



## REQUISITOS

### A Agência de Viagens e Turismo assegura

#### R1. A implementação de um Plano de Contingência COVID-19

- ✓ 1.1. Conhecido por todos os seus colaboradores.
- ✓ 1.2. Identificando o responsável (coordenador geral do Plano) a quem cabe assegurar a definição e monitorização da sua execução, bem como a devida comunicação.
- ✓ 1.3 Atualizado em função das diretrizes da Direção-Geral da Saúde (DGS) e do perfil de risco determinado.

#### R2. Formação e Capacitação de todos os colaboradores enquanto “Agentes de Saúde Pública”

- ✓ 2.1. Formação “Clean & Safe 2021” ao responsável (coordenador geral do Plano) do Plano de Contingência.
- ✓ 2.2 Formação ou informação sobre o Plano de Contingência a todos os colaboradores.
  - Cada colaborador deve atuar como um influenciador social, disseminando as boas práticas e o conhecimento sobre os corretos procedimentos a adotar.

#### R3. Materiais e Procedimentos adequados

- ✓ 3.1 Disponibilidade de materiais, produtos e equipamentos necessários à operacionalização do Plano de Contingência COVID-19.
  - Toalhetes de limpeza com solução de base alcoólica com pelo menos 70% etanol
  - Dispensadores de desinfetante para as mãos à base de álcool, com pelo menos 70% etanol
  - Máscaras adequadas
  - Luvas descartáveis resistentes (nitrilo)
  - Termómetro(s), idealmente descartáveis ou alternativamente de infravermelhos *touchless*
  - Bata e touca impermeáveis e descartáveis, se necessário
  - Produtos de limpeza e desinfeção
  - Sacos para resíduos
  - Viseira facial e proteção ocular, se necessário
- ✓ 3.2 Informação de aconselhamento aos colaboradores e clientes relativa a medidas de

## CLEAN &SAFE 2021 – AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO C/ INSTALAÇÕES FÍSICAS

prevenção e comportamentos adequados à mitigação do risco de contágio COVID-19 disponível de forma clara e acessível.

- ✓ 3.3 Divulgação de informação sobre a aplicação Governamental de *contact tracing* - *StayAway* COVID.
- ✓ 3.4 Adoção, sempre que possível, de procedimentos desmaterializados.
  - A distribuição de informação, no âmbito da operação, preferencialmente em suporte digital/*online*
  - Privilegiar a venda online, emissão de bilhetes digitais e métodos de pagamento eletrónicos.

### R4. A gestão adequada dos seus colaboradores, garantindo a proteção e promoção da sua Saúde e Segurança

- ✓ 4.1 Reforço, quando necessário, do canal de comunicação com o Serviço de Saúde Ocupacional/ Medicina do Trabalho da Empresa.
- ✓ 4.2 Promoção de uma adequada conduta de precaução e prevenção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19.
  - Automonitorização proativa da saúde de todos os colaboradores.
  - Disponibilidade de equipamentos de proteção individual em número suficiente para todos os colaboradores.
  - Diminuição da frequência e do modo de contacto entre os colaboradores, quando possível do ponto de vista operacional e de acordo com as instalações.
  - Promoção de frequente e adequada higienização das mãos, etiqueta respiratória e conduta social.
    - higienização das mãos: Lavar as mãos frequentemente com água e sabão, durante pelo menos 20 segundos ou usar desinfetante para as mãos que tenha pelo menos 70% de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas.
    - etiqueta respiratória: tossir ou espirrar para o antebraço fletido ou usar lenço de papel, que depois deve ser imediatamente deitado ao lixo; higienizar as mãos sempre após tossir ou espirrar e depois de se assoar; evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos.
    - conduta social: alterar a frequência e a forma de contacto entre os trabalhadores e entre estes e os clientes, evitando (quando possível) o contacto próximo, apertos de mão, beijos, postos de trabalho partilhados, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas

### R5. A articulação com Parceiros e Fornecedores

- ✓ 5.1 Privilegiar parceiros e fornecedores aderentes ao selo “Clean & Safe 2021” ou que adotaram medidas que contribuem para o controlo e mitigação da COVID-19.

## R6. O uso adequado dos seus espaços e sua reconfiguração funcional

- ✓ 6.1 Verificação das distâncias interpessoais mínimas definidas pela DGS.
- ✓ 6.2 Criação, quando possível, de percursos que evitem a formação de agrupamentos e cruzamentos entre pessoas, preservando o distanciamento interpessoal mínimo.
- ✓ 6.3 O design funcional dos espaços, em particular da receção, se necessário e quando possível, é reconfigurado, de forma a assegurar o distanciamento interpessoal mínimo.
  - Caso o espaço funcional o permita, é colocada sinalética vertical ou no pavimento, facilitando a delimitação da distância interpessoal a respeitar (ex. barreiras nas áreas de atendimento ao público).
- ✓ 6.4 Minimização do ruído/música ambiente.
  - Evitar que as pessoas tenham de subir o seu tom de voz para serem perceptíveis ou realizem movimentos de aproximação interpessoal para uma conversa audível.
- ✓ 6.5 Reforço da disponibilização de dispensadores de desinfetante para as mãos à base de álcool, com pelo menos 70% de etanol.
  - Nas entradas e saídas do estabelecimento e, sempre que aplicável, junto das instalações sanitárias comuns.

## R7. O cumprimento das indicações da DGS referente à lotação máxima dos seus espaços

- ✓ 7.1 Afixação, em local visível, de informação relativa à capacidade máxima de pessoas em cada espaço funcional, sempre que aplicável.
- ✓ 7.2 Previsão de metodologias de controlo do acesso e monitorização da ocupação, sempre que aplicável.

## R8. A Ventilação adequada dos seus espaços

- ✓ 8.1. É privilegiada a ventilação natural
  - Nomeadamente pela abertura de janelas, garantindo o máximo de caudal de ar novo e procedendo a uma renovação do ar em todos os espaços, com particular atenção aos com maior ocupação.
- ✓ 8.2 Realização de ações proativas de revisão e manutenção, limpeza completa e desinfeção de todo o sistema de aquecimento, ventilação e ar condicionado (AVAC), quando aplicável e de acordo com o plano de revisão ou manutenção das instalações.

## R9. A Higienização adequada dos seus espaços

- ✓ 9.1 O Protocolo de Higienização deve reforçar os Protocolos de Limpeza, em particular nas superfícies e equipamentos com maior manuseamento e de interação com os clientes (designadamente, balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de

## CLEAN &SAFE 2021 – AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO C/ INSTALAÇÕES FÍSICAS

armários, montras da loja, terminais de pagamento, pontos de descanso).

- Faz parte do Plano de Contingência.
  - Ajusta ao perfil de risco as práticas e materiais de higienização bem como a frequência e permanência nos espaços.
- ✓ 9.2 Os equipamentos e materiais de limpeza são de uso único, sempre que possível, sendo eliminados ou descartados após utilização.
- Quando o uso único não for possível, está prevista a limpeza e desinfecção após a sua utilização.
- ✓ 9.3 É dada preferência à limpeza húmida em detrimento do uso de aspiradores a seco, salvo se forem aspiradores com recurso a tanque de água.
- ✓ 9.4 Todos os resíduos genéricos do estabelecimento e da operação turística são depositados em caixotes de lixo com tampa, de abertura não manual.
- Os resíduos nunca são calcados, nem os sacos apertados para sair o ar.

### R10. A promoção de adequados procedimentos de Proteção e Higienização individuais para os clientes

- ✓ 10.1 Disponibilidade de ‘Kits individuais de proteção e higienização’ para os clientes e informação relevante dos procedimentos a tomar.
- Incluindo no mínimo máscara(s) adequada(s), frasco individual de SABA para as mãos à base de álcool, com pelo menos 70% etanol, e/ou toalhetes desinfetantes.
  - Os Kits individuais de proteção e higienização’ devem ter em conta a capacidade dos grupos/atividades e podem ser disponibilizados mediante pagamento.
  - Informação acessória aos clientes relativa a farmácias próximas onde poderão adquirir materiais/ produtos de proteção individual e higienização.
  - Promoção do uso permanente e correto de máscara adequada para acesso e/ou permanência nos espaços comuns do estabelecimento.
  - Promoção permanente, de medidas de conduta social, etiqueta respiratória e adequada higienização das mãos, disponibilizando instruções em local apropriado.

### R11. A correta gestão de casos possíveis, prováveis ou confirmados de COVID-19

- ✓ 11.1 Está definido o protocolo interno de comunicação e acompanhamento em caso de suspeita de infeção (colaborador ou cliente).
- Faz parte do Plano de Contingência e privilegia o contacto telefónico.
  - Os procedimentos de acompanhamento do ocupante são conhecidos por todos os colaboradores
  - Deve ser o mais célere e expedito possível, existindo sempre ao serviço um colaborador responsável para acionar os respetivos procedimentos.
  - É assegurada a sua condução imediata à Área de Isolamento, onde deve permanecer e aguardar a indicação dos Profissionais de Saúde da SNS24: 808 24 24 24 e/ou Número Nacional de Emergência Médica – 112.
  - Se a atividade decorrer num contexto no qual uma Área de Isolamento não esteja

## CLEAN &SAFE 2021 – AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO C/ INSTALAÇÕES FÍSICAS

disponível (ex.: via pública, no meio da natureza, etc.) é afastado do restante grupo e contactada de forma imediata a SNS24: 808 24 24 24 e/ou o Número Nacional de Emergência Médica – 112.

- ✓ 11.2 Está identificada uma Área de Isolamento no estabelecimento que, mesmo que tenha funções diversas, possa ser rapidamente transformada em área de isolamento durante o período de existência de situações suspeitas.
  - Numa situação de suspeita de um caso de infeção deve impedir que outros clientes ou colaboradores possam ser expostos.
  - Nesta área, ou próxima desta, existe uma instalação sanitária, devidamente equipada e para utilização exclusiva, pelo ocupante com sintomas.
  - Nesta área estão visíveis e prontamente acessíveis os contactos telefónicos da SNS24: 808 24 24 24 e/ou Número Nacional de Emergência Médica – 112 e/ou outros números locais considerados relevantes (ex.: Bombeiros).
- ✓ 11.3 É acionado o Protocolo de Higienização da Área de Isolamento e espaços ocupados pelo mesmo, de acordo com as orientações da DGS.

### R12. A promoção de uma adequada gestão e uso dos espaços

#### 12.1. Áreas Comuns

- ✓ 12.1.1 Preferencialmente devem estar disponíveis caixotes de lixo especificamente adstritos à eliminação de máscaras, luvas, ou outro material de proteção descartável dos clientes.
  - Os caixotes apresentam tampa, de abertura não manual, tendo no seu interior saco de plástico adequado.
- ✓ 12.1.2 Todas as portas não automáticas, incluindo as de acesso às escadas, são deixadas abertas (se compatível com os Planos de Prevenção, Proteção e Emergência e a segurança do estabelecimento).
- ✓ 12.1.3 As entradas, quando pertinente, apresentam tapetes que contribuem para a desinfeção dos espaços interiores e são adequados ao fluxo previsto de ocupantes.

#### 12.2. Instalações Sanitárias comuns

- ✓ 12.2.1 O suprimento adequado de materiais e equipamentos, como sabão líquido, desinfetante para as mãos à base de álcool, com pelo menos 70% etanol (idealmente com dispensador automático), e caixote do lixo é assegurado.
  - Sem necessidade de toque ou manipulação.
- ✓ 12.2.2 A secagem de mãos é feita com dispensadores de toalhetes de papel individuais e descartáveis.
  - Não devem ser usados secadores que produzam jatos de ar, automáticos ou não, nem dispensadores de rolo de toalha.

**R13. A promoção de adequados procedimentos de Proteção e Higienização individuais para os clientes nas atividades desenvolvidas**

- ✓ 13.1 Manutenção da distância social de segurança entre os clientes nas atividades desenvolvidas, de acordo com as orientações da DGS.
  - É privilegiado o acolhimento do cliente e/ou a apresentação dos *briefings* no espaço exterior.
- ✓ 13.2 É respeitada a ocupação máxima dos meios de transporte utilizados nas atividades, de acordo com as orientações da DGS.
- ✓ 13.3 Higienização ou desinfecção dos equipamentos e meios de transportes utilizados, após cada atividade, de acordo com as orientações da DGS.
- ✓ 13.4 Lavagem do vestuário usado nas atividades e outros acessórios disponibilizados (ex. toalhas), por parte dos colaboradores e dos clientes, é efetuado de acordo com as orientações da DGS.

**Li com atenção todos os requisitos de adesão ao Selo Clean&Safe 2021 e comprometo-me a implementá-los no estabelecimento.**

**DECLARAÇÃO SUBMETIDA**