**Última atualização 29/05/2020**

**Índice**

**1. Plano de contingência** 4

* 1. Identificação dos efeitos que a infeção de trabalhador(es) por SARS-CoV-2 pode causar 4
  2. Preparação para fazer face a um possível caso de infeção por SARS-CoV-2 de trabalhador(es) 5
  3. Estabelecer procedimentos específicos 5
  4. Definir responsabilidades 6
  5. Identificar os profissionais de saúde e seus contactos 6
  6. Adquirir e disponibilizar equipamentos e produtos 7
  7. Informar e formar os trabalhadores 7
  8. Diligências a efetuar na presença de trabalhador(es) suspeito de infeção por SARS-CoV2 8
  9. Procedimentos num Caso suspeito 8
  10. Procedimentos perante um Caso suspeito validado 9
  11. Procedimento de vigilância de contactos próximos 10

1. **Organização dos espaços**  12
   1. Distanciamento 12
   2. Manuseamento, Dispensa e Pagamento de Produtos e Serviços 13
2. **Plano de limpeza e higienização das instalações** 13
3. **Higiene pessoal** 14
   1. Medidas Gerais Aplicáveis aos Estabelecimentos de atendimento ao público 15
      1. Ventilação 15
      2. Higiene e Desinfeção dos Espaços e Equipamentos 15
      3. Atendimento prioritário 16
      4. Horário 17
      5. Livro de reclamações 17
4. **Regras que os clientes devem ter em consideração** 17

ANEXO I - Fluxograma de situação de Trabalhador com sintomas de COVID-19 numa empresa

ANEXO II - Fluxograma de monitorização dos contactos próximos (trabalhadores assintomáticos) de um Caso confirmado de COVID-19 (trabalhador)

ANEXO III – Cartaz informativo sobre lavagem de mãos

ANEXO IV – Cartaz informativo sobre medidas de etiqueta respiratória

ANEXO V – Guia passo a passo para preparar o espaço de trabalho

ANEXO VI – *Checklist* de Boas Práticas

1. **Plano de Contingência**

De acordo com a [orientação 023/2020 de 8 de maio](https://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/orientacoes-e-circulares-informativas/orientacao-n-0232020-de-08052020-pdf.aspx), a Direção-Geral emite a seguinte Orientação:

Os estabelecimentos devem assegurar que todas as pessoas que neles trabalham e que o frequentam estão sensibilizadas para o cumprimento das regras, da lavagem correta das mãos (Anexo III), da etiqueta respiratória (Anexo IV), assim como as outras medidas de higiene pessoal e ambiental. Salienta-se ainda a importância de:

Elaborar e/ou atualizar o seu próprio Plano de Contingência específico para COVID- 19, de acordo com a [Orientação 006/2020](https://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/orientacoes-e-circulares-informativas/orientacao-n-0062020-de-26022020-pdf.aspx) “Procedimentos de prevenção, controlo e vigilância em empresas”, da Direção-Geral da Saúde (DGS).

O Plano de Contingência deve responder a três questões basilares:

* Quais os efeitos que a infeção de trabalhador(es) por SARS-CoV-2 pode causar?
* O que preparar para fazer face a um possível caso de infeção por SARS-CoV-2 de trabalhador(es)?
* O que fazer numa situação em existe um trabalhador(es) suspeito(s) de infeção por SARS-CoV- 2?
  1. **Identificação dos efeitos que a infeção de trabalhador(es) por SARS-CoV-2 pode causar**

Devem estar preparados para a possibilidade de parte (ou a totalidade) dos seus trabalhadores não ir trabalhar, devido a doença, suspensão de transportes públicos, encerramento de escolas, entre outras situações possíveis.

Neste contexto é importante avaliar:

* As atividades desenvolvidas que são imprescindíveis de dar continuidade (que não podem parar) e aquelas que se podem reduzir ou encerrar/fechar/desativar;
* Os recursos essenciais (matérias-primas, fornecedores, prestadores de serviços e logística) que são necessários manter em funcionamento para satisfazer as necessidades básicas dos clientes;
* Os trabalhadores que são necessários garantir, sobretudo para as atividades que são imprescindíveis para o funcionamento. Deve-se equacionar a possibilidade de afetar trabalhadores adicionais (contratados, trabalhadores com outras tarefas, reformados) para desempenharem tarefas essenciais, se possível, formá-los;
* Os trabalhadores que, pelas suas atividades e/ou tarefas, poderão ter um maior risco de infeção por SARS-CoV-2 (ex. trabalhadores que realizam atividades de atendimento ao público; trabalhadores que prestam cuidados de saúde; trabalhadores que viajam para países com casos de transmissão ativa sustentada na comunidade).
  1. **Preparação para fazer face a um possível caso de infeção por SARS-CoV-2 de trabalhador(es)**

**Estabelecer uma área de “isolamento” e o(s) circuito(s) até à mesma**

A colocação de um trabalhador numa área de “isolamento” visa impedir que outros trabalhadores possam ser expostos e infetados. Tem como principal objetivo evitar a propagação da doença transmissível no estabelecimento e na comunidade.

A área de “isolamento” (sala, gabinete, secção, zona) tem como finalidade evitar ou restringir o contacto direto dos trabalhadores com o trabalhador doente (com sinais e sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com a definição de caso suspeito) e permitir um distanciamento social deste, relativamente aos restantes trabalhadores.

A área de “isolamento” deve ter ventilação natural, ou sistema de ventilação mecânica, e possuir revestimentos lisos e laváveis (ex. não deve possuir tapetes, alcatifa ou cortinados). Esta área deverá estar equipada com: telefone; cadeira ou marquesa (para descanso e conforto do trabalhador, enquanto aguarda a validação de caso e o eventual transporte pelo INEM); kit com água e alguns alimentos não perecíveis; contentor de resíduos (com abertura não manual e saco de plástico); solução antisséptica de base alcoólica - SABA (disponível no interior e à entrada desta área); toalhetes de papel; máscara(s) cirúrgica(s); luvas descartáveis; termómetro. Nesta área, ou próxima desta, deve existir uma instalação sanitária devidamente equipada, nomeadamente com doseador de sabão e toalhetes de papel, para a utilização exclusiva do Trabalhador com Sintomas/Caso Suspeito.

O responsável, deverá estabelecer o(s) circuito(s) a privilegiar quando um Trabalhador com sintomas se dirige para a área de “isolamento”. Na deslocação do Trabalhador com sintomas, devem ser evitados os locais de maior aglomeração de pessoas/trabalhadores nas instalações.

* 1. **Estabelecer procedimentos específicos**

O responsável deve definir os seguintes procedimentos:

* Processo de alerta de Trabalhador com sintomas e ligação epidemiológica (compatíveis com a definição de caso suspeito de COVID-19), isto é, como se procede à comunicação interna entre:
* O Trabalhador com sintomas - ou o trabalhador que identifique um trabalhador com sintomas – e a chefia direta e o empregador (ou alguém por este designado).

De referir que este processo de comunicação deve ser o mais célere e expedito possível;

* + O empregador e os restantes trabalhadores, ao longo de todo o do vírus, entre as quais se destacam:
  + Procedimentos básicos para higienização das mãos (ex. lavar as mãos com água e sabão durante pelo menos 20 segundos; se estes não estiverem disponíveis utilize um desinfetante para as mãos que tenha pelo menos 70% de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas; sabão e água devem ser usados preferencialmente se as mãos estiverem visivelmente sujas);
  + Procedimentos de etiqueta respiratória (ex. evitar tossir ou espirrar para as mãos; tossir ou espirrar para o antebraço ou manga, com o antebraço fletido ou usar lenço de papel; higienizar as mãos após o contacto com secreções respiratórias);
  + Procedimentos de colocação de máscara cirúrgica (incluindo a higienização das mãos antes de colocar e após remover a máscara);
  + Procedimentos de conduta social (ex. alterar a frequência e/ou a forma de contacto entre os trabalhadores e entre estes e os clientes - evitar o aperto de mão, os postos de trabalho partilhados);
  + Processo (interno) de registo de contactos com o Caso Suspeito.
  1. **Definir responsabilidades**

Estabelecer que:

Todos os trabalhadores devem reportar à sua chefia direta, uma situação de doença enquadrada como Trabalhador com sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com a definição de caso possível de COVID-19:

* Sempre que for reportada uma situação de Trabalhador com sintomas, a chefia direta do trabalhador informa, de imediato, o empregador (ou alguém por este designado);
* Nas situações em que o Trabalhador com sintomas necessita de acompanhamento (ex. dificuldade de locomoção), os o(s) trabalhador(es) que acompanha(m)/presta(m) assistência ao doente devem estar definidos.
  1. **Identificar os profissionais de saúde e seus contactos**

Ter disponível na empresa, em local acessível, os contactos do Serviço de Saúde do Trabalho e, se possível, do(s) médico(s) do trabalho responsável(veis) pela vigilância da saúde dos trabalhadores da empresa.

* 1. **Adquirir e disponibilizar equipamentos e produtos**
* Solução antisséptica de base alcoólica (SABA) e disponibilizar a mesma em sítios estratégicos (ex. zona de refeições, registo biométrico, área de “isolamento” da empresa), conjuntamente com informação sobre os procedimentos de higienização das mãos;
* Máscaras cirúrgicas para utilização do Trabalhador com sintomas (caso suspeito);
* Máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis, a utilizar, enquanto medida de precaução, pelos trabalhadores que prestam assistência ao Trabalhador com sintomas (caso suspeito);
* Toalhetes de papel para secagem das mãos, nas instalações sanitárias e noutros locais onde seja possível a higienização das mãos;
* Contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico;
* Equipamentos de limpeza, de uso único, que devem ser eliminados ou descartados após utilização. Quando a utilização única não for possível, deve estar prevista a limpeza e desinfeção após a sua utilização (ex. baldes e cabos), assim como a possibilidade do seu uso exclusivo na situação em que existe um Caso Confirmado na empresa. Não deve ser utilizado equipamento de ar comprimido na limpeza, pelo risco de recirculação de aerossóis;
* Produtos de higiene e limpeza. O planeamento da higienização e limpeza deve ser relativo aos revestimentos, aos equipamentos e utensílios, assim como aos objetos e superfícies que são mais manuseadas (ex. corrimãos, maçanetas de portas, botões de elevador). A limpeza e desinfeção das superfícies deve ser realizada com detergente desengordurante, seguido de desinfetante, de acordo com as respetivas instruções de uso.
  1. **Informar e formar os trabalhadores**
* Divulgar o Plano de Contingência específico a todos os trabalhadores;
* Esclarecer os trabalhadores, mediante informação precisa e clara, sobre a COVID-19 de forma a, por um lado, evitar o medo e a ansiedade e, por outro, estes terem conhecimento das medidas de prevenção que devem instituir;
* In(formar) os trabalhadores quanto aos procedimentos específicos a adotar perante um caso suspeito na empresa (descritos no ponto 1.9.).
  1. **Diligências a efetuar na presença de trabalhador(es) suspeito de infeção por SARS-CoV- 2**
* Acionar o Plano de Contingência da empresa para COVID-19;
* Confirmar a efetiva implementação dos procedimentos específicos estabelecidos no ponto 2 “*Preparação para fazer face a um possível caso de infeção por SARS-CoV-2 de trabalhador(es) Estabelecer uma área de “isolamento” e o(s) circuito(s) até à mesma*”.
  1. **Procedimentos num Caso suspeito**

Qualquer trabalhador com sinais e sintomas de COVID-19 e ligação epidemiológica, ou que identifique um trabalhador na empresa com critérios compatíveis com a definição de caso suspeito, informa a chefia direta (preferencialmente por via telefónica) e dirige-se para a área de “isolamento”, definida no Plano de Contingência.

A chefia direta deve contactar, de imediato, o empregador pelas vias estabelecidas no Plano de Contingência da empresa. Nas situações necessárias (ex. dificuldade de locomoção do trabalhador) o empregador (ou chefia direta) assegura que seja prestada, a assistência adequada ao Trabalhador até à área de “isolamento”. Sempre que possível deve-se assegurar a distância de segurança (superior a 1 metro) do doente.

O(s) trabalhador(es) que acompanha(m)/presta(m) assistência ao Trabalhador com sintomas, deve(m) colocar, momentos antes de se iniciar esta assistência, uma máscara cirúrgica e luvas descartáveis, para além do cumprimento das precauções básicas de controlo de infeção (PBCI) quanto à higiene das mãos, após contacto com o Trabalhador doente.

O Trabalhador doente (caso suspeito de COVID-19) já na área de “isolamento”, contacta o SNS 24 (808 24 24 24).

Este trabalhador deve usar uma máscara cirúrgica, se a sua condição clínica o permitir. A máscara deverá ser colocada pelo próprio trabalhador. Deve ser verificado se a máscara se encontra bem ajustada (ou seja: 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 cirúrgica complementada com um lenço de papel). Sempre que a máscara estiver húmida, o trabalhador deve substituí-la por outra.

O profissional de saúde do SNS 24 questiona o Trabalhador doente quanto a sinais e sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com um caso suspeito de COVID-19. Após avaliação, o SNS 24 informa o Trabalhador, que devem ser seguidas as medidas definidas pela linha saúde 24 e pela autoridade local de saúde.

Na situação de Caso suspeito validado:

− O trabalhador doente deverá permanecer na área de “isolamento” (com máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita), até à chegada da equipa do Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM), ativada pela DGS, que assegura o transporte para o Hospital de referência, onde serão colhidas as amostras biológicas para testes laboratoriais;

− O acesso dos outros trabalhadores à área de “isolamento” fica interditado (exceto aos trabalhadores designados para prestar assistência);

− O empregador colabora com a Autoridade de Saúde Local na identificação dos contactos próximos do doente (Caso suspeito validado);

− O empregador informa o médico do trabalho responsável pela vigilância da saúde do trabalhador;

− O empregador informa os restantes trabalhadores da existência de Caso suspeito validado, a aguardar resultados de testes laboratoriais, mediante os procedimentos de comunicação estabelecidos no Plano de Contingência.

O Caso suspeito validado deve permanecer na área de “isolamento” até à chegada da equipa do INEM ativada pela DGS, de forma a restringir, ao mínimo indispensável, o contacto deste trabalhador com outro(s) trabalhador(es). Devem-se evitar deslocações adicionais do Caso suspeito validado nas instalações da empresa.

* 1. **Procedimentos perante um Caso suspeito validado**

A DGS informa a Autoridade de Saúde Regional dos resultados laboratoriais, que por sua vez informa a Autoridade de Saúde Local.

A Autoridade de Saúde Local informa o empregador dos resultados dos testes laboratoriais e:

1. Se o Caso for infirmado, este fica encerrado para COVID-19, sendo aplicados os procedimentos habituais da empresa, incluindo de limpeza e desinfeção. Nesta situação são desativadas as medidas do Plano de Contingência da empresa;
2. Se o Caso for confirmado, a área de “isolamento” deve ficar interditada até à validação da descontaminação (limpeza e desinfeção) pela Autoridade de Saúde Local. Esta interdição só poderá ser levantada pela Autoridade de Saúde.

Na situação de Caso confirmado:

O empregador deve:

− Providenciar a limpeza e desinfeção (descontaminação) da área de “isolamento”;

− Reforçar a limpeza e desinfeção, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelo doente confirmado, com maior probabilidade de estarem contaminadas. Dar especial atenção à limpeza e desinfeção do posto de trabalho do doente confirmado (incluindo materiais e equipamentos utilizados por este);

− Armazenar os resíduos do Caso Confirmado em saco de plástico (com espessura de 50 ou 70 mícron) que, após ser fechado (ex. com abraçadeira), deve ser segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.

− A Autoridade de Saúde Local, em estreita articulação com o médico do trabalho, comunica à DGS informações sobre as medidas implementadas na empresa, e sobre o estado de saúde dos contatos próximos do doente.

**1.11. Procedimento de vigilância de contactos próximos**

Considera-se “contacto próximo” um trabalhador que não apresenta sintomas no momento, mas que teve ou pode ter tido contacto com um caso confirmado de COVID-19. O tipo de exposição do contacto próximo, determinará o tipo de vigilância. O contacto próximo com caso confirmado de COVID-19 pode ser de:

− “Alto risco de exposição”, é definido como:

− Trabalhador do mesmo posto de trabalho (gabinete, sala, secção, zona até 2 metros) do Caso;

− Trabalhador que esteve face-a-face com o Caso Confirmado ou que esteve com este em espaço fechado;

− Trabalhador que partilhou com o Caso Confirmado loiça (pratos, copos, talheres), toalhas ou outros objetos ou equipamentos que possam estar contaminados com expetoração, sangue, gotículas respiratórias.

− “Baixo risco de exposição” (casual), é definido como:

− Trabalhador que teve contacto esporádico (momentâneo) com o Caso Confirmado (ex. em movimento/circulação durante o qual houve exposição a gotículas/secreções respiratórias através de conversa face-a-face superior a 15 minutos, tosse ou espirro);

− Trabalhador(es) que prestou(aram) assistência ao Caso Confirmado, desde que tenha(m) seguido as medidas de prevenção (ex. utilização adequada da máscara e luvas; etiqueta respiratória; higiene das mãos).

Perante um Caso Confirmado por COVID-19, além do referido anteriormente, deverão ser ativados os procedimentos de vigilância ativa dos contactos próximos, relativamente ao início de sintomatologia. Para efeitos de gestão dos contactos a Autoridade de Saúde Local, em estreita articulação com o empregador e o médico do trabalho, deve;

|  |  |
| --- | --- |
| **Vigilância de contactos próximos** | |
| “alto risco de exposição” | “baixo risco de exposição” |
| − Monitorização ativa pela Autoridade de Saúde Local durante 14 dias desde a última exposição;  − Auto monitorização diária dos sintomas da COVID-19, incluindo febre, tosse ou dificuldade em respirar;  − Restringir o contacto social ao indispensável;  − Evitar viajar;  − Estar contactável para monitorização ativa durante os 14 dias desde a data da última exposição. | − Auto monitorização diária dos sintomas da COVID-19, incluindo febre, tosse ou dificuldade em respirar;  − Acompanhamento da situação pelo médico do trabalho. |

Identificar, listar e classificar os contactos próximos (incluindo os casuais);

Proceder ao necessário acompanhamento dos contactos (telefonar diariamente, informar, aconselhar e referenciar, se necessário). O período de incubação estimado da COVID-19 é de 2 a 12 dias19. Como medida de precaução, a vigilância ativa dos contatos próximos decorre durante 14 dias desde a data da última exposição a caso confirmado.

A vigilância de contactos próximos deve ser a seguidamente apresentada:

De referir que:

− A auto monitorização diária, feita pelo próprio trabalhador, visa a avaliação da febre (medir a temperatura corporal duas vezes por dia e registar o valor e a hora de medição) e a verificação de tosse ou dificuldade em respirar;

− Se se verificarem sintomas da COVID-19 e o trabalhador estiver na empresa, devem-se iniciar os “Procedimentos num Caso Suspeito”, estabelecidos no ponto 1.9.;

− Se nenhum sintoma surgir nos 14 dias decorrentes da última exposição, a situação fica encerrada para COVID-19.

1. **Organização dos espaços**

Devem ser adotadas medidas de acesso aos estabelecimentos e de circulação, que assegurem a segurança dos trabalhadores e dos clientes, designadamente:

* Manter, se possível, a porta aberta para minimizar o contacto com a mesma e as respetivas maçanetas, e promover o arejamento natural dos espaços, se possível, ou estabelecer medidas eficazes de higienização das mesmas;
* Gerir os acessos de modo a evitar a concentração de pessoas à entrada do espaço ou situações de espera no interior, garantindo sempre o distanciamento físico de pelo menos 2 metros;
* Interditar formas de cumprimento que envolvam o contacto físico;
* Afixar as regras de etiqueta respiratória em local visível pelos clientes, em Português e Inglês, divulgadas pela Direção-Geral da Saúde, e incentivar os trabalhadores e os clientes para o respetivo cumprimento;
* Dar indicação às transportadoras, nas operações de abastecimento dos estabelecimentos, para aguardar por autorização e respeitar as indicações que forem definidas para descarregar o material.
* O(s) trabalhador(es) designado(s) para a receção, recolha e encaminhamento de material deve(m) assegurar os cuidados de desinfeção dos objetos e higiene das mãos;
* Eliminar, sempre que possível, quaisquer procedimentos de interação física, como a recolha de assinatura de receção da mercadoria, adotando formas alternativas de comunicação (*e-mails* de confirmação, fotografias de entrega ou outros). Nos casos em que tal não seja praticável, deverão ser assegurados meios para possibilitar a higienização das mãos no local.
  1. **Distanciamento**

Em todas as atividades de laboração devem ser cumpridas as regras de distanciamento físico, designadamente:

* Cumprir as orientações regulamentares ou das Autoridades Públicas quanto à ocupação máxima do estabelecimento, indicativa de 0,05 pessoas por metro quadrado de área acesso;
* Segregar, quando aplicável, os circuitos das pessoas, utilizando portas separadas para a entrada e saída para evitar o cruzamento entre as pessoas. Se tal não for possível, propõe- se definir percursos de entrada e de saída, de modo a minimizar o cruzamento de circuitos;
* Reconfigurar, sempre que possível, a disposição de equipamento mobiliário, por forma a facilitar, na circulação, o cumprimento das distâncias mínimas de segurança;
* De acordo com a [Orientação 010/2020](https://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/orientacoes-e-circulares-informativas/orientacao-n-0102020-de-16032020-pdf.aspx), de 16/03/2020 da DGS, em termos gerais, considera-se que para efeitos de distanciamento social uma pessoa tem de estar afastada de outra(s) pelo menos um metro de distância, devendo esta distância ser de pelo menos dois metros em ambientes fechados;
* Organizar a entrada dos clientes, colocando, sempre que possível, marcas no chão que indiquem distâncias mínimas entre os clientes nas filas para atendimento e pagamento ou no acesso ao estabelecimento;
* Remover elementos físicos de potencial contacto com os clientes que não sejam indispensáveis à atividade em causa;
* Privilegiar as formas de contacto com clientes, fornecedores e parceiros à distância (pedidos de material a fornecedores e orçamentos).
  1. **Manuseamento, Dispensa e Pagamento de Produtos e Serviços**
* Deve ser promovido um controlo no acesso a vestiários, ou espaços de prova em estabelecimentos de pronto-a-vestir, por forma a garantir as distâncias mínimas de segurança e assegurando-se a sua desinfeção após cada utilização, assim como a disponibilização de solução antisséptica de base alcoólica para utilização pelos clientes antes da entrada nos mesmos;
* Deve ser dada preferência ao pagamento por cartão ou outro método eletrónico, em particular *contactless*, evitando-se o pagamento em numerário.

1. **Plano limpeza e higienização das instalações**

Os estabelecimentos devem assegurar-se que todas as pessoas que trabalham no mesmo, estão sensibilizadas para o cumprimento das regras de etiqueta respiratória (Anexo VI), da lavagem correta das mãos (Anexo III) assim como as outras medidas de higienização e controlo ambiental.

Assim como a criação de um Plano de Contingência, cada organização deve estabelecer um Guia passo a passo para preparar o espaço de trabalho (Anexo V).

Este guia deve estar afixado em local visível;

Deve existir um sistema de registo da limpeza com identificação das pessoas responsáveis e a frequência com que é realizada;

Nesta fase, a frequência de limpeza deve ser aumentada não bastando cumprir os horários habituais de limpeza estipulados anteriormente;

Os profissionais de limpeza devem conhecer bem os produtos a utilizar (detergentes e desinfetantes), as precauções a ter com o seu manuseamento, diluição e aplicação em condições de segurança, como se proteger durante os procedimentos de limpeza dos espaços e como garantir uma boa ventilação dos mesmos durante a limpeza e desinfeção. Toda a comunidade, nomeadamente os cidadãos, as famílias e os profissionais nos seus locais de trabalho, devem preocupar-se em manter a limpeza de rotina das superfícies, sobretudo aquelas onde todos tocam frequentemente.

1. **Higiene pessoal**

De acordo com o [Decreto-Lei n.º 22/2020](https://dre.pt/application/conteudo/133879987) de 16 de maio, a utilização de equipamentos de proteção individual devem seguir as medidas contra riscos de contaminação dos trabalhadores e dos clientes, designadamente:

* Disponibilizar máscaras e viseira de proteção para utilização de todos os trabalhadores;
* Informar os clientes sobre a obrigatoriedade do uso de máscara de proteção e impedir a entrada de quem não for portador de máscara, exceto quando tal seja não seja possível como, por exemplo, em circunstâncias de prestação de alguns serviços de cuidados pessoais;
* Disponibilizar obrigatoriamente soluções de base alcoólica / álcool-gel, para profissionais e clientes, em todas as entradas e saídas dos estabelecimentos, assim como, no seu interior, em diversas localizações de acordo com a organização de cada espaço, em particular em instalações sanitárias, num rácio mínimo de um dispensador por 100 metros quadrados de área;
* Disponibilizar toalhetes de papel para secagem das mãos, nas instalações sanitárias e noutros locais, de acesso aos trabalhadores e/ou clientes, onde seja possível a higienização das mãos;
* Afixar nas instalações sanitárias o folheto da Direção-Geral da Saúde sobre a lavagem correta das mãos (Anexo III).
  1. **Medidas Gerais Aplicáveis aos Estabelecimentos de atendimento ao público**
     1. **Ventilação**
* Assegurar uma ventilação adequada em todos os espaços, garantindo o arejamento natural dos locais de trabalho, sempre que possível;
* Em espaços fechados, as portas ou janelas devem estar abertas para manter o ambiente limpo, seco e bem ventilado, ou caso tal não seja possível, deve assegurar- se o funcionamento eficaz do sistema de ventilação, assim como a sua limpeza e manutenção, sendo recomendado:
  + Manter os locais ventilados (pelo menos, 6 renovações de ar por hora);
  + Em caso de utilização de um sistema de ventilação de ar forçado, assegurar- se de que o ar é retirado diretamente do exterior, não devendo ser ativada a função de recirculação do ar;
  + Limpar e desinfetar periodicamente os sistemas de ventilação e ar condicionado;
  + Manter a função de desumidificação, do sistema de ventilação e ar condicionado desligada;
  + Reforçar a desinfeção do reservatório de água condensada e da água de arrefecimento das turbinas do ventilador.
    1. **Higienização e Desinfeção dos Espaços e Equipamentos**

As empresas, ou os responsáveis pela gestão do estabelecimento, devem definir um plano de limpeza e higienização das instalações onde são definidas as técnicas de limpeza a adotar, o qual deve ser afixado em local visível, que obedeçam, designadamente, ao seguinte:

* Desinfetar os veículos ao serviço da empresa, designadamente para entrega de mercadorias ou prestação de serviços, após cada utilização. De acordo com a [Orientação 014/2020](https://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/orientacoes-e-circulares-informativas/orientacao-n-0142020-de-21032020-pdf.aspx) da DGS, são aconselhados:
* Limpeza e desinfeção frequente dos espaços, equipamentos, objetos, utensílios e superfícies, designadamente instalações sanitárias, espaços de prova, mobiliário, pavimentos, portas, vitrines, mostradores, ferragens, cabides e máquinas dispensadoras, em conformidade com a [Orientação 014/2020](https://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/orientacoes-e-circulares-informativas/orientacao-n-0142020-de-21032020-pdf.aspx) da DGS para limpeza e desinfeção de superficies em estabelecimentos de atendimento ao público ou similares;
* Limpeza e desinfeção, após cada utilização ou interação, dos terminais de pagamento automático (TPA) e de outros equipamentos, objetivos e utensílios em contacto direto com o cliente ou utilizados para o seu atendimento.
  + 1. **Atendimento prioritário**

De acordo o artigo 3, do [Decreto-Lei n.o 58/2016, de 29 de agosto](https://dre.pt/application/file/a/75217576), “Dever de prestar atendimento prioritário”:

1 — Todas as pessoas, públicas e privadas, singulares e coletivas, no âmbito do atendimento presencial ao público, devem atender com prioridade sobre as demais pessoas:

1. Pessoas com deficiência ou incapacidade;
2. Pessoas idosas;
3. Grávidas;
4. Pessoas acompanhadas de crianças de colo.

2 — Para os efeitos estabelecidos no número anterior, entende-se por:

a) «Pessoa com deficiência ou incapacidade», aquela que, por motivo de perda ou anomalia, congénita ou ad- quirida, de funções ou de estruturas do corpo, incluindo as funções psicológicas, apresente dificuldades específicas suscetíveis de, em conjugação com os fatores do meio, lhe limitar ou dificultar a atividade e a participação em condi- ções de igualdade com as demais pessoas e que possua um grau de incapacidade igual ou superior a 60 % reconhecido em Atestado Multiúsos;

*b*) «Pessoa idosa», a que tenha idade igual ou superior a 65 anos e apresente evidente alteração ou limitação das funções físicas ou mentais;

*c*) «Pessoa acompanhada de criança de colo», aquela que se faça acompanhar de criança até aos dois anos de idade.

Para além das regras definidas no [Decreto-Lei n.o 58/2016, de 29 de agosto](https://dre.pt/application/file/a/75217576) deve ser privilegiado o atendimento prioritário das seguintes categorias de pessoas:

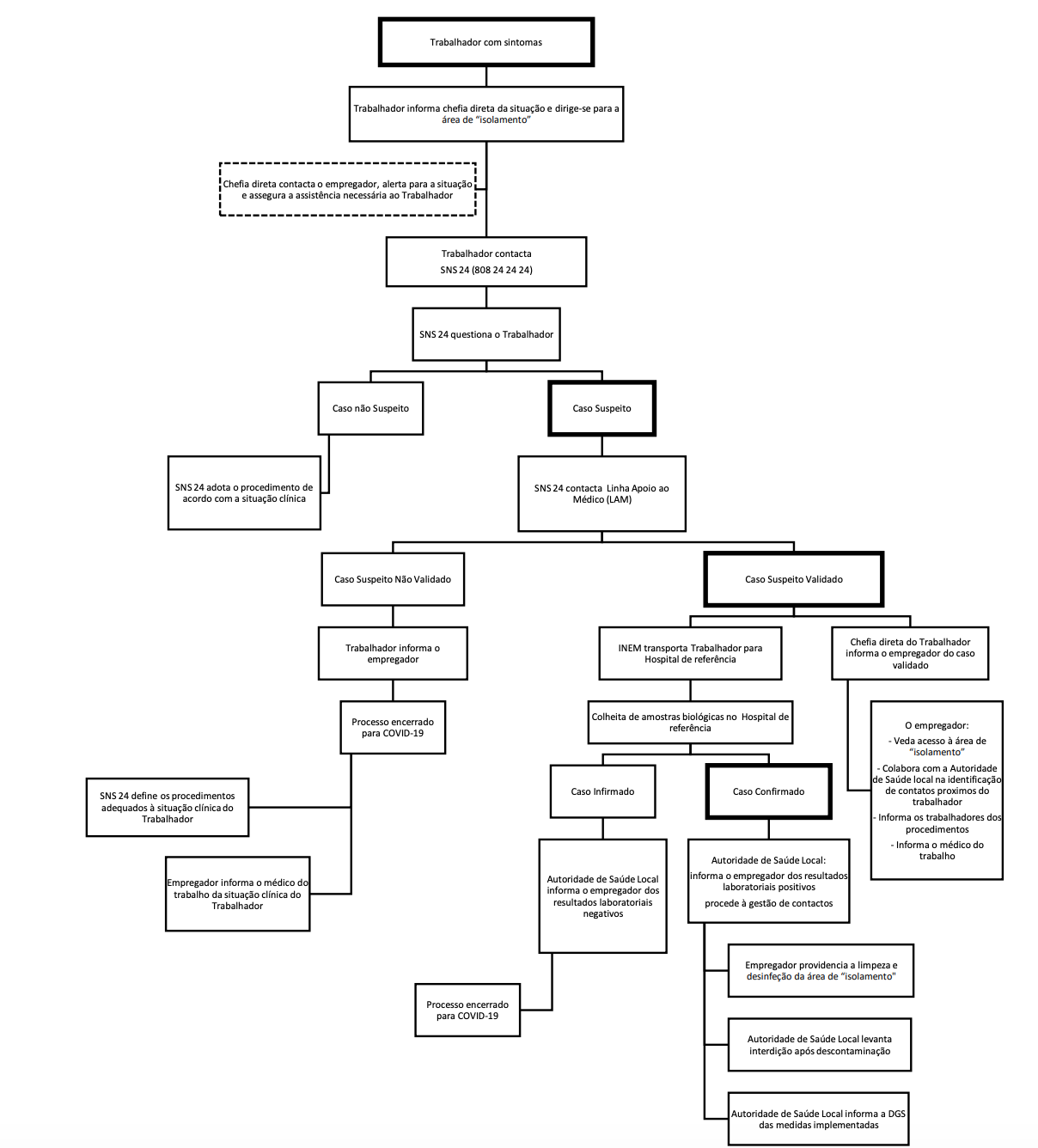
* Imunodeprimidos e portadores de doença crónica que, de acordo com as orientações das autoridades de saúde, devam ser considerados de risco, designadamente:
* Pessoas idosas acima de 70 anos;
* Pessoas com doenças crónicas – doença cardíaca, pulmonar, diabetes, neoplasias ou hipertensão arterial, entre outras;
* Pessoas com compromisso do sistema imunitário (a fazer tratamentos de quimioterapia, tratamentos para doenças auto-imunes (artrite reumatoide, lúpus, esclerose múltipla ou algumas doenças inflamatórias do intestino), infeção VIH/sida ou doentes transplantados.
* Profissionais de saúde, elementos das forças e serviços de segurança, de proteção e socorro, pessoal das forças armadas e de prestação de serviços de apoio social.
  + 1. **Horário**
* Os horários de abertura ao público devem respeitar as medidas, mais ou menos restritivas, que vierem a ser adotadas ou recomendadas, privilegiando-se uma adaptação dos horários que permita, no geral, menores fluxos de circulação e de atendimento ao público;
* Os horários de trabalho devem, sempre que possível, ser diferenciados no sentido de organizar a rotação dos colaboradores, de modo a reduzir o número de trabalhadores em simultâneo no estabelecimento.
  + 1. **Livro de Reclamações**

No atendimento aos consumidores, os operadores económicos devem seguir as orientações e recomendações da Direção-Geral de Saúde. No que respeita à disponibilização do livro de reclamações físico quando solicitado pelo consumidor, são recomendados os seguintes procedimentos:

* O operador económico deve informar o consumidor de que a reclamação pode ser submetida através da plataforma online [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt/) . Caso o operador económico ainda não se tenha registado na plataforma do livro de reclamações eletrónico, deverá fazê-lo com urgência de molde a permitir que os consumidores possam apresentar reclamações por esse canal. Em caso de dúvida quanto ao registo na plataforma deverão contactar a linha de atendimento da Direção-Geral do Consumidor através 21 799 80 10.
* Apesar de na presente conjuntura se encontrar suspensa a obrigatoriedade de apresentação do livro de reclamações no formato físico, quando permitida a sua disponibilização, caso o consumidor prefira apresentar a sua reclamação neste formato, o operador económico deve informá-lo de que, antes de efetuar a reclamação, deve desinfetar as mãos ou colocar luvas para o efeito e assegurar-se de que a higienização é efetuada antes e após a colocação das mesmas; após o preenchimento da folha de reclamação, o operador económico deve entregar o duplicado ao reclamante, o qual deve desinfetar as mãos novamente.

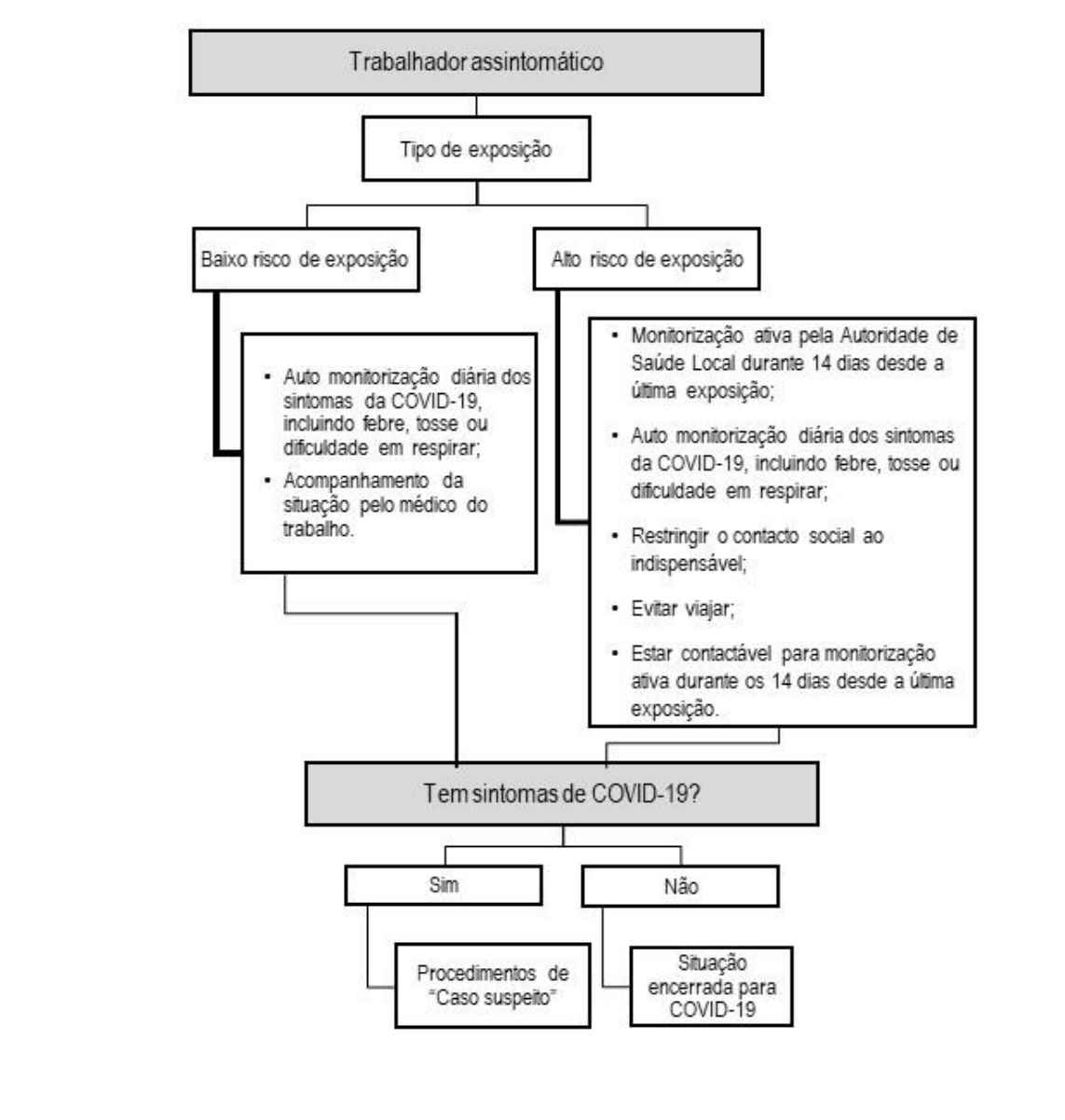
1. **Regras que os clientes devem ter em consideração**
   1. Por forma a contribuir para a limitação da transmissão da COVID-19, todos os clientes devem assegurar as seguintes medidas:
      1. Higienizar as mãos com solução à base de álcool ou com água e sabão à entrada e à saída do estabelecimento (antes da refeição deve ser privilegiada a lavagem das mãos com água e sabão);
      2. Respeitar a distância entre pessoas de, pelo menos, 2 metros (exceto coabitantes);
      3. Cumprir medidas de etiqueta respiratória;
      4. Obrigatório a utilização de máscara nos serviços *take-away* que estão instalados dentro dos estabelecimentos, utilizando-a sempre de forma adequada de acordo com as recomendações da DGS;
      5. Evitar tocar em superfícies e objetos desnecessários;
      6. Dar preferência ao pagamento através de meio que não implique contato físico entre o colaborador e o cliente (por exemplo, terminal de pagamento automático *contactless*);
   2. Se apresentar sinais ou sintomas de COVID-19 não deve frequentar espaços públicos.

**ANEXO I - Fluxograma de situação de Trabalhador com sintomas de COVID-19 numa empresa**

****

[Orientação nº 006/2020 de 26/02/2020](https://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/orientacoes-e-circulares-informativas/orientacao-n-0062020-de-26022020-pdf.aspx)

**ANEXO II - Fluxograma de monitorização dos contactos próximos (trabalhadores assintomáticos) de um Caso confirmado de COVID-19 (trabalhador)**

****

[Orientação nº 006/2020 de 26/02/2020](https://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/orientacoes-e-circulares-informativas/orientacao-n-0062020-de-26022020-pdf.aspx)

**ANEXO III – Cartaz informativo sobre lavagem de mãos**



**ANEXO IV – Cartaz informativo sobre medidas de etiqueta respiratória**



**ANEXO V**

**Guia passo a passo para preparar o espaço de trabalho**

**Passo 1 – Medidas de prevenção**

1. Deve ser assegurado, que o trabalhador tenha acesso a álcool em gel.
2. A empresa deve sensibilizar o trabalhador para que situações como as descritas, sejam asseguradas:

* Não compartilhe objetos pessoais;
* Evite aglomerações;
* Utilize medidas de etiqueta respiratória como cobrir tosses e espirros com os cotovelos.
* Mantenha o ambiente bem ventilado;
* Estimule à higiene frequente das mãos, prioritariamente clientes e visitantes, mediante lavagem com água e sabão;
* Evite o uso de acessórios (anéis, relógios, pulseiras) nas mãos e braços dentro e fora do trabalho.
* Evite compartilhar objetos que são tocados por mão e boca: telemóvel, computador, copo, bebedouro, etc.
* Aumente o rigor na higienização do local de trabalho, com desinfecção de superfícies de equipamentos e mobiliário.
* Higienize objetos que precisam ser compartilhados no trabalho como ferramentas e equipamentos.

1. Reforce a limpeza de locais que ficam mais expostos ao toque das mãos, tipo maçanetas de portas, braços de cadeiras, telefones e bancadas. Lembrando que o vírus pode permanecer dias nas superfícies dos objetos.
2. Estabeleça políticas e práticas de flexibilização do local e do horário de trabalho, por exemplo:

- Flexibilização de turnos - Criação de novos turnos (reduzir contato social na empresa).

*- Teletrabalho* em dias alternados por equipas (reduzir contato social na empresa).

- *Teletrabalho* integral por período determinado.

1. Estabeleça políticas e práticas no trabalho com menor aproximação e contato humano, por exemplo:

- Redução de reuniões presenciais e viagens a trabalho.

- Reuniões por videoconferência mesmo no ambiente da empresa.

- Restrição de acesso ao público externo.

- Diferentes turnos de refeição.

**Passo 2 – Desenvolva uma política e procedimentos internos para identificação e isolamento de pessoas doentes**

* Crie um fluxo para rápida identificação e isolamento dos casos suspeitos de Covid-19.
* Faça com que os trabalhadores informem da sua condição de saúde e se auto monitorem nesse sentido.
* Crie procedimentos ágeis para que os trabalhadores informem quando estão doentes ou com sintomas da Covid-19.
* Quando apropriado, crie procedimentos para isolamento imediato de casos suspeitos e praticar os seus trabalhadores para implementar esses procedimentos.
* Quando possível, prover máscaras cirúrgicas descartáveis e orientações de como usá-las e descarta-las apenas para os casos suspeitos. A medida visa criar uma barreira de contato com as secreções respiratórias.
* Restrinja o número de pessoas com acesso a áreas de isolamento, quando houver;
* Proteja os trabalhadores que precisam de contato prolongado com suspeitos com medidas adicionais de engenharia, administrativas, de segurança e de equipamentos de proteção individual.
* Classifique trabalhadores por perfil de risco (baixo, médio, alto, muito alto) para aplicar medidas apropriadas de proteção em cada caso. (verificar “passo 5”)

**Passo 3 – Desenvolva, implemente e comunique proteções e flexibilidades do ambiente de trabalho**

* Verifique se a política de licença médica da empresa é flexível o suficiente para atender as recomendações do Ministério da Saúde e da Secretaria de Saúde do estado onde está a sua empresa.
* Converse com seus fornecedores sobre as medidas para proteger trabalhadores de acordo com a política da sua empresa.
* Disponibilize, se possível, meios alternativos digitais para entrega de documentações relativas a condições de saúde (atestado, baixas médicas), facilitando o a apresentação e entrega do documento físico original.
* Avalie a possibilidade de políticas flexíveis para trabalhadores que têm dependentes classificados como grupos de risco.
* Estabeleça mecanismos eficientes e constantes de comunicação. Trabalhadores informados fazem melhores escolhas e são menos propensos a absenteísmo.
* Para empresas que ofereçam planos de saúde, assegure que as operadoras de saúde fornecem informações necessárias para acesso a serviços de teste e tratamento dos trabalhadores e familiares.

**Passo 4 – Implemente medidas de controle de ambiente**

Os profissionais de saúde e segurança do trabalho usam diretrizes denominadas Hierarquia de Medidas de Controle para selecionar formas de prevenir ou reduzir riscos no ambiente de trabalho. A melhor maneira de fazer isso é remover sistematicamente a exposição das pessoas ao risco de contaminação pelo cCOVID-19. São os casos das quarentenas para casos suspeitos e confirmados e para pessoas que tiveram contato com casos confirmados. Durante a pandemia, quando isso não for possível, as medidas de proteção mais efetivas seguem a seguinte hierarquia:

* + 1. Medidas de controle de engenharia de segurança
    2. Medidas de controle administrativas
    3. Práticas de segurança no trabalho
    4. Equipamentos de proteção individual

**Medidas preventivas a adotar COVID-19**

**Medidas de Engenharia**

Esse tipo de medida não depende do comportamento dos trabalhadores e de modo geral são mais custo-efetivas. São exemplos de medidas de engenharia para prevenção de riscos relacionados à Covid-19;

* Instalação de filtros de ar condicionado que contribuem para desinfetar o ambiente;
* Aumento da ventilação no ambiente;
* Instalação de barreiras físicas (cortinas de plástico, janelas de *drive-through*) que protegem contra respingos com secreções respiratórias de outras pessoas;
* Ventilação especializada por pressão negativa em ambientes de assistência médica, por exemplo.

**Medidas de controle administrativo**

Esse tipo de medida requer envolvimento do trabalhador e da empresa. São mudanças nas políticas e procedimentos, que visam reduzir a exposição ao risco. Os exemplos listados são sugestões que devem ser avaliadas de acordo com as peculiaridades de cada empresa:

* Solicitar aos trabalhadores doentes a ficar em casa;
* Reduzir contato entre trabalhadores/ clientes.
* Substituir situações de contato presencial por virtual (teletrabalho, mesmo quando no ambiente de trabalho).
* Estabelecer dias de trabalho alternados ou novos turnos para reduzir o número de pessoas presentes no ambiente laboral ao mesmo tempo e aumentar a distância física entre eles.
* Reduzir deslocamentos e viagens não essenciais durante a pandemia.
* Desenvolver planos de emergência de comunicação como fóruns informativos, cdesenvolvimento do trabalho online e comunicação virtual sobre a Covid-19 e formas de prevenção.
* Ponderar o adiamento de procedimentos de saúde ocupacional não urgentes, para priorizar o atendimento às questões relacionadas à pandemia.

**Práticas de trabalho seguro**

Essas práticas incluem procedimentos para reduzir o tempo, frequência e intensidade de exposição ao risco, como:

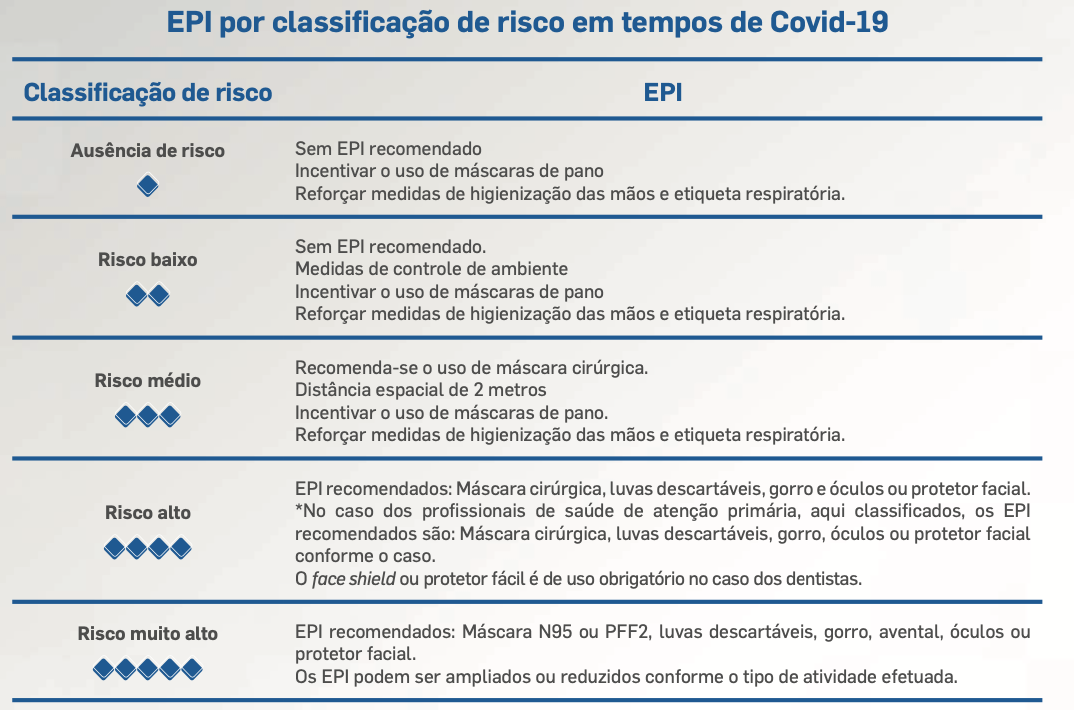
* Disponibilizar acesso a material para higiene pessoal e dos equipamentos de trabalho: álcool em gel, equipamentos pessoais sem necessidade de compartilhamento.
* Fixar em vários locais do ambiente laboral lembretes sobre as medidas de higiene e etiqueta respiratória.
* Criar protocolos de higienização sistemática.
* Uso de máscaras por pessoas com sintomatologia da doença ou casos confirmados, com substituição conforme manual do fabricante, visando criar uma barreira contra os respingos respiratórios.

**Equipamentos de proteção individual**

O uso correto de EPI previne exposição ao risco. São exemplos: luvas, gorros, máscaras, proteção ocular. Nesses casos é preciso prezar pela manutenção, higienização a cada uso.

De referir que EPI relacionados à COVID não se refere, na maior parte das vezes, a um risco ocupacional, mas sim a uma situação extraordinária de pandemia.

Os EPI relacionados à COVID variam conforme a classificação de risco prevista na tabela da Organização Mundial de Saúde:



**Material de Proteção**

**A. Máscara cirúrgica**

* As máscaras devem ser utilizadas para evitar a contaminação do nariz e boca do profissional por gotículas respiratórias, quando este atuar a uma distância inferior a 2 metros de outras pessoas de forma habitual e permanente;
* Os seguintes cuidados devem ser seguidos quando as máscaras cirúrgicas forem utilizadas:

- Coloque a máscara cuidadosamente para cobrir a boca e o nariz e ajuste com segurança para minimizar os espaços entre a face e a máscara;

- Enquanto estiver em uso, evite tocar na parte da frente da máscara;

- Remova a máscara usando a técnica apropriada (ou seja, não toque na frente da máscara, que pode estar contaminada, mas remova sempre pelas tiras laterais);

- Após a remoção ou sempre que tocar inadvertidamente em uma máscara usada, deve-se realizar a higiene das mãos;

- Substitua as máscaras por uma nova máscara limpa e seca assim que a antiga fique suja ou húmida;

- Não reutilize máscaras descartáveis;

**B. Máscara de Proteção Respiratória (respirador particulado N95/PFF2 ou equivalente)**

A máscara de proteção respiratória (respirador particulado - N95/ PFF2 ou equivalente) deve ser apropriada ajustada à face do profissional. A forma de uso deve seguir as recomendações do fabricante e nunca deve ser compartilhada entre profissionais.

Para remover a máscara, retire-a pelos elásticos, com bastante cuidado para nunca tocar na sua superfície interna e recolha de forma a mantê-la integra, limpa e seca para o próximo uso. Para isso, pode ser utilizado um saco ou envelope de papel, embalagens plásticas ou de outro material, desde que não fiquem fechadas. Os elásticos da máscara deverão ser acondicionados de forma a não serem contaminados e de modo a facilitar a retirada da máscara da embalagem.

**C. Luvas**

As luvas devem ser usadas apenas por profissionais de saúde, em situações especificas relacionados a procedimentos de saúde. Não se recomenda o uso pela comunidade com intuito de evitar tocar superfícies.

O recomendado é a lavagem exaustiva das mãos.

**D. Óculos de proteção ou protetor facial**

Os óculos de proteção ou protetores faciais (que cubra a frente e os lados do rosto) devem ser utilizados quando houver risco de exposição do profissional a respingos de sangue, secreções corporais, excreções etc.

Os óculos de proteção ou protetores faciais devem ser exclusivos de cada profissional, devendo, imediatamente após o uso ser limpo e desinfetado posteriormente com álcool líquido a 70% (quando o material for compatível), hipoclorito de sódio ou outro desinfetante recomendado pelo fabricante.

Caso o protetor facial tenha sujidade visível, deve ser lavado com água e sabão/detergente e só depois dessa limpeza, passar pelo processo de desinfecção.

**E. Capote ou avental**

O capote ou avental (de 30g/m2) deve ser utilizado para evitar a contaminação da pele e roupa do profissional.

Reservado para atendimento de casos confirmados de COVID. Deve ter manga longa, punho de malha, elástico e abertura posterior.

Deve ser descartado como resíduo infectante logo após o atendimento do caso confirmado por profissional de saúde.

**F. Gorro/ Touca cirúrgica**

O gorro está indicado para a proteção dos cabelos e cabeça dos profissionais em procedimentos que podem gerar aerossóis.

Deve ser de material descartável e removido após o uso.

**Passo 5 – Definir recomendações de acordo com o risco de exposição**

Para definir medidas de proteção, cada empresa deve considerar condições de saúde individual, exposição a riscos e urgência na execução do trabalho.

De acordo com a DGS, os grupos de risco para COVID-19 incluem:

* Pessoas idosas acima de 70 anos;
* Pessoas com doenças crónicas – doença cardíaca, pulmonar, diabetes, neoplasias ou hipertensão arterial, entre outras;
* Pessoas com compromisso do sistema imunitário (a fazer tratamentos de quimioterapia, tratamentos para doenças auto-imunes (artrite reumatoide, lúpus, esclerose múltipla ou algumas doenças inflamatórias do intestino), infeção VIH/sida ou doentes transplantados.

**ANEXO VI**

**CHECK LIST DE BOAS PRÁTICAS**

Esta check list apresenta as medidas gerais de prevenção e medidas aplicáveis à indústria abertos ao público, validados pela DGS.

É um instrumento que visa reforçar a confiança de empresas e consumidores, minimizando o risco de contágio, pelo que é fundamental o seu cumprimento pelas empresas.

**Apresentar um Plano de Contingência para o estabelecimento**

❑ Todos os trabalhadores devem estar devidamente informados sobre a implementação e/ou revisão do Plano de Contingência adotado;

**Plano de Contingência**

❑ Identifique os efeitos que a infeção de trabalhador(es) por SARS-CoV-2 pode causar:

* As atividades desenvolvidas que são imprescindíveis de dar continuidade (que não podem parar) e aquelas que se podem reduzir ou encerrar/fechar/desativar;
* Os recursos essenciais (matérias-primas, fornecedores, prestadores de serviços e logística) que são necessários manter em funcionamento para satisfazer as necessidades básicas dos clientes;
* Os trabalhadores que são necessários garantir, sobretudo para as atividades que são imprescindíveis para o funcionamento. Deve-se equacionar a possibilidade de afetar trabalhadores adicionais (contratados, trabalhadores com outras tarefas, reformados) para desempenharem tarefas essenciais, se possível, formá-los;
* Os trabalhadores que, pelas suas atividades e/ou tarefas, poderão ter um maior risco de infeção por SARS-CoV-2 (ex. trabalhadores que realizam atividades de atendimento ao público; trabalhadores que prestam cuidados de saúde; trabalhadores que viajam para países com casos de transmissão ativa sustentada na comunidade).

❑ Defina o que fazer face a um possível caso de infeção por SARS-CoV-2 de trabalhador(es)

* Estabeleça procedimentos específicos;
* Defina responsabilidades;
* Identifique os profissionais de saúde e seus contactos;
* Adquira e disponibilize equipamentos e produtos;
* Informe e forme os trabalhadores;
* Diligencie o que efetuar na presença de trabalhador(es) suspeito de infeção por SARS-CoV- 2;
* Identifique os procedimentos num Caso suspeito;
* Identifique os procedimentos perante um Caso suspeito validado.

**Acesso e Circulação nos Estabelecimentos**

❑ Mantenha, se possível, a porta aberta para minimizar o contacto com a mesma e as respetivas maçanetas, e promover o arejamento natural dos espaços;

❑Oriente os acessos de modo a evitar a concentração de pessoas à entrada do estabelecimento ou situações de espera no interior, garantindo sempre o distanciamento físico de pelo menos 2 metros;

❑Afixe as regras de etiqueta respiratória em local visível pelos clientes, divulgadas pela Direção-Geral da Saúde, e incentivar os trabalhadores e os clientes para o respetivo cumprimento;

❑Indique às transportadoras, nas operações de abastecimento dos estabelecimentos, de acordo com o Plano de contingência;

❑O(s) trabalhador(es) designado(s) para a receção, recolha e encaminhamento de material deve(m) assegurar os cuidados de desinfeção dos objetos e higiene das mãos;

❑Elimine, sempre que possível, quaisquer procedimentos de interação física, como a recolha de assinatura de receção da mercadoria, adotando formas alternativas de comunicação (e-mails de confirmação, fotografias de entrega ou outros) ;

**Distanciamento**

❑ Cumpra as orientações quanto à ocupação máxima do estabelecimento indicativa de 0,05 pessoas por metro quadrado de área acesso;

❑ Segregue, quando aplicável, os circuitos das pessoas, utilizando portas separadas para a entrada e saída para evitar o cruzamento entre as pessoas;

❑ Reconfigure, sempre que possível, a disposição de equipamento mobiliário, designadamente estantes e vitrines, no interior dos estabelecimentos, por forma a facilitar, na circulação, o cumprimento das distâncias mínimas de segurança;

❑ Organize a entrada dos clientes, colocando, sempre que possível, marcas no chão que indiquem distâncias mínimas entre os clientes nas filas para atendimento e pagamento ou no acesso ao estabelecimento;

❑ Remova elementos físicos de potencial contacto com os clientes que não sejam indispensáveis à atividade em causa;

❑ Privilegie as formas de contacto com clientes, fornecedores e parceiros à distância (pedidos de material a fornecedores, orçamentos e marcações online para clientes);

**Medidas de Proteção Individual**

❑ Assegure a utilização obrigatória de máscaras de proteção para utilização dos clientes e trabalhadores;

❑ Disponibilize soluções de base alcoólica / álcool-gel, para profissionais e clientes, nas entradas e saídas dos estabelecimentos;

❑ Disponibilize toalhetes de papel para secagem das mãos, nas instalações sanitárias e noutros locais, de acesso aos trabalhadores e/ou clientes, onde seja possível a higienização das mãos;

❑ Afixe nas instalações sanitárias o folheto da Direção-Geral da Saúde sobre a lavagem correta das mãos.

**Ventilação**

❑ Assegure uma ventilação adequada em todos os espaços, garantindo o arejamento natural dos locais de trabalho, sempre que possível;

❑ Em espaços fechados, as portas ou janelas devem estar abertas para manter o ambiente limpo, seco e bem ventilado, ou caso tal não seja possível, deve assegurar o funcionamento eficaz do sistema de ventilação, assim como a sua limpeza e manutenção;

**Higienização e Desinfeção dos Espaços e Equipamentos**

❑ Limpe e desinfete frequentemente os espaços, equipamentos, objetos, utensílios e superfícies, designadamente instalações sanitárias, espaços de prova, mobiliário, pavimentos, portas, vitrines, mostradores, ferragens, cabides e máquinas dispensadoras, em conformidade com a Orientação 014/2020 da DGS;

❑ Limpe e desinfete, após cada utilização ou interação, dos terminais de pagamento automático (TPA) e de outros equipamentos, objetivos e utensílios em contacto direto com o cliente ou utilizados para o seu atendimento;

❑ Utilize detergentes de base desinfetante que cumpram os requisitos recomendados pela Direção-Geral da Saúde na sua Orientação n.º 014/2020;

**Atendimento Prioritário**

❑ Imunodeprimidos e portadores de doença crónica que, de acordo com as orientações das autoridades de saúde, devam ser considerados de risco, designadamente:

* Pessoas idosas acima de 70 anos;
* Pessoas com doenças crónicas – doença cardíaca, pulmonar, diabetes, neoplasias ou hipertensão arterial, entre outras;
* Pessoas com compromisso do sistema imunitário (a fazer tratamentos de quimioterapia, tratamentos para doenças auto-imunes (artrite reumatoide, lúpus, esclerose múltipla ou algumas doenças inflamatórias do intestino), infeção VIH/sida ou doentes transplantados.

❑ Profissionais de saúde, elementos das forças e serviços de segurança, de proteção e socorro, pessoal das forças armadas e de prestação de serviços de apoio social;

**Manuseamento, Dispensa e Pagamento de Produtos e Serviços**

❑ Deve garantir-se contenção, tanto quanto possível, do contacto pelos clientes em produtos ou equipamentos, bem como em artigos não embalados, os quais devem preferencialmente ser manuseados e dispensados pelos profissionais após lavagem rigorosa das mãos;

❑ Deve ser dada preferência ao pagamento por cartão ou outro método eletrónico, em particular *contactless*, evitando-se o pagamento em numerário;

**O seu estabelecimento informa de forma clara e visível os clientes relativamente às novas regras de funcionamento:**

❑ O uso obrigatório de máscaras para o acesso ou permanência nos espaços e estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços;

❑ A ocupação máxima indicativa de 0,05 pessoas por metro quadrado de área acesso;

❑ A distância mínima de dois metros entre as pessoas, incluindo aquelas que estão efetivamente a adquirir o produto ou a receber o serviço;

❑ De atender com prioridade os profissionais de saúde, os elementos das forças e serviços de segurança, de proteção e socorro, o pessoal das forças armadas e de prestação de serviços de apoio social.