ar em todos os espaços de acordo com as recomendações da DGS e/ou regulamentação específica, com particular atenção às salas de maior ocupação, aos espaços interiores de maior circulação e às áreas de uso comum;
- d) Sempre que aplicável e adequado poder-se-á privilegiar uma **ventilação natural**;
- e) Nos espaços individuais (ex.: Gabinetes Individuais da Administração) deverá ser privilegiada uma **ventilação natural**, nomeadamente pela abertura de janelas (sempre que adequado);
- f) Nas Salas de Refeição dos Colaboradores deverá ser privilegiada uma **ventilação natural**, nomeadamente pela abertura de janelas (sempre que adequado);
- g) Os sistemas de **extração de ar** das Instalações Sanitárias deverão passar a modo contínuo de funcionamento. O mesmo princípio deverá ser aplicado às cabines dos elevadores (quando existentes), devendo os seus sistemas de ventilação/ extração ser adequadamente revistos e configurados por empresa certificada;
- h) Todos os sistemas de ventilação, sempre que possível, deverão ser configurados de forma basal para modo de **Não recirculação do ar**, recomendando-se adicionalmente que, quando aplicável, se desligue a função de desumidificação (procurar manter uma humidade adequada, assegurando um valor relativo de 40 a 60% (quarenta a sessenta por cento));
- i) O direcionamento do ar deve ser realizado de forma a **não incidir diretamente** sobre os Ocupantes do espaço e por forma a evitar fluxos turbulentos;
- j) Quando aplicável, a ventilação deverá ser alterada para **caudal nominal**, pelo menos 2 (duas) horas antes do início de utilização dos espaços comuns e para o caudal mínimo, sempre que possível, pelo menos 2 (duas) horas após se encontrarem sem Clientes - e/ou **respeitar enquadramento regulamentar ou normativo específico** mais restritivo ou implicando **distintos protocolos**;
- k) Quando aplicável e sempre que possível, deverão ser desligados os **recuperadores de calor rotativos/ rodas entálpicas**. A transmissão de partículas de vírus através dos dispositivos de recuperação de calor não será um problema sempre e quando os sistemas de AVAC estejam equipados com unidades *runaround coil* ou outros dispositivos de recuperação de calor que garantam 100% (cem por cento) de separação entre a admissão e retorno;
- l) Os **ventiloconvectores** e outros equipamentos terminais deverão ser mantidos, sempre e quando introduzam ar novo exterior ou quando exista um sistema de ventilação independente;

- m) Para áreas do Edifício sem sistemas de climatização e ventilação mecânica, uma opção é simplesmente **abrir janelas** para permitir a entrada de ar externo (adicionalmente sempre que aplicável e adequado poder-se-á privilegiar uma ventilação natural);
- n) Quando aplicável e sempre que possível, deverão ser realizadas ações proativas de **revisão e manutenção**, limpeza completa e desinfecção de todo o sistema de AVAC incluindo as suas unidades terminais, de acordo com as indicações do fabricante, por empresa devidamente certificada. A limpeza das unidades terminais deverá integrar os protocolos gerais de limpeza e as unidades centrais deverão idealmente ser higienizadas (com periodicidade adequada como recomendado pela DGS). As equipas de Operação e Manutenção deverão obrigatoriamente adotar as recomendações e graus de proteção determinados pela DGS. Qualquer intervenção realizada incorretamente e/ou sem usar Equipamento de Proteção Individual adequado poderá resultar não numa redução, mas sim num aumento de risco;
- o) Quando aplicável e especificamente em circunstâncias e sistemas que impliquem a recirculação de ar, sempre que possível, poderá ser implementada uma renovação dos **sistemas de filtro e desinfecção do ar** circulante suprido pelo sistema de AVAC, nomeadamente com a colocação de filtros absolutos HEPA e lâmpadas germicidas UV-C (254 nm);
- p) Sempre que aplicável, idealmente, verificar igualmente a existência, ou em caso de inexistência promover a sua instalação, de **variadores de velocidade** (frequência) na Unidade de Tratamento de Ar (UTA) e Ventilador de Extração (VEX);
- q) Quando aplicável, idealmente, a distância entre o **ponto de rejeição de ar** para o exterior e a tomada de ar novo deverá ser superior a 10 (dez) metros, devendo a descarga do ar, no exterior do Edifício, atender às direções dominantes do vento no local (atendendo a enquadramento regulamentar específico). Este cuidado procura mitigar a possibilidade de o ar rejeitado ser facilmente encaminhado para outras admissões de ar (incluindo vãos do Edifício). O local e a direção de descarga do ar potencialmente contaminado devem procurar a sua rejeição em condições de segurança, para longe do Edifício, ou de Edifícios adjacentes;
- r) Quando aplicável, em **pequenos compartimentos**, inferiores a 10 (dez) m², de difícil ventilação, poderão ser utilizados purificadores de ar portáteis que ao remover efetivamente partículas do ar, providenciam um efeito semelhante ao da ventilação. Para serem efetivos, os purificadores de ar devem ter, pelo menos, filtragem de eficiência HEPA. Dispositivos que usam princípios de filtragem eletrostática (não o mesmo que ionizadores de ar) poderão também trabalhar adequadamente. Os purificadores de ar deverão idealmente estar equipados no seu interior com os seguintes elementos: Pré filtro, Filtro Eletrostático, Filtro de Carvão, Lâmpadas germicidas UV-C. As lâmpadas germicidas emitem radiação UV (tipicamente 254 nm) de alta intensidade pelo que podem causar queimaduras na pele e nos olhos. A pele e os olhos não devem, portanto, ser expostos a radiação direta ou refletida não filtrada;
- s) A Qualidade do Ar Interior (QAI), fator de enorme relevância no que concerne à Saúde, bem-estar, conforto e performance dos Ocupantes de um Edifício, ganhou, no presente contexto sanitário uma caracterização acessória ao constituir um elemento de perceção de segurança/ “sensação” de segurança por parte dos Ocupantes do Edificado. Deverá por isso, quando aplicável e sempre que possível, ser escrupulosamente verificado o cumprimento rigoroso do enquadramento regulamentar da **Qualidade do Ar Interior** (QAI) para os distintos espaços e tipificações de uso. Contribuindo para essa perceção de segurança e espelhando o próprio trabalho de supervisão e monitorização ativamente desenvolvido, poderão ser instalados sensores com exibição para todos os Ocupantes da Agência de Viagens e Turismo da informação ambiental medida, nomeadamente para CO, CO₂, Temperatura, HR%, MPR, CVOs;

12. A Agência de Viagens e Turismo assegura uma Higienização adequada dos seus espaços:

- a) Quando aplicável, a higienização dos espaços deverá estar em concordância, nomeadamente, com a **OT 014/2020** “Limpeza e desinfecção de superfícies em estabelecimentos de atendimento ao público ou similares” da DGS;
- b) As práticas de **Higienização** (Limpeza e/ou Desinfecção) deverão ser ajustadas ao perfil de risco, identificado em cada momento, cumprindo as Orientações da DGS. Deverá existir um Protocolo de Higienização detalhado para cada cenário/ antecipado, escrito e consultável, por qualquer Ocupante da Agência de Viagens e Turismo identificando os sistemas do Edifício envolvidos, os Colaboradores afetos,

os produtos utilizados (para cada espaço, equipamento, superfície, contaminante e cenário) e documentando a Formação e Treino de todos os Colaboradores envolvidos (sugere-se inclusivamente a sua documentação fotográfica);

- c) Deverá existir um **sistema de registo** da limpeza, com clara identificação da área/ situação intervencionada, Protocolo de Higienização utilizado (e assim sabendo-se a metodologia, processo, frequência, duração e produtos utilizados - deverá existir um campo para observações dos Colaboradores Executantes) e Colaborador(es) envolvido(s). Este registo deverá ser autenticado pelos Colaboradores Executantes (quando da sua realização), o *Facility Manager* responsável hierárquico das equipas de limpeza (no mesmo turno operacional) e pelo Coordenador Geral (Responsável) do Plano de Contingência COVID-19;
- d) Qualquer **dúvida** concernente ao correto procedimento de higienização a adotar, ao nível de risco de uma situação particular ou mesmo ao Equipamento de Proteção a utilizar, deve ser imediatamente reportada pelos Colaboradores ao seu superior hierárquico, antes de iniciar a sua execução. Caso seja uma questão relativa ao Plano de Contingência COVID-19, o Coordenador Geral (Responsável) do Plano de Contingência deverá ser obrigatoriamente contactado, devendo depois anexar um breve sumário da ocorrência ao sistema de registo da limpeza, descrevendo a questão de base e a solução apresentada;
- e) Quando aplicável, poderá ser promovida a realização, antes da reabertura, sob Plano de Contingência COVID-19, de uma **limpeza e desinfeção geral** das Instalações, seguidas de um encerramento, idealmente, por 6-7 (seis-sete) dias (mínimo de 72 (setenta e duas) horas), com máxima ventilação dos espaços com ar exterior, durante esse período pós higienização;
- f) Quando aplicável, inserido no Plano de Contingência COVID-19, no âmbito da Prevenção e Controlo da Doença dos Legionários, quando da reabertura das Instalações da Agência de Viagem e Turismo, deve ser equacionada uma limpeza e desinfeção preventiva das redes prediais de água quente sanitária e água fria e equipamentos associados que produzam aerossóis, efetuar purgas adequadas nos pontos de menor consumo e verificar as temperaturas e os valores de cloro residual livre ou dióxido de cloro, de modo a manter a proteção adequada e implementar o Programa de manutenção e limpeza, previsto na legislação aplicável (**Lei 52/2018**, de 20 de agosto). Relativamente aos sistemas de arrefecimento evaporativo, se existentes, devem ser reavaliados os procedimentos de avaliação de risco e equacionar a limpeza e desinfeção preventiva, reajustar a dosagem de residual de desinfetante, dos produtos inibidores de corrosão, dos inibidores de incrustação adicionados e o sistema de purgas, mantendo uma proteção adequada e implementar o Plano de Prevenção e Controlo de acordo com a legislação aplicável (**Lei 52/2018**, de 20 de agosto);
- g) Reforçar os **Protocolos de Limpeza**: ajustar os Protocolos de Limpeza de todos os espaços, em particular das Áreas Comuns, dos percursos de maior circulação e das salas com maior ocupação. Espelhando as Orientações da DGS, dever-se-á aumentar a **frequência diária** de limpeza. Quanto maior a frequência de ocupação/ manipulação, maior deve ser a frequência de higienização. Assim, encontram-se recomendados os seguintes procedimentos: Desinfetar pelo menos 6 (seis) vezes por dia todas as zonas de contacto frequente – ex.: os puxadores de portas deverão ser limpos idealmente após cada utilização, mas no mínimo de 1 (uma) vez por hora. Os terminais de pagamento terão de ser sempre limpos antes e após cada utilização. O balcão de *Front desk* deverá ser higienizado após cada interlocução. Todo o equipamento ou superfícies envolvidas em cada processo de interação, obrigatoriamente individual, com cada um dos Clientes deverá ser prontamente higienizado. Não devem ser partilhadas quaisquer canetas. Caso seja estritamente necessária a sua partilha deverão ser devidamente higienizadas antes e imediatamente após o seu uso. As mesas e cadeiras utilizadas pelos Clientes deverão ser adequadamente higienizadas após cada utilização. O pavimento de Áreas Comuns deverá ser limpo e desinfetado pelo menos 2 (duas) vezes por dia/ período de utilização do Edifício. O pavimento das salas de refeição dos Colaboradores deverá ser limpo e desinfetado pelo menos 3 (três) vezes por dia/ período de utilização desse espaço funcional da Agência de Viagens e Turismo. As Instalações Sanitárias das áreas Comuns deverão ser higienizadas (limpas e desinfetadas) com elevada frequência, de forma proporcional ao seu uso, para um mínimo de 3 (três) a 6 (seis) vezes por dia/ período de utilização (ex.: espaço com uso frequente/ relevante / notório de forma contínua - 24 (vinte e quatro) horas - deverá ter uma higienização mínima de 6 a 12 (seis a doze) vezes em 24 (vinte e quatro) horas, mais frequente em picos de uso). Nas zonas de Copa/ Refeitório, desinfetar pelo menos 6 (seis) vezes por dia todas as

superfícies de contacto frequente. Independentemente do aumento da frequência de higienização e da periodicidade antecipada, cumprindo escrupulosamente as Orientações da DGS e/ou enquadramento regulamentar idiossincrático (especificamente se mais exigente), deverá existir um plano de resposta ágil a todas as situações, de modo que todos os espaços estejam **visivelmente limpos**, em todos os momentos. Os cortinados devem igualmente ser higienizados;

- h) Limpar todas as superfícies com **produtos de limpeza e desinfetantes adequados** – produtos comprovadamente notificados como produtos biocidas desinfetantes do tipo 2 ou do tipo 4, à respetiva Autoridade nacional competente (com recurso, sempre que apropriado para a superfície higienizada, a detergente desengordurante, seguido de desinfetante - a higienização de superfícies de toque frequente pode ser realizada com detergente de base desinfetante, ou seja, um produto que contém na sua composição, detergente e desinfetante em simultâneo, desde que compatível, permitindo assim uma ação mais célere), incluindo o equipamento de uso comum e/ou contacto frequente, nomeadamente: maçanetas e puxadores das portas, de ambos os lados, puxadores de armários, mobiliário de uso comum incluindo as superfícies de mesas e bancadas, corrimãos, botões de elevador, interruptores, intercomunicadores/ ecrãs tácteis de uso comum, balcão do *Front desk*, telefone, teclados de computador, *tablets*, terminais de pagamento, botões de segurança, secretárias/ mesas de apoio, cadeiras, impressoras multifunções, entre outros;
- i) Preferencialmente os equipamentos de limpeza deverão ser de **uso único**, sendo eliminados ou descartados após utilização. Quando a utilização única não for possível, deve estar prevista a limpeza e desinfeção após o seu uso (ex.: baldes e cabos);
- j) Não deve ser utilizado **equipamento de ar comprimido** na limpeza, pelo risco de recirculação de aerossóis;
- k) Os panos de limpeza, preferencialmente, de uso único e descartáveis (usar e deitar fora), deverão ser diferenciados por um **código de cores**, para cada uma das áreas, de acordo com a análise de risco efetuada;
- l) O material utilizado na higienização das **Áreas de Isolamento e/ou usado pelos Casos Possíveis, Prováveis ou Confirmados de COVID-19**, deverá obrigatoriamente ser de uso único e descartável e ter uma diferenciação de cor/ diferenciação visual também única e inequívoca;
- m) O balde e a esfregona usados nas **Instalações Sanitárias** não devem ser usados noutros espaços do Edifício. Nestas Instalações Sanitárias, iniciar a limpeza pelos lavatórios (primeiro as torneiras e só depois o lavatório) e superfícies à volta destes, com particular atenção a superfícies de contacto frequente, incluindo o espelho; Limpar as sanitas: Limpar o interior da sanita apenas com o piaçaba. Aplicar o produto detergente com base desinfetante, deixando atuar durante pelo menos 10 (dez) minutos. Esfregar bem por dentro com o piaçaba. Puxar o autoclismo com o piaçaba ainda dentro da sanita para que este também fique limpo. Voltar a puxar a água. Na parte exterior da sanita, espalhar o detergente/ desinfetante na parte de cima da sanita e sobre os tampos. Esfregar com o pano: primeiro os tampos e só depois a parte exterior da sanita. Passar o pano só com água. Deixar secar ao ar. Limpar e desinfetar bem o botão do autoclismo. Limpar o pavimento. No final da limpeza, deverá voltar a passar-se um pano humedecido em desinfetante em todas as torneiras. Não esquecer de limpar frequentemente as maçanetas das portas das Instalações Sanitárias comuns. Sempre que possível, os Colaboradores que limpam as Instalações Sanitárias não deverão ser os mesmos que limpam os restantes espaços e nunca os mesmos que higienizam as áreas de Refeitório/ Copas Sociais (e/ou deverão realizar a higienização destas áreas em dois momentos distintos com adequada higienização individual e troca intercalares de fardamento/ Equipamento de Proteção Individual e material/ equipamento de limpeza);
- n) Recomenda-se que a limpeza seja sempre **húmida**, sem utilização de aspiradores a seco, salvo se forem aspiradores com recurso a tanque de água o qual retém a sujidade (o tanque deve ser despejado e lavado entre cada uma das áreas a aspirar). Idealmente não deverão ser utilizados aspiradores nos pavimentos;
- o) Na **desinfeção de superfícies**, utilizar produtos adequados – comprovadamente notificados como produtos biocidas desinfetantes do tipo 2 ou do tipo 4;
- p) De uma **forma geral a limpeza** deverá ser realizada sempre no sentido de cima para baixo e das áreas mais limpas para as mais sujas: 1.º (primeiro) Paredes e teto (se aplicável) (deverão ser higienizadas as paredes até à altura do cotovelo, assim como as janelas); 2.º (segundo) Superfícies acima do pavimento

(bancadas, mesas, cadeiras, corrimãos, outros); 3.º (terceiro) Equipamentos existentes nas áreas de limpeza com particular atenção às superfícies de contacto frequente; 4.º (quarto) Instalações Sanitárias; 5.º (quinto) Pavimento. No entanto, deverão ser estritamente cumpridas as instruções do fabricante para aplicação (como concentração, método de aplicação e tempo de contacto, etc.) e ventilação adequada, verificando-se que o produto utilizado se encontra dentro do prazo de validade;

- q) Para **superfícies macias** (porosas), como pavimento alcatifado, tapetes e cortinas, deverá ser removida a contaminação visível, se presente, e posteriormente limpas com produtos de limpeza e desinfecção adequados, indicados para uso nessas superfícies. Se os itens puderem ser lavados, a lavagem deverá ser realizada de acordo com as instruções do fabricante, usando a configuração de água mais quente apropriada para esses elementos e depois dever-se-á proceder à sua secagem completa. Caso contrário, utilizar-se-ão alternativamente produtos desinfetantes, adequados para superfícies porosas;
- r) A **manipulação** dos distintos elementos deverá ser reduzida e não deverão ser sacudidos, por forma a minimizar a dispersão do vírus no ambiente;
- s) De forma a serem tomadas as medidas necessárias para proteger a saúde e o ambiente e garantir a segurança na Agência de Viagens e Turismo, é necessário aceder agilmente às fichas de dados de segurança dos produtos (vulgarmente designadas por **fichas técnicas**) que constam no plano de higienização (próprio e/ou de entidades terceiras);
- t) Em caso de **dúvida**, confirmar sempre a adequação dos procedimentos de desinfecção junto da Autoridade de Saúde territorialmente competente - respeitando sempre as suas instruções (estas indicações poderão modificar-se com a evolução do contexto de Saúde Pública e/ou do conhecimento científico concernente ao SARS-CoV-2);
- u) Desde que permitido pelo enquadramento regulamentar adstrito a cada espaço funcional específico e contexto de uso, poderá recorrer-se a **métodos complementares de higienização**: método de desinfecção por vapor de peróxido de hidrogénio - esta desinfecção é feita depois da limpeza prévia e só pode ser realizada com a área vazia (sem ninguém presente, nem nenhum animal). Cumprir as instruções do fabricante/ fornecedor para a utilização deste desinfetante e respetiva máquina, em segurança. Poderá igualmente recorrer-se à desinfecção suplementar por radiação UV-C (tipicamente 254 nm). Este procedimento deverá ser realizado antes da limpeza “tradicional” do espaço e somente poderá ser utilizada em espaços vazios (sem ninguém presente, nem nenhum animal). As lâmpadas germicidas emitem radiação UV de alta intensidade pelo que podem causar queimaduras na pele e nos olhos. A pele e os olhos não devem, portanto, ser expostos a radiação direta ou refletida não filtrada. Poderão ainda ser analisadas soluções utilizando sistemas “far UV-C” (207-222 nm) com diferentes protocolos que devem ser estudados e customizados ao contexto de aplicação;
- v) Não serão permitidos **produtos em spray** nas áreas com exposição de alimentos confeccionados (produtos estes que deverão ser acessoriamente adequados a este contexto de utilização);
- w) Todos os Colaboradores deverão adotar um princípio geral de **desinfecção do equipamento individual ou partilhado** que utilizarem, imediatamente antes e após o seu uso, nomeadamente utilizando produtos de desinfecção rápida sob a forma de toalhetes humedecidos em desinfetante e fornecidos em dispensador próprio (facilitando tirar um a um sem os contaminar). Estes são produtos que juntam habitualmente na sua composição, detergente e desinfetante compatíveis. Estes toalhetes são para usar numa superfície e não devem ser reutilizados em várias superfícies, porque tal favoreceria a disseminação dos agentes contaminantes. Usar um toalhete para cada superfície e descartar para o caixote do lixo. Não secar a superfície depois de usar o toalhete desinfetante, porque para ser eficaz é necessário que a superfície fique molhada durante uns minutos até secar ao ar;
- x) Os Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo não devem partilhar **artigos pessoais ou equipamento de escritório**, que devem ser imediatamente higienizados de forma adequada antes e após o seu uso individual;
- y) Deverá ser disponibilizado um **‘Kit individual de higienização de superfícies’** em cada “posto de trabalho” ou a cada Colaborador (numa lógica individual de acompanhar a mobilidade do Colaborador em distintos espaços), para uso pelo Ocupante desse espaço/ atividade, adaptado ao equipamento e tipificação de uso a realizar. Cada Colaborador deverá proceder a uma higienização inicial do seu espaço (antes de iniciar a sua atividade), desinfecções frequentes do equipamento individual e/ou partilhado de

trabalho imediatamente após o seu uso e uma organização e higienização final do seu “posto” ao terminar o seu período laboral;

- z) Documentos, equipamentos e/ou outros objetos não deverão ser deixados **expostos**;
- aa) Todos os **resíduos genéricos** da Agência de Viagens e Turismo deverão ser depositados em caixotes de lixo com tampa, de abertura não manual, tendo no seu interior saco de plástico. Os resíduos nunca devem ser calcados, nem os sacos apertados para sair o ar. Os sacos deverão ser colocados em contentores coletivos de resíduos e não em condutas de lixo: sacos com pelo menos 50 a 70 (cinquenta a setenta) micra de espessura; os sacos deverão ser cheios até ao máximo de 2/3 (dois terços) da sua capacidade e fechados com atilho; o saco primário deverá ser colocado dentro de um segundo saco, igualmente bem fechado; os sacos não deverão ser posteriormente manipulados, nunca se procedendo à coleção do conteúdo de vários sacos em recipiente/ saco de maiores dimensões; os contentores deverão ser prontamente limpos e desinfetados após a sua manipulação;
- bb) Idealmente deverão existir adequadamente distribuídos por todos os espaços de acesso comum, **caixotes de lixo** especificamente adstritos à eliminação de máscaras, luvas ou outro material de proteção descartável dos Clientes. Deverão apresentar tampa, de abertura não manual, tendo no seu interior saco de plástico com pelo menos 50 a 70 (cinquenta a setenta) micra de espessura. Os sacos deverão ser cheios até ao máximo de 2/3 (dois terços) da sua capacidade e fechados com atilho. O saco primário deverá ser colocado dentro de um segundo saco, de cor branca, para resíduos biológicos Grupo III (três), igualmente bem fechado. Os **resíduos** nunca devem ser calcados, nem devem ser apertados os sacos para sair o ar. Os sacos não deverão ser ulteriormente manipulados nunca se procedendo à coleção do conteúdo de vários sacos em recipiente/ saco de maiores dimensões. Os contentores deverão ser prontamente limpos e desinfetados após a sua manipulação. Não deverão ser utilizadas condutas de lixo;

13. A Agência de Viagens e Turismo assegura a promoção de adequados Protocolos de Proteção e Higienização Individuais de todos os Ocupantes (Colaboradores e Clientes), garantindo uma adequação do Fardamento e Equipamento de Proteção Individual:

- a) A Agência de Viagem e Turismo assegura a promoção de adequados protocolos de proteção e higienização individuais de todos os Ocupantes (Colaboradores e Clientes), garantindo uma adequação do fardamento e do Equipamento de Proteção Individual (EPI), em concordância, nomeadamente, com a **OT 006/2020** “Procedimentos de Prevenção, Controlo e Vigilância em Empresas”, da DGS;
- b) Deverão ser disponibilizadas **máscaras** a todos os Colaboradores, procedendo à sua eleição (ex.: cirúrgicas, respiradores FFP2, etc.) e protocolo de uso de acordo com o perfil de risco antecipado, em cada momento, no estrito cumprimento simultâneo das recomendações de “Uso de Máscaras” da **DGS**;
- c) É obrigatório o uso de **máscara adequada** de acordo com o perfil de risco e estrito cumprimento das indicações “Uso de Máscaras” da **DGS**, para acesso e/ou permanência nos espaços (exceto p.ex.: em qualquer circunstância determinada com carácter excepcional - contra-indicação clínica, grupo etário sem recomendação, etc.). A utilização de máscara permite que o utilizador proteja as pessoas que o rodeiam e o ambiente. Todavia, a sua utilização só é efetiva se for combinada com outras medidas de prevenção, como o distanciamento físico recomendado, a etiqueta respiratória e a higienização das mãos. Por si só, a máscara não garante proteção. Deverá ser promovida uma adequada colocação e uso da máscara, nomeadamente e a título exemplificativo para uma máscara cirúrgica - DGS: Higienização das mãos, com água e sabão ou com um produto desinfetante de mãos (com comprovativo notificado à **DGS** como produto biocida do tipo 1), antes de colocar a máscara; Verificar qual o lado a colocar voltado para a cara: o lado branco (face interna) virado para a cara, e o lado com outra cor (face externa) virado para fora; Prender à cabeça com os atilhos, dando um laço em cada um, ou com os elásticos, sem os cruzar; Ajustar a banda flexível na cana do nariz, garantindo que a boca, nariz e queixo estão cobertos; Certificar-se que a máscara está bem ajustada à face, cobrindo completamente o rosto desde o nariz até ao queixo, sem espaços laterais. Evitar tocar na máscara enquanto colocada. Se tocar na máscara, higienizar as mãos; Não se deve retirar a máscara para falar, tossir ou espirrar; Devem ser escrupulosamente cumpridas as instruções de uso das máscaras (ex.: máscaras cirúrgicas - estas máscaras deverão ser utilizadas por um período máximo de 4 a 6 (quatro a seis) horas, devendo ser trocadas, por uma nova,

sempre que se encontrem húmidas); Retirar a máscara, segurando nos atilhos ou elásticos, a partir da parte de trás (não tocando na frente da máscara); Descartar de imediato num recipiente adequado; Higienizar as mãos, após retirar a máscara;

- d) Promover, sempre, medidas de **etiqueta respiratória** (escrupulosamente adotadas ainda que, ninguém mais, esteja presente no mesmo espaço) - DGS:
- i. Se temporariamente sem máscara colocada (ex.: dado estar a beber água), ao espirrar e tossir deverá tapar o nariz e a boca com o braço ou com um lenço de papel que deverá ser depositado imediatamente no lixo. Lavar sempre as mãos depois de espirrar, tossir ou assoar-se, de acordo com as normas de higienização das mãos, como recomendado. Nunca tocar com as mãos na cara (em particular olhos, nariz e boca) sem antes as ter adequadamente higienizado;
 - ii. Com máscara cirúrgica colocada: ao espirrar e tossir não deverá retirar/ afastar a máscara que deverá continuar a tapar adequadamente o nariz e a boca. Ainda assim, deverá acessoriamente tapar a região do nariz e da boca e laterais da máscara com o braço ou com lenço de papel que deverá ser depositado imediatamente no lixo. Caso a máscara fique húmida, deverá ser substituída por uma nova. Lavar sempre as mãos depois de espirrar, tossir ou assoar-se, de acordo com as recomendações de higienização das mãos, como indicado pela DGS. Nunca tocar com as mãos na cara (em particular olhos, nariz e boca) sem antes as ter adequadamente higienizado;
- e) Deverá ser realizada a **higienização das mãos**, no acesso e saída dos espaços da Agência de Viagens e Turismo, por parte de todos os Ocupantes (Colaboradores e Clientes);
- f) Deverá ser realizada a **higienização frequente** e adequada das mãos, por parte dos **Colaboradores**, ao longo da jornada de trabalho e sempre depois de utilizar qualquer equipamento, objeto, superfície ou produto partilhado e depois de retirar luvas ou manusear máscara (e sempre que as mãos pareçam sujas ou contaminadas);
- g) Deverá ser promovida a **higienização frequente** e adequada das mãos, por parte dos **Clientes** e sempre depois de utilizar qualquer equipamento, objeto, superfície ou produto partilhado e depois de retirar luvas ou manusear máscara (e sempre que as mãos pareçam sujas ou contaminadas);
- h) **Deverá ser reforçada a disponibilização** de lenços de papel descartáveis, de toalhetes de limpeza com base de álcool, de dispensadores com produto desinfetante de mãos (com comprovativo notificado à DGS como produto biocida do tipo 1) - ex.: dispensadores de SABA - em todas as entradas e saídas, nas distintas salas e espaços comuns de maior ocupação, zonas de maior circulação, bem como locais técnicos estratégicos (ex.: Zona do registo biométrico, áreas de *Staff* técnico, Área de Isolamento, etc.) e espaços funcionais destacados (ex.: *Front desk*, área de refeição, acesso aos elevadores, salas de reunião, instalações sanitárias, etc.). Deverá ser cumprido o princípio geral/ obrigatoriedade de que em todos os espaços deverá existir a **possibilidade próxima** de higienizar as mãos (cumprindo critérios de Acessibilidade);
- i) Obrigatória a presença em **formato visível, de instruções**, recomendando: higiene das Mãos – **DGS**: lavar as mãos, de forma repetida e regular (devem ser lavadas frequentemente, com água e sabão líquido, esfregando-as bem durante pelo menos 20 (vinte) segundos (o tempo que demora a cantar os “Parabéns”). Idealmente este procedimento deverá ter a duração de 40 a 60 (quarenta a sessenta) segundos e seguir os seguintes passos:
- i. molhar abundantemente as mãos sob água corrente, tépida ou fria;
 - ii. aplicar sabão líquido suficiente para cobrir todas as superfícies das mãos;
 - iii. esfregar as palmas das mãos, uma na outra;
 - iv. esfregar a palma direita sobre o dorso esquerdo com os dedos entrelaçados e vice-versa;
 - v. esfregar palma com palma, com os dedos entrelaçados;
 - vi. esfregar a parte de trás dos dedos nas palmas opostas com os dedos entrelaçados;
 - vii. esfregar o polegar esquerdo em sentido rotativo, entrelaçado na palma direita e vice-versa;
 - viii. esfregar rotativamente para trás e para a frente os dedos da mão direita na palma da mão esquerda e vice-versa;
 - ix. esfregar o pulso esquerdo com a mão direita e vice-versa;
 - x. enxaguar as mãos com água;
 - xi. secar as mãos com um toalhete descartável;
 - xii. utilizar o toalhete para fechar a torneira se esta for de comando manual;

Deve ser reforçada a lavagem das mãos após o uso da Instalação Sanitária, após assoar-se, tossir ou espirrar e sempre que as mãos estejam sujas.

- i. Usar, em alternativa, para higiene das mãos, produto desinfetante (com comprovativo notificado à DGS como produto biocida do tipo 1) - cumprindo procedimento adequado: ex.: SABA: aplicar a produto numa mão em forma de concha para cobrir todas as superfícies;
- ii. esfregar as palmas das mãos, uma na outra;
- iii. esfregar a palma direita sobre o dorso esquerdo com os dedos entrelaçados e vice-versa;
- iv. esfregar palma com palma, com os dedos entrelaçados;
- v. esfregar o polegar esquerdo em sentido rotativo, entrelaçado na palma direita e vice-versa;
- vi. esfregar rotativamente para trás e para a frente os dedos da mão direita na palma da mão esquerda e vice-versa.

Sabão e água devem ser usados preferencialmente se as mãos estiverem visivelmente sujas;

- j) Recomenda-se uma **flexibilização** do *dressing code* dos Colaboradores (que não utilizem fardamento específico) facilitando a utilização de roupa pessoal “limpa” todos os dias (incluindo fatos, casacos, sobretudo, gabardines, etc.). Estes deverão ser informados dos procedimentos de higienização da roupa que deverão adotar;
- k) Recomenda-se uma simplificação do **fardamento** (assim como do vestuário técnico de todos os Colaboradores) e a não utilização/ minimização de acessórios (ex.: adornos como brincos, anéis, pulseiras, relógios e similares);
- l) Quando aplicável, o fardamento deve ser obrigatoriamente disponibilizado em **número suficiente** diante das novas necessidades e Protocolos de Higienização, permitindo no mínimo a sua troca diária/ por cada turno;
- m) Deverá ser sempre utilizada uma **farda** própria só para **limpezas**;
- n) A farda deverá, idealmente, ser **lavada** no próprio local e preferencialmente em máquina com ciclo de lavagem e desinfeção pelo calor, nunca devendo ser levada para a residência dos Colaboradores. Se **transportada** para o exterior, deverá ser adequadamente embalada e depois processada com as necessárias normas de **segurança**;
- o) Quando aplicável, idealmente a **roupa pessoal** de cada Colaborador deverá ser guardada, durante o período de serviço, em bolsas de plástico ou porta-fatos impermeáveis individuais (ainda que em cacifo individual fechado - solução ideal);
- p) As **roupas limpas** e as **roupas sujas** devem ser tratadas, transportadas e arrumadas separadamente;
- q) O fardamento (assim como os Equipamentos de Proteção Individual - EPI) devem ser específicos para o **tipo de atividade** e **risco antecipado** de exposição, não sendo permitida a utilização de peças de vestuário pessoais (ex.: sobretudo ou gabardine) por cima do fardamento dos Colaboradores;
- r) A **equipa de limpeza** deve usar, sobre o seu fardamento, equipamento de proteção adequado ao potencial risco de exposição SARS-CoV-2, mas igualmente aos produtos de limpeza e desinfeção em uso. Este equipamento, deverá no mínimo incluir: proteção ocular com proteção lateral, máscara adequada ao perfil de risco determinado de acordo com as Normas e Orientações da **DGS** (compatível com os produtos utilizados - princípio que norteia a seleção é a adequada proteção SARS-CoV-2 e adequação de segurança ante os produtos de limpeza e desinfeção utilizados. Quando aplicável, o uso das máscaras integrantes dos EPI dos Colaboradores deverá ser validado pela Equipa de Medicina do Trabalho/ Saúde Ocupacional), luvas descartáveis resistentes (ex.: nitrilo) com punho acima do punho da bata, bata com abertura atrás, descartável, impermeável/ resistente a fluidos, de manga comprida e que vá até abaixo do joelho, touca descartável e proteção descartável do calçado técnico;
- s) A presença e integridade dos EPI deverão ser ativamente verificadas. Deverá ser reportado imediatamente qualquer **incidente** que resulte potencialmente num risco acrescido de infeção;
- t) A equipa de limpeza deverá receber formação e treino específico, no local, no que respeita aos Protocolos de Limpeza e desinfeção a adotar em cada cenário, bem como à adequada **colocação, uso e remoção** do EPI (que deverá atender um duplo propósito de proteção dos Colaboradores, do agente infeccioso e dos produtos de limpeza e desinfeção): Refira-se a título exemplificativo - Ordem de colocação do EPI: Higienizar as mãos com produto desinfetante - ex.: SABA; Colocar bata; Colocar máscara; Colocar proteção ocular; Colocar luvas descartáveis. Ordem de remoção: Remover bata; Remover luvas; Higienizar as mãos com produto desinfetante; Remover proteção ocular; Remover

máscara; Higienizar as mãos com produto desinfetante; Descartar individualmente cada um dos elementos dos EPI num contentor apropriado;

- u) Não se recomenda a utilização generalizada de forma **inespecífica de luvas** pelos Colaboradores, dado que a sua utilização incorreta poderá aumentar o risco de transmissão do SARS-CoV-2. O seu uso adequado deverá ser recomendado em circunstâncias específicas como manipulação e/ou desinfeção de objetos, produtos e/ou superfícies potencialmente contaminadas ou manipulação de alimentos. Estas devem ser colocadas e removidas de forma adequada, nomeadamente - DGS: Higienização (lavagem e desinfeção) das mãos; Retirar a primeira luva da caixa original pela região do pulso, evitando tocar noutras partes; Colocação da primeira luva, ajustada à mão, puxando pela região do pulso; Retirar a segunda luva, agarrando-a pela parte externa da região do pulso, de forma a evitar tocar no braço; Depois de colocadas as luvas evitar tocar em superfícies desnecessariamente, devendo as luvas ser colocadas para o desempenho de uma tarefa e descartadas logo após a realização da mesma. O mesmo par de luvas somente poderá ser utilizado para uma tarefa. Se um Colaborador estiver a executar uma mesma tarefa continuamente, as luvas devem ser substituídas a cada 4 (quatro) horas ou sempre que necessário. O uso de luvas para preparar e manusear alimentos não poderá substituir o estrito cumprimento do Protocolo de Higienização das mãos. Não devem passar com as luvas de uma área suja para uma área limpa. Antes que essa passagem aconteça, as luvas devem ser substituídas;
- v) **Kits de Equipamento de Proteção** adequado ao perfil de risco tipificado para a atividade a desenvolver, devem estar distribuídos junto das áreas de trabalho de Colaboradores e/ou pontos de passagem de Clientes, espelhando uma estratégia de disponibilidade de material de proteção, nomeadamente da sua substituição pós dano accidental, na proximidade imediata do seu contexto de uso. Estes kits deverão estar disponíveis em:
- i. todos os acessos técnicos;
 - ii. todos os espaços funcionais de acesso aos Clientes;
 - iii. todos os espaços técnicos relevantes, nomeadamente estações de limpeza, zonas de entregas/descargas, áreas de armazenamento, zona de acesso à(s) Área(s) de Isolamento, estações de apoio às Salas de Refeições, entre outros determinados relevantes;

14. A Agência de Viagens e Turismo assegura uma correta gestão dos Casos Possíveis, Prováveis ou Confirmados:

- a) Cada Agência de Viagem e Turismo deve ter o seu Plano de Contingência atualizado, operacional e específico para a COVID-19, onde devem estar plasmados os níveis de responsabilidade de todos os intervenientes, estando implementado o circuito de notificação de Colaboradores ou Clientes considerados Casos Possíveis, Prováveis ou Confirmados de COVID-19, em coordenação com a **Autoridade de Saúde** territorialmente competente e em concordância com as **Norma 020/2020** “Definição de Caso de COVID-19” e **Norma 015/2020** “Rastreamento de Contactos” da DGS;
- b) A Agência de Viagem e Turismo assegura uma correta gestão operacional, neste âmbito, em concordância, nomeadamente, com a **OT 006/2020** “Procedimentos de Prevenção, Controlo e Vigilância em Empresas”, da DGS;
- c) **Informação** necessária de todos os Colaboradores, promovendo a identificação de Casos Possíveis, Prováveis ou Confirmados: deverá ser conhecida em todo o momento a definição de Caso Possível, Provável ou Confirmado, de acordo com os critérios definidos pela **DGS** e Autoridades de Saúde territorialmente competentes. Os Colaboradores deverão confirmar saber que, caso apresentem sinais ou sintomas sugestivos de COVID-19 não se devem apresentar no local de trabalho, devendo contactar SNS24 - 808 24 24 24 e/ou Número Nacional de Emergência Médica – 112, de acordo com a avaliação da gravidade da situação. Refira-se igualmente que quando da medição da temperatura corporal de Colaboradores e Visitantes Profissionais (ex.: Estafetas, Transportistas, etc.) para acesso aos espaços da Agência de Viagens e Turismo, se superior a 38 °C (trinta e oito graus Celsius), esses indivíduos deverão ser tratados como 'Caso Possível';
- d) A **capacitação** dos Colaboradores: O *Staff* local de gestão operacional do Edifício (incluindo equipas de limpeza) deverá receber informação/ formação específica e cumprir na íntegra todos os procedimentos que lhes dizem respeito, em particular aqueles que devem ser executados perante um 'Caso Possível ou

Provável'. Deverão conhecer adicionalmente os seus próprios protocolos de comunicação (de preferência telefónicos) com o Coordenador Geral (Responsável) do Plano de Contingência COVID-19 e/ou um Superior Hierárquico, em caso de aparecimento de sintomas compatíveis com a doença em qualquer Colaborador e/ou Cliente, isto é, deve estar definido o protocolo interno de comunicação (preferencialmente telefónico) em caso de suspeita de um Ocupante infetado (Colaborador ou Cliente), que deve ser o mais célere e expedito possível, simultaneamente preservando o bem-estar e privacidade do Caso Possível, Provável ou Confirmado. Os Colaboradores/ Clientes que apresentem sinais ou sintomas sugestivos de COVID-19 devem ser considerados como 'Casos Possíveis', sendo encaminhados para a Área de Isolamento. Deverá proceder-se à realização de um simulacro interno geral (sem envolvimento de entidades externas) concernente ao protocolo de atuação ante um 'Caso Possível ou Provável';

- e) A existência de uma **Área de Isolamento**: Deverá ser prevista uma Área de Isolamento no Edifício para, em caso de suspeita de um caso de infeção, impedir que outros Colaboradores e/ou Clientes possam ser expostos. Nesta área, ou próxima desta, deve existir uma Instalação Sanitária, devidamente equipada, para utilização exclusiva pelo Ocupante em isolamento;
- f) Deverá(ão) ser estabelecido(s) o(s) percurso(s) a privilegiar quando um 'Caso Possível ou Provável' se desloca para a Área de Isolamento, planificado(s) de forma a evitar os espaços de maior ocupação e/ou maior fluxo de Colaboradores e/ou Clientes no Edifício e a minimizar a distância, tempo e/ou dificuldade desse circuito. A Acessibilidade desse percurso, nomeadamente o Acesso a indivíduos com mobilidade reduzida, deverá ser igualmente um elemento de análise, devendo sempre ser ideado um percurso alternativo que atenda também a estes requisitos de Acessibilidade, caso o(s) trajeto(s) primário(s) planificado(s) não o seja(m). Esta área, quando em uso, deverá ficar interdita ao acesso por parte de qualquer pessoa, exceto ao(s) Colaborador(es) que esteja(m) a realizar o acompanhamento do caso;
- g) A **Área de Isolamento**, preferencialmente de pressão negativa, deverá ter:
- i. ventilação natural ou sistema de ventilação mecânica;
 - ii. revestimentos lisos e laváveis (ex.: não deve possuir tapetes, alcatifa ou cortinados);
 - iii. telefone;
 - iv. cadeira e/ou marquesa para descanso e conforto do Ocupante 'Caso Possível ou Provável', enquanto aguarda a validação de caso e/ou eventual transporte;
 - v. kit com água e alguns alimentos saudáveis não perecíveis;
 - vi. contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico (com espessura de 50 a 70 (cinquenta a setenta) micra); sacos brancos para resíduos de tipo hospitalar do Grupo III (três) e sacos ou contentores para recolha de roupa usada, suja e contaminada;
 - vii. lenços de papel descartáveis, toalhetes de papel, toalhetes para desinfeção de superfícies, dispensador com produto desinfetante de mãos (com comprovativo notificado à DGS como produto biocida do tipo 1), que deverá estar disponível no interior e igualmente no acesso/ à entrada deste espaço/sala;
 - viii. máscaras FFP2;
 - ix. luvas descartáveis;
 - x. termómetro(s) (idealmente descartáveis ou alternativamente de infravermelhos *touchless*);
 - xi. suporte documental simplificado, com grafismo e linguagem claros, Acessível e multilíngue (pressupondo pelo menos uma língua dos países de origem mais relevantes dos Clientes da Agência de Viagens e Turismo, adicionalmente ao Português), concernente aos procedimentos a adotar, quando neste espaço;
 - xii. na Área de Isolamento deve ser visível e prontamente acessível com instruções simplificadas claras, cumprindo critérios de Acessibilidade, e suporte multilíngue, os contactos telefónicos para o SNS24 - 808 24 24 24 e Número Nacional de Emergência Médica - 112 e/ou outros números locais considerados relevantes (ex.: Bombeiros);
 - xiii. nesta área, ou próxima desta, deve existir uma Instalação Sanitária, devidamente equipada e para utilização exclusiva pelo Ocupante com sintomas;
 - xiv. se não houver ventilação de pressão negativa, abrir regularmente as janelas (mantendo a porta fechada) para renovar o ar, com a periodicidade mínima recomendada pela DGS e/ou indicações das Autoridades de Saúde territorialmente competentes;

- xv. aconselha-se que este espaço tenha um meio de entretenimento como rádio;
- xvi. Para o caso específico de o Cliente permanecer isolado num espaço onde não exista uma Área de Isolamento “formal” (como acima descrito), deverá existir um “Kit 'Caso Possível ou Provável' COVID-19”, contendo o material supramencionado (aplicável) a ser imediatamente disponibilizado ao Cliente (e a esse espaço se apondo todo o racional aplicável concernente à Área de Isolamento);
- h) Existência de **Protocolo de Acompanhamento** de 'Caso(s) Possível(eis) ou Provável(eis)': deve ser conhecido, por todo o *Staff* no local, o(s) Colaborador(es) nomeado(s) para, em caso de suspeita, e devidamente equipado(s) - Mínimo: viseira, proteção ocular com proteção lateral, máscara respirador FFP2 e luvas descartáveis resistentes (ex.: nitrilo), colocados antes de iniciar esta assistência - quando possível: proteção calçado, bata e touca impermeáveis e descartáveis - acompanhar(em) a pessoa com sintomas e proceder ao seu suporte assistencial - Ordem de colocação do EPI: Higienizar as mãos com produto desinfetante - ex.: SABA; Colocar máscara FFP2; Colocar proteção ocular; Colocar luvas descartáveis. Ordem de remoção: Remover luvas; higienizar as mãos com produto desinfetante; Remover proteção ocular; Remover máscara; higienizar as mãos com produto desinfetante; Descartar todos os resíduos para o contentor de resíduos do Grupo III (três) (saco branco). Sempre que possível, assegurar uma distância de Segurança de 1 (um) metro do doente. Deve(m), também, efetuar a correta higienização das mãos, após o contacto com essa pessoa. Idealmente estes Colaboradores identificados para suporte assistencial deverão apresentar formação de Suporte Básico de Vida (SBV) e Curso Básico de Primeiros Socorros (CBPS), recebendo treino suplementar para procedimentos assistenciais de 'Caso Possível ou Provável' de COVID-19;
- i) O Cliente identificado como '**Caso Possível ou Provável**', não deverá sair do Edifício. Este deverá ser imediatamente conduzido à Área de Isolamento. Ecoando as Orientações da **DGS**, o Cliente 'Caso Possível ou Provável' não se deverá dirigir autonomamente a uma Unidade de Saúde sem a direção dos Profissionais de Saúde do SNS24 - 808 24 24 24 e/ou Número Nacional de Emergência Médica – 112 (dependendo do contexto) e a sua decisão clínica e/ou encaminhamento de emergência;
- j) Existência de um **Protocolo de Comportamento** do 'Caso Possível ou Provável' na Área de Isolamento: O 'Caso Possível ou Provável' já na Área de Isolamento, deverá contactar, de imediato o SNS24 - 808 24 24 24 ou o Número Nacional de Emergência 112 (dependente da sua avaliação - ou de terceiros - da gravidade da situação). Essa pessoa deve colocar em si própria uma máscara respirador FFP2 (em substituição da máscara anteriormente usada), se a sua condição clínica o permitir; Verificar se a máscara está bem ajustada (i.e., ajustamento da máscara à face, de modo a permitir a oclusão completa do nariz, boca e áreas laterais da face. Em homens com barba, poderá ser feita uma adaptação a esta medida - máscara complementada com um lenço de papel). Sempre que a máscara estiver húmida, o 'Caso Possível ou Provável' deve substituí-la por outra. Este deve assegurar-se que tem consigo qualquer sua medicação habitual urgente;
- k) Existência de **Protocolo de Higienização** da Área de Isolamento: Diante de um 'Caso Confirmado', deverá providenciar a limpeza e desinfecção (descontaminação) da Área de Isolamento, que deverá permanecer interdita até à validação da Autoridade de Saúde Local. Os resíduos produzidos pelo doente devem ser armazenados em saco de plástico que, após ser fechado (ex.: com abraçadeira), deve ser aspergido com solução desinfetante e colocado em outro saco, repetindo-se o processo de encerramento e desinfecção. Estes resíduos devem ser então separados e enviados para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico (tratados por incineração ou autoclavagem). O saco deve ser cheio até no máximo 2/3 (dois terços) da sua capacidade. Os resíduos nunca devem ser calcados, nem se deve apertar o saco para sair o ar. Deverá existir adicionalmente um reforço da limpeza e desinfecção, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas, com maior probabilidade de estarem contaminadas (incluindo materiais e equipamentos utilizados por este). Desde que autorizado pelas Autoridades de Saúde territorialmente competentes, as áreas fechadas do Edifício utilizadas por um Ocupante doente - 'Caso Confirmado' - somente deverão ser reabertas para início da limpeza e desinfecção, idealmente após 24 (vinte e quatro) horas. A ventilação com ar exterior deverá ser aumentada nos espaços afetados. Desde que explicitamente autorizado pelas Autoridades de Saúde territorialmente competentes, devem aguardar-se pelo menos 20 (vinte) minutos (este valor poderá ser superior dependendo contexto espacial e temporal) depois da pessoa doente, ou

suspeita de estar doente sair da área afetada e só depois, iniciar os procedimentos de limpeza em segurança, de acordo com as recomendações da **DGS**. Ecoando as recomendações da DGS, na limpeza e desinfecção das superfícies de áreas que contenham sangue ou outros produtos orgânicos (vômito, urina, fezes), deve ser seguido procedimento específico. Os resíduos produzidos devem ser descartados como lixo com risco biológico. O material utilizado na higienização das Áreas de Isolamento e/ou áreas usadas pelo 'Caso Possível ou Provável' deverão obrigatoriamente ser de uso único e descartável e ter uma diferenciação de cor/ diferenciação visual também única e inequívoca. É particularmente importante na Área de Isolamento o rigoroso cumprimento de todas as medidas de proteção por parte dos Colaboradores de Limpeza e o uso obrigatório de Equipamento de Proteção adequado - adequada proteção SARS-CoV-2 e adequação de segurança ante os produtos de limpeza e desinfecção utilizados;

15. A Agência de Viagens e Turismo assegura a promoção de uma adequada gestão e uso dos Espaços de Estacionamento, Acessos, Escadas e Elevadores:

- a) A Agência de Viagem e Turismo assegura a promoção de uma adequada gestão e uso dos seus espaços de estacionamento, acessos, escadas e elevadores, em concordância, designadamente, com a **OT 006/2020** “Procedimentos de Prevenção, Controlo e Vigilância em Empresas”, da DGS;
- b) Quando aplicável, o **estacionamento** da Agência de Viagens e Turismo deverá idealmente ser interdito a Visitantes “não Clientes” e deverão existir zonas específicas para Visitantes Profissionais (ex.: Estafetas, Transportistas, etc.) - sempre que possível estes deverão ter um acesso separado dos Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo e dos Clientes (ex.: entrada e zona de entregas);
- c) Poderá ser implementado um **programa temporário complementar** do estacionamento (idealmente gratuito): aumento do número de lugares disponibilizados, reorganização funcional dos mesmos para um percurso mais eficiente, com menor risco de agrupamento e cruzamento com outros Ocupantes e menos pontos de estrangulamento com promoção do distanciamento interpessoal. Sugere-se que o estacionamento esteja somente adstrito aos Ocupantes Permanentes/ Habituais do Edifício, Visitantes Profissionais e aos Clientes (áreas separadas como acima indicado);
- d) Nos pontos de acesso/ saída dos veículos de **transporte coletivo**, dever-se-á acautelar a necessidade de maior distanciamento interpessoal, implementando estratégias que evitem o agrupamento de Clientes e cruzamentos de Pessoas, a estes espaços se aplicando o mesmo racional presente nas medidas plasmadas nos restantes espaços funcionais. Deverão ser suspensos nestes espaços os eventos que não sejam estritamente necessários. Divulgar nestes espaços e/ou veículos (dependendo do contexto) em documento com linguagem e grafismo simplificados, Acessível e multilingue, as **medidas** comportamentais e práticas de reforço de higiene a adotar (ex.: obrigatória a higienização das mãos ao aceder ao veículo de transporte coletivo);
- e) Os requisitos mínimos de **ventilação** devem ser assimilados igualmente no que concerne aos espaços de estacionamento coberto da Agência de Viagens e Turismo (adaptados ao respetivo contexto regulamentar e funcional);
- f) Quando aplicável, deverá ser imposto, sempre que possível, um limite de 20 (vinte) km/h para a velocidade de **circulação de veículos** no estacionamento da Agência de Viagens e Turismo, devendo todos os veículos imobilizados limitar o funcionamento dos seus motores a um período máximo de 30 a 45 (trinta a quarenta e cinco) segundos, sempre que possível, dentro dos contextos de segurança (o mesmo se aplica a veículos de entregas);
- g) Os **Protocolos de Limpeza e Desinfecção** devem incluir os espaços de estacionamento do Edifício (ainda que adaptados ao seu contexto espacial e funcional);
- h) Idealmente deverão existir distribuídos por todos os espaços de eventual interface, incluindo pontos de acesso/ saída, estacionamento exterior e jardins, caixotes de lixo especificamente adstritos à eliminação de máscaras, luvas ou outro material de proteção descartável dos Clientes. Deverão apresentar tampa, de abertura não manual, tendo no seu interior saco de plástico com pelo menos 50 a 70 (cinquenta a setenta) micra de espessura. Os sacos deverão ser cheios até ao máximo de 2/3 (dois terços) da sua capacidade e fechados com atilho. O saco primário deverá ser colocado dentro de um segundo saco, de cor branca, para resíduos biológicos Grupo III (três), igualmente bem fechado. Os **resíduos** nunca devem ser calcados, nem devem ser apertados os sacos para sair o ar. Os sacos não deverão ser ulteriormente

manipulados nunca se procedendo à coleção do conteúdo de vários sacos em recipiente/ saco de maiores dimensões. Os contentores deverão ser prontamente limpos e desinfetados após a sua manipulação. Não deverão ser utilizadas condutas de lixo;

- i) Todas as **entradas e saídas** (incluindo acessos técnicos), sempre que exequível, devem ter circuitos próprios e separados, evitando o contacto entre pessoas, isto é, permitindo o seu acesso de forma espaçada, evitando-se acessos simultâneos com proximidade e cruzamento entre pessoas. De forma complementar, deverão ser evitados agrupamentos junto a entradas e saídas. O tempo necessário à aplicação/ verificação dos procedimentos de segurança sanitária e suas consequências no fluxo de pessoas, nos acessos, deverá ser igualmente antecipado e refletido nas previsões de ocupação de espaço/ área mínima necessária para garantir o adequado espaçamento entre Clientes e/ou Colaboradores. A obrigatoriedade do distanciamento interpessoal mínimo nos Acessos poderá resultar na insuficiência operativa/ funcional de estruturas edificadas e/ou equipamentos externos de proteção dos Clientes dos elementos naturais como chuva, sol, vento, entre outros (ex.: pala de proteção, tela para-sol, aquecedores de exterior, etc.). Sempre que possível, no estrito cumprimento do respetivo enquadramento regulamentar, nomeadamente municipal concernente à ocupação da via pública, esta situação deverá ser acautelada, num esforço de proporcionar maior segurança e conforto a todos os Clientes. O uso de Tendões externas de proteção dos elementos naturais (ainda que temporárias) deverá respeitar estritas normas de segurança sanitária (além do seu enquadramento regulamentar) e as mesmas Orientações do Plano de Contingência COVID-19 da Agência de Viagens e Turismo, nomeadamente no que concerne à sua adequada ventilação e higienização (e limites de ocupação) de acordo com as Orientações da DGS;
- j) Quando aplicável, todas as entradas (incluindo acessos a partir de espaços de estacionamento, terraços exteriores, etc.) deverão apresentar um **sistema de tapetes e/ou grelhas** de retenção da sujidade e humidade, adequado ao fluxo antecipado de Clientes e/ou Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo (nomeadamente no que concerne ao tipo de estrutura(s), comprimento e largura mínimos). Deverá existir um reforço do plano de manutenção, adequado à sua capacidade e utilização verificada (deverá ser antecipada a periodicidade da higienização: mínima bi-diária) (em circunstâncias particulares e de forma ideal poderá incluir segmento de desinfeção e secagem, de acordo com as especificações da DGS);
- k) Sempre que possível, os Clientes deverão evitar o **manuseamento das portas** de acesso. As portas não automáticas, idealmente deverão ser deixadas abertas (se compatível com os Planos de Prevenção, Proteção e Emergência e a Segurança) ou operadas (com o cumprimento do respetivo distanciamento interpessoal e adoção das respetivas medidas de proteção individual) manualmente por um Colaborador;
- l) As **áreas de interlocução presencial** com Visitantes (quer Clientes quer Fornecedores/ Entregas) devem ser organizadas por forma a evitar a formação de agrupamentos e cruzamento entre pessoas, garantido o distanciamento interpessoal mínimo indicado, entre todos os Ocupantes do Edifício, através da sinalização de circuitos e marcações físicas de distanciamento (ex.: verticais e/ou no pavimento);
- m) Os **pontos de interação** (ex.: Cabines de Zonas de descarga) devem estar equipados com barreiras de proteção (ex.: placas de acrílico) e a interlocução deverá ser sempre realizada com respeito do distanciamento interpessoal mínimo. Os Colaboradores, nestas zonas de interface, deverão apresentar equipamento adequado de proteção, nomeadamente máscara adequada de acordo com as Normas e Orientações da DGS, proteção ocular (sugere-se aliás proteção facial adicional do tipo viseira) e luvas - Acesso Serviço. Deverá ser promovido o uso de EPI sobre a farda base, exclusiva para a receção de materiais/ produtos/ encomendas com perfil de risco acrescido (mínimo: máscara FFP2, proteção ocular e viseira, luvas resistentes descartáveis, touca, avental ou bata descartável, protetor de calçado descartável);
- n) Recomenda-se que após receção de qualquer encomenda, idealmente deverá ser retirada a embalagem exterior que deverá ser colocada imediatamente no lixo (descartonar os produtos). Deverá ser instituído um **protocolo interno de receção e distribuição de encomendas** (considerando períodos de “quarentena” de alguns produtos no exterior ou antecâmara com adequada ventilação, de acordo com a estratificação de risco determinada). Todas as mercadorias poderão ser higienizadas antes do seu armazenamento interno (Protocolo determinado conjuntamente com fornecedores);

- o) Deverá ser evitado **contacto** com objetos na posse dos Visitantes Profissionais e Clientes (como *tablets* e/ou telemóveis). Sempre que o mesmo seja indispensável, devem ser utilizadas luvas e/ou realizada a higienização das mãos antes e depois do contacto;
- p) Deverão ser utilizadas preferencialmente as **escadas** (verificando-se a sua adequação, quer em termos Logísticos e de Saúde dos Ocupantes, quer garantindo a satisfação de critérios Operacionais e Técnicos, nomeadamente de ventilação apropriada, sempre no estrito cumprimento de requisitos dos Planos de Prevenção e Proteção/ de Emergência, Higiene e Segurança) sempre que adequado. Quando aplicável e sempre que possível deverá ser especificamente promovido este uso das escadas (desde que adequado) através de **sinalética** criativa, colocada (no mínimo) junto a todos os elevadores, em todos os pisos;
- q) O **uso** das escadas deverá ser preferencialmente unidirecional, sem cruzamento de Colaboradores e/ou Clientes, assegurando o distanciamento interpessoal mínimo de 2 (dois) metros - aconselhando-se uma distância mínima de 3 (três) metros (deverá ser sempre adotada uma estratégia de maximização do distanciamento interpessoal);
- r) As **portas** de Acesso às escadas poderão ser mantidas abertas, exceto se contraindicado em casos de emergência/ pelos Planos de Prevenção e Proteção - Emergência e/ou Segurança;
- s) Deverão, ainda assim, manter-se os critérios de **Acessibilidade** pré-existentes em resposta às exigências regulamentares e/ou funcionais do contexto do Edifício;
- t) Recomenda-se que os Colaboradores utilizem somente e de forma adequada **elevadores de serviço/ monta-cargas** (e apenas quando estritamente necessário);
- u) Quando aplicável, deverá ser impedido o Acesso de outros utilizadores a Elevadores de Serviço/ monta-cargas. **Fornecedores/ Entregas**, caso tenham de utilizar elevador, deverão utilizar uma única cabine cujo uso deverá ser, se possível, separado dos Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo;
- v) Caso seja necessário o uso do elevador por qualquer Ocupante (Colaboradores e Clientes), este deverá ser utilizado **individualmente** (exceto Clientes coabitantes), desinfetando as mãos no seu acesso e preferencialmente utilizando um lenço ao carregar nos botões. Deverá manter-se na posição mais central do mesmo (mais afastada de todas as paredes e porta interna da cabine). Durante o seu uso, deverá evitar falar ao telefone ou com outros Ocupantes (se a partilha do espaço foi por algum motivo obrigatória ou circunstancialmente permitida). Caso, num determinado contexto específico, seja estritamente necessária a partilha de elevador, os Ocupantes devem assumir posições que garantam a maximização da distância interpessoal de acordo com as recomendações da DGS (exceto Clientes coabitantes) (ex.: voltando a face para as paredes da cabine (de costas entre si) mas sem contacto com estas - cenário concreto dependerá das características do elevador);
- w) Colaboradores da Agência de Viagens e Turismo (ex.: **"Front desk"**) não deverão acompanhar os Clientes no interior do elevador;
- x) Os sistemas de **extração de ar** das cabines dos elevadores deverão passar a modo contínuo de funcionamento, devendo os seus sistemas de ventilação/ extração ser adequadamente revistos e configurados por empresa certificada;
- y) As diferentes superfícies das **cabines dos Elevadores** devem ser adequadamente higienizadas, assumidas como elementos/ equipamento de contacto frequente, no estrito cumprimento das Orientações da DGS;

16. A Agência de Viagens e Turismo assegura a promoção de uma adequada gestão e uso do *Front desk* e Instalações Sanitárias de Áreas Comuns de acesso público:

- a) A Agência de Viagem e Turismo assegura a promoção de uma adequada gestão e uso da zona de Acolhimento e Instalações Sanitárias de áreas comuns de acesso público, nomeadamente, em concordância com a **OT 006/2020** "Procedimentos de Prevenção, Controlo e Vigilância em Empresas", da DGS;
- b) Sempre que possível/ quando aplicável, toda a **informação do Cliente** deverá idealmente encontrar-se pré-registada, sendo somente necessária a sua confirmação, para uma interlocução presencial mais célere;

- c) Deverão ser especificamente promovidos os canais **digitais**, incluindo *website*, portais de informação/ vendas online/ reservas online e/ou canais complementares (ex.: atendimento a Clientes por videoconferência, *Chat via App* de Mensagens, *Chat Bot*, *Call Center*, etc.);
- d) No processo de **Acolhimento, quando aplicável**, deverá assegurar-se que o Cliente aceita todas as normas de segurança e medidas de proteção implementadas. Para o efeito, recomenda-se a existência de um suporte informativo simplificado, preferencialmente digital, com grafismo e linguagem claros, Acessível e multilíngue, a ser disponibilizado/consultável a/por todos os Clientes, traduzindo as regras de utilização dos distintos espaços da Agência de Viagens e Turismo (uma estratégia complementar poderá ser a adoção de códigos QR em cada espaço funcional com destaque das informações específicas de uso dessa área);
- e) Os Clientes deverão ser adicionalmente **aconselhados** a adotarem medidas de prevenção e comportamentos adequados à mitigação do risco de contágio ante a pandemia COVID-19 mesmo quando no exterior da Agência de Viagens e Turismo;
- f) A **zona de Acolhimento** deverá encontrar-se equipada com barreiras de proteção (ex.: placas de acrílico) com proteção lateral e a interlocução deverá ser sempre realizada com respeito do distanciamento interpessoal mínimo. Os Colaboradores, nestas zonas de **interface**, deverão apresentar equipamento adequado de proteção, nomeadamente máscara adequada de acordo com as Normas e Orientações da DGS e proteção ocular (sugere-se aliás proteção facial adicional do tipo viseira);
- g) Cada Cliente deverá ter um **atendimento/ processamento individual – grupo funcional adequado** de acordo com indicações da DGS e Autoridades de Saúde territorialmente competentes (um de cada vez, assegurando não agrupamento, distanciamento interpessoal adequado, não cruzamento de Clientes e período adequado de Higienização entre “atendimentos” (ex.: higienização dos terminais de pagamento). No caso do acompanhamento do(s) Cliente(s) até à saída, deverá ser sempre mantida a distância mínima de segurança evitando o agrupamento e cruzamento de Clientes quando da saída simultânea;
- h) Devem ser estritamente cumpridas as recomendações da DGS concernentes à **Lotação/** Ocupação máxima deste espaço Funcional de interface com os Clientes (como acima indicado);
- i) O **Front desk** deverá encontrar-se equipada com barreiras de proteção (ex.: placas de acrílico) com proteção lateral e a interlocução deverá ser sempre realizada com respeito do distanciamento interpessoal mínimo. Os Colaboradores, nestas zonas de **interface**, deverão apresentar equipamento adequado de proteção, de acordo com a DGS;
- j) Quando aplicável, promover a realização de uma **reconfiguração** do design funcional da zona de **Front desk** por forma a assegurar que este espaço seja o mais “generoso” / “amplo” possível. Caso o espaço funcional o permita, deverá ser colocada sinalética vertical ou no pavimento facilitando a delimitação da distância interpessoal a respeitar;
- k) Quando aplicável, dever-se-á assegurar em todas as **Instalações Sanitárias de uso comum** o suprimento adequado de materiais e equipamentos necessários a uma devida **higienização individual**, nomeadamente sabão líquido (idealmente com dispensador automático, sem necessidade de toque ou manipulação), dispensador com produto desinfetante de mãos (com comprovativo notificado à DGS como produto biocida do tipo 1) - ex.: dispensador de SABA, toalhetes e lenços de papel descartáveis e caixote do lixo fechado, mas de abertura automática (sem necessidade de toque ou manipulação) - contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico (com espessura de 50 a 70 (cinquenta a setenta) micra - saco deverá ser cheio até no máximo de 2/3 (dois terços) da sua capacidade);
- l) De acordo com as recomendações da DGS, no momento de utilização das Instalações Sanitárias, se as **sanitas** estiverem equipadas com tampas, é recomendado que estas estejam fechadas quando o autoclismo é descarregado, por forma a minimizar a libertação de gotículas e resíduos de gotículas no ar. Portanto, deve ser garantido que os Ocupantes sejam advertidos para o uso das tampas. É, igualmente, importante que a altura do fecho hidráulico dos sifões dos aparelhos sanitários seja permanentemente assegurada;
- m) As Instalações Sanitárias deverão, sempre que possível, ter um **uso individual alternado**. No mínimo deve ser restringido o número de utilizadores de acordo com as recomendações da DGS (nomeadamente bloqueando a utilização de urinóis de parede e limitando o acesso a uma em cada duas cabines e lavatórios contíguos);

- n) Idealmente poderão ser instalados sanitários com **descarga** automática (eletrônicos) ou com acionamento por pedal da descarga do autoclismo;
- o) Idealmente poderão ser instaladas torneiras com **sensor/** descarga automática, nas Instalações Sanitárias;
- p) No que se refere ao equipamento para **secagem das mãos** deverão ser inibidos os secadores que produzem jatos de ar, automáticos ou não e substituídos os suportes de rolo de toalha por dispensadores de toalhetes individuais descartáveis de papel;

17. A Agência de Viagens e Turismo assegura a promoção de uma adequada gestão e uso dos Espaços de Refeição, Copa e Cozinha:

- a) Na hora das refeições dos Colaboradores deverão ser estabelecidos **turnos alternados de curta duração** para utilização do Refeitório dos Colaboradores;
- b) Idealmente, quando aplicável, essa utilização deverá exigir **planificação prévia** segundo metodologia própria a definir pela Agência de Viagens e Turismo (ex.: através de plataforma interna);
- c) Os períodos de refeição dos Colaboradores, sempre de curta duração, deverão ser realizados em mesas de uso individual, ou na sua impossibilidade, garantindo a devida **distância interpessoal** (mínima de 2 (dois) metros, mas sempre com um racional de maximização da distância) e **dimensão de grupo funcional** recomendadas pela **DGS**. Adicionalmente poder-se-á/ dever-se-á recorrer a barreiras físicas à proximidade entre Colaboradores, nomeadamente pelo uso de placas de acrílico;
- d) Sempre que aplicável e ecoando as recomendações da DGS, deverão ser estritamente evitadas aglomerações de Colaboradores pelo que o **layout** destes espaços deverá ser reorganizado por forma a evitar a formação de agrupamentos e cruzamento entre Colaboradores. Antecipar a disposição dos lugares em diagonal como estratégia de manutenção da distância de segurança. Os Colaboradores quando neste espaço deverão assumir posições fixas (a orientação de mesas e cadeiras não deve ser modificada) e alternadas entre turnos (isto é, idealmente, o lugar de mesa ocupado por um Colaborador, ainda que sempre devidamente higienizado após o seu uso - incluindo a cadeira, deve ser deixado livre pelo menos no turno seguinte, promovendo-se o uso de um lugar alternado), minimizando igualmente a sua mobilidade, razão pela qual operação do tipo *self-service* (incluindo *buffet*) está fortemente desaconselhada;
- e) Os **dispensadores de alimentos** estão fortemente desaconselhados (quer para Colaboradores quer para os Clientes). Caso sejam estritamente indispensáveis, será obrigatória a promoção da sua adequada utilização, nomeadamente: higienização adequada das mãos antes e depois das máquinas de venda automática e antes e depois do consumo dos alimentos; manuseamento da máquina com um lenço de papel ou equivalente que no final deverá ser colocado no lixo; adoção das medidas de etiqueta respiratória e evitar tocar no nariz, olhos e boca no momento de manuseamento da máquina; cumprir as regras de distanciamento físico no acesso à máquina, não sendo autorizado a formação de aglomerados de Ocupantes ou pontos de sociabilização junto a estas máquinas (mobiliário eventualmente existente deverá ser retirado). Não devem ser retirados da máquina quaisquer produtos para consumo de outras pessoas e a partilha de alimentos não deverá acontecer. No ato de pagamento devem ser utilizadas vias sem contacto (como *Apps* ou cartões *contactless*) ou, no caso de serem utilizadas moedas e notas bancárias, as mãos devem ser higienizadas após o seu manuseamento (somente devem ser utilizadas se estritamente necessárias);
- f) Devem ser cumpridas as recomendações da DGS concernentes à **lotação** destes espaços;
- g) **Lugares em pé** (mesas altas e “refeições ligeiras em pé”), não deverão ser permitidos, pela dificuldade acrescida de garantir o cumprimento da distância mínima interpessoal indicada;
- h) Os espaços de refeição deverão ser transpostos, sempre que possível, para o **exterior** (ex.: esplanadas e terraços), assumindo-se, no entanto, o cumprimento de todas as restantes orientações relevantes;
- i) Os Colaboradores, em todas as circunstâncias, não devem entrar em **contacto com alimentos** expostos e prontos para comer, com as próprias mãos e devem usar utensílios adequados, como guardanapos, espátulas, pinças, luvas de uso único ou equipamentos de distribuição;
- j) Peças meramente **decorativas** deverão ser retiradas das mesas;
- k) Os **guardanapos** deverão ser descartáveis de papel;

- I) Devem ser espelhadas neste **espaço funcional de Refeições** as Orientações da DGS aplicáveis, concernentes a unidades de Restauração – incluindo a **OT 023/2020** “Procedimentos em estabelecimentos de restauração e bebidas” da DGS (nomeadamente de Ventilação, Higienização e Práticas comportamentais de apropriação do espaço);