

**VALONGO
RESISTE
AO VÍRUS**

GUIA PRÁTICO

COVID-19

**MEDIDAS APLICÁVEIS
AOS ESTABELECIMENTOS
DOS SETORES DE COMÉRCIO
E SERVIÇOS**



VALONGO
CÂMARA MUNICIPAL

A declaração da doença COVID-19 como pandemia pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e posterior declaração do Estado de Emergência provocou a suspensão de uma grande parte da atividade económica.

Conforme assistimos a uma estabilização e controle da propagação da doença, há que preparar gradualmente a retoma da atividade económica e social, em estrito cumprimento das recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS), da Direção-Geral da Saúde (DGS) e das demais autoridades competentes.

É neste contexto que se considera imprescindível a adoção de Boas Práticas, como instrumento adicional para atingir o cumprimento generalizado das normas e disposições vigentes, que tem por objetivo orientar a atuação dos operadores económicos dos setores do comércio e dos serviços, no sentido da adoção de medidas mais adequadas à segurança, proteção e saúde dos trabalhadores, clientes e fornecedores.

Com o decreto do fim do estado de emergência e a transição para o estado de calamidade, o governo estabeleceu um calendário faseado que prevê progressivamente a retoma do “normal” funcionamento das atividades no país, e que permite a reabertura dos estabelecimentos comerciais, embora em condições peculiares de forma gradual.

A pandemia, continua presente e o risco de contágio também, por isso apesar deste processo de regresso à atividade, continuamos todos obrigados a minimizar ao máximo os comportamentos que possam induzir ao risco tendo por isso obrigação de os restringir, seguindo orientações que mitiguem o possível contágio da Covid-19.

A **RCM nº 33-A/2020** de 30 abril que veio declarar o Estado de Calamidade, decretando um conjunto de exigências para a reabertura da atividade económica que juntamente com outros normativos e orientações já publicados vem desta forma definir medidas aplicáveis aos estabelecimentos de atendimento ao público.

ÍNDICE

I. PLANOS DE CONTINGÊNCIA PARA INFEÇÃO POR SARS-COV-2 (COVID-19)	3
II. HORÁRIOS E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO	3
III. ATENDIMENTO PRIORITÁRIO	4
IV. MEDIDAS GERAIS DE PREVENÇÃO	4
V. CUIDADOS ESPECÍFICOS RELATIVOS AOS PAGAMENTOS	8
VI. HIGIENIZAÇÃO E DESINFEÇÃO DOS ESPAÇOS, EQUIPAMENTOS E SUPERFÍCIES	8
Vii. LIVRO DE RECLAMAÇÕES	9
VIII. CONTATOS ÚTEIS	9

I. PLANOS DE CONTINGÊNCIA PARA INFEÇÃO POR SARS-COV-2 (COVID-19)

Um Plano de Contingência é um plano que relata como uma organização continuará a funcionar durante ou após algum tipo de emergência, desastre ou evento. Isso pressupõe o planeamento de como será implementado o plano para que possa ser concretizada a retoma da sua atividade económica e social.

No referido plano devem adotar procedimentos de prevenção e controlo da infeção, bem como de deteção e vigilância de eventuais casos de Covid-19, em consonância com a **Orientação n.º 006/2020 da DGS e de outras Normas e Orientações da DGS**, bem como, com as recomendações publicadas pela Autoridade para as Condições do Trabalho e das demais autoridades competentes e atuar em conformidade.

Os responsáveis pelo estabelecimento devem ainda assegurar de que todos os seus colaboradores estão devidamente informados sobre a implementação do plano adotado para que o cumpram no desempenho das suas funções, as medidas de higiene das mãos, as regras de etiqueta respiratória, de distanciamento físico e uso de máscaras (se aplicável).

Os responsáveis dos estabelecimentos devem, em articulação com os serviços de segurança e saúde no trabalho, elaborar e/ou rever o seu plano de contingência para a Covid-19 adaptado para a atual fase.

II. HORÁRIOS E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

- Os horários de abertura ao público devem privilegiar uma adaptação dos horários que, assegurem minorar a permanência e circulação de pessoas.
- Os horários de trabalho devem, sempre que possível, ser diferenciados no sentido de assegurar e a reduzir o número de colaboradores em simultâneo no estabelecimento.
- Deve estar disponível, e devidamente higienizado, um termómetro para utilizar quando um colaborador apresente sintomas. Adquirir preferencialmente termómetro(s), digital(ais) ou por infravermelhos, de forma a evitar o contacto cutâneo.
- Para restringir o contacto direto com os casos confirmados e/ou suspeitos as empresas devem criar áreas de isolamento, quando possível com ventilação natural, ou sistema de ventilação mecânica, se possível com revestimentos lisos e laváveis, sem cortinados, alcatifas ou tapetes.
- Em caso de sintomas, como febre superior a 38°C e/ou tosse e/ou dificuldade respiratória, o colaborador deverá informar de imediato a sua chefia, sem a colocar ninguém em risco e deverá usar a área de “isolamento”. Deverá higienizar as mãos antes de colocar máscara e após a colocação da máscara, a qual deverá estar sempre bem colocada.
- **Deve ligar para o SNS24** ou 112 dependendo da gravidade clínica, seguir o fluxograma de procedimentos recomendado pela **DGS na Norma 004/2020**.
- Qualquer colaborador que não esteja a trabalhar e que apresente sintomas de Covid-19, deve reportar a situação às autoridades competentes e à entidade patronal e ficar em casa.

III. ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Para além das regras de atendimento prioritário definidas legalmente (**Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto**) e das disposições em vigor, deve ser privilegiado o atendimento prioritário das seguintes categorias de pessoas:

Pessoas idosas acima de 70 anos.

- Imunodeprimidos e portadores de doença crónica que, de acordo com as orientações das autoridades de saúde, devam ser considerados de risco.
- Pessoas com compromisso do sistema imunitário (a fazer tratamentos de quimioterapia, tratamentos para doenças autoimunes), 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.

IV. MEDIDAS GERAIS DE PREVENÇÃO APLICÁVEIS AOS ESTABELECIMENTOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A transmissão da Covid-19 pode ocorrer por diferentes vias, incluindo o contacto com superfícies contaminadas por gotículas expelidas por uma pessoa infetada.

As regras de etiqueta respiratória divulgadas pela DGS devem estar afixadas em local visível pelos clientes, em Português e Inglês e todos, colaboradores e clientes, devem ser incitados para o respetivo cumprimento. É por todos conhecido que o vírus pode sobreviver em objetos desde algumas horas até vários dias, torna-se por isso imperioso minimizar este risco e ter em atenção as seguintes regras:

- Aos colaboradores que tenham de se deslocar em transportes públicos deve ser relembrada a obrigatoriedade do uso de máscara e nos percursos de e para o estabelecimento e aconselhado o uso de luvas.
- Os colaboradores devem higienizar as mãos sempre que necessário, especialmente:
 - Ao chegar ao trabalho.
 - Depois de utilizar os sanitários, tossir, espirrar ou assoar o nariz.
 - Depois de manusear produtos alimentares.
 - Depois de usar esfregões, panos ou materiais de limpeza.
 - Depois de fumar.
 - Depois de recolher lixo e outros resíduos.
 - Depois de tocar em alimentos não higienizados ou crus.
 - Sempre que houver interrupção do serviço.
 - Depois de pegar em dinheiro ou receber pagamentos.
 - Ao sair do trabalho.

- Quando aplicável, a distância de segurança em zonas de pausa (refeitórios, sanitários e outras) também deve ser respeitada.
- A utilização de EPI- equipamentos de proteção, deve seguir as **Orientação 019/2020 da DGS** “Utilização de Equipamentos de Proteção Individual por Pessoas Não Profissionais de Saúde”, ou outra que a vier a substituir.
- Devem ser adotadas medidas adequadas à proteção individual contra riscos de contaminação dos colaboradores e dos clientes, tais como:
 - Disponibilizar máscara, para todos os colaboradores que fazem atendimento ao público que poderá complementar com a viseira de proteção para aumentar o nível de proteção.
 - 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 não seja possível como, por exemplo, em circunstâncias de prestação de alguns serviços de cuidados pessoais.
 - O distanciamento social deve ser mantido entre todas as pessoas que se encontrem no espaço do estabelecimento, mesmo quando não haja clientes. Devem ser eliminados os cumprimentos pessoais, mesmo entre colaboradores.
 - O número de clientes em simultâneo dentro da loja deve ser limitado. A lotação máxima em instalações fechadas deve ser de 5 pessoas por cada 100m².
- Disponibilizar obrigatoriamente uma solução antisséptica de base alcoólica, 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, numa proporção mínima de um dispensador por 100 metros quadrados de área.
- Disponibilizar, a colaboradores e clientes, toalhetes de papel para secagem das mãos nas instalações sanitárias e noutros locais onde seja possível a higienização das mãos.
- Sempre que possível, devem ser adotados no estabelecimento equipamentos de uso automático (e.g., portas automáticas, torneiras com sensores). Quando tal não for possível, devem ser afixadas, de forma visível, as normas de utilização recomendadas pela DGS. Devem ser colocadas em local bem visível, nomeadamente na entrada da loja e dos sanitários, as recomendações da DGS sobre higienização das mãos, etiqueta respiratória e distanciamento social.
- Devem ser deslocados todos os elementos físicos de potencial contacto com os clientes que não sejam indispensáveis à atividade do estabelecimento.
- Quando aplicável, os circuitos das pessoas devem ser diferenciados, utilizando portas separadas para a entrada e saída para evitar o cruzamento entre si. Se for inviável devem ser, se possível, definidos percursos de entrada e de saída, de modo a minimizar o cruzamento de circuitos. Utilize sinalização (ex. marcação no pavimento) e outra informação (ex. cartazes) que alerte para o efeito.
- A entrada de pessoas no interior do estabelecimento deve ser controlada por colaborador designado, caso não seja praticável a existência de barreira física, para assegurar o distanciamento social definido.
- Os clientes devem manter-se na loja apenas o tempo estritamente necessário à aquisição dos produtos.
- No caso de ser previsível a formação de fila de espera no exterior da loja, os clientes devem ser alertados para as regras de distanciamento social a cumprir, devendo manter uma distância de 2 metros entre si.

- Sempre que possível deverão ser colocadas barreiras de acrílico nos balcões de atendimento.
- Deve ser proibido o consumo de produtos ou alimentos no interior da loja.
- Clientes e colaboradores devem ser desencorajados de tocar nos produtos e nas diversas superfícies, devendo existir um aviso visível neste sentido.
- Os clientes devem ser incentivados a utilizar sacos de transporte próprios, que poderão ser usados também em substituição dos cestos ou carrinhos de compras.
- Se a loja disponibilizar cestos ou carrinhos para as compras, os clientes devem ser incentivados a limpar as pegadas com toalhetes desinfetantes, ou outros produtos alternativos, que devem ser disponibilizadas no local de recolha dos cestos/carrinhos, bem como um recipiente onde estas possam ser colocadas depois de utilizadas.
- **A ventilação dos espaços**, sempre que possível, deve ser assegurada uma ventilação adequada em todos os espaços, para afiançar o arejamento natural dos locais de trabalho.
 - 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 desinfecção do reservatório de água condensada e da água de arrefecimento das turbinas do ventilador.
- **Nas compras e vendas On-line** quando possível, devem ser privilegiadas as formas de contacto com clientes, fornecedores e parceiros à distância (pedidos de material a fornecedores, orçamentos e marcações online para clientes).
- Nos casos em que seja económica e tecnologicamente viável, poderá ser interessante avaliar a solução de promoção das compras online e instalação de um sistema que permita a recolha das compras digitais no espaço físico da loja de forma rápida.
- **Nos serviços de entregas e transportadoras** deve ser dada indicação às transportadoras, nas operações de abastecimento dos estabelecimentos, para aguardarem por autorização e respeitarem as indicações que forem definidas para descarregar .
- Os colaboradores afetos a receção, recolha e encaminhamento de material devem garantir os cuidados de desinfecção dos objetos e higiene das mãos.
- Sempre que possível, devem ser eliminados quaisquer procedimentos de interação física, como a recolha de assinatura de receção da mercadoria, adotando formas alternativas.
- Os veículos ao serviço da empresa devem ser desinfetados, designadamente para entrega de mercadorias ou prestação de serviços, após cada utilização e de acordo com as instruções definidas para o efeito.

• **Em estabelecimentos que comercializem peças de vestuário, acessórios ou calçado:**

• 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.

• As peças devolvidas ou experimentadas devem ser separadas, não devendo ser colocadas novamente em exposição antes de decorrido um período superior ao número de horas de sobrevivência do vírus, de acordo com o material em causa e com informação das autoridades de saúde.

• Deve ser adotado um método de desinfeção regular das peças, mesmo que não tenham sido experimentadas.

• **Em estabelecimentos onde se vendam produtos alimentares,** durante a manipulação dos alimentos (padarias, pastelarias, mercearias, frutarias), os colaboradores.

• Não devem: falar, tossir, espirrar, comer ou experimentar alimentos com as mãos, tocar no corpo, assoar o nariz, mexer no cabelo ou pentear-se, tocar em maçanetas ou em objetos não necessários à conclusão da tarefa em curso, usar o telemóvel ou qualquer outro objeto alheio à atividade, usar utensílios e equipamentos sujos e manipular dinheiro.

• Devem usar luvas, no manuseamento dos produtos, que devem ser descartadas de acordo com as normas indicadas pela DGS após o cada atendimento.

• **Estabelecimentos com serviço de entregas,** a prestação do serviço e o transporte de produtos devem ser efetuados mediante o respeito das necessárias regras de higiene e sanitárias definidas pela DGS. O entregador deve lavar as mãos com água e sabão, ou desinfetá-las com solução antisséptica de base alcoólica ou com toalhetas desinfetantes, sempre que:

• Entregar uma encomenda, de preferência antes e depois da entrega.

• Antes e depois dos pagamentos (se mexer em dinheiro ou em cartões)

• Várias vezes ao dia, sempre que se justifique.

• Deve também desinfetar frequentemente com solução antisséptica de base alcoólica ou com toalhetas desinfetantes, o volante do meio de transporte utilizado e o telemóvel do estafeta.

• Devem ser promovidos, sempre que possível, os pagamentos através de meios que não impliquem contacto físico com o cliente. Sempre que seja realizado um pagamento através de um Terminal de Pagamento Automático (TPA) móvel deverá ser feita a desinfeção do mesmo utilizando toalhetas desinfetantes.

• Deve ser assegurada a disponibilidade de frascos de solução antisséptica de base alcoólica e toalhetas para desinfeção das mãos para todos os estafetas.

• Deve ser assegurada a limpeza frequente dos acessórios e das viaturas utilizadas para o transporte das encomendas.

• Devem ser afixados nos pontos de recolha das encomendas cartazes ou folhetos promovendo as boas práticas e as orientações da DGS.

V. CUIDADOS ESPECÍFICOS RELATIVOS AOS PAGAMENTOS

Considerando que no momento do pagamento é possível proximidade entre clientes e entre cliente e colaborador. Devera ser acautelado o seguinte:

- No local onde se formam filas de pagamentos deve ser efetuada a demarcação dos distanciamentos mínimos no chão.
- Deve ser evitada a utilização de meios físicos de pagamento, inclusive de dinheiro vivo.
- Devem ser privilegiados os meios de pagamento eletrónico que impliquem apenas a utilização do telemóvel do próprio cliente, como “MB Way”, cartões “contactless” ou transferência bancária.
- As máquinas eletrónicas de pagamento devem ser higienizadas após cada uso, bem como as mãos dos colaboradores.

VI. HIGIENIZAÇÃO E DESINFEÇÃO DOS ESPAÇOS, EQUIPAMENTOS E SUPERFÍCIES.

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:

- Deve ser feita a limpeza e desinfeção frequente dos espaços, equipamentos, objetos, utensílios e superfícies, designadamente instalações sanitárias, espaços de prova, mobiliário, pavimentos, portas e maçanetas, cadeiras, expositores, mostradores, ferragens, cabides e máquinas dispensadoras, em conformidade com a **Orientação 014/2020 da DGS** para limpeza e desinfeção de superfícies em estabelecimentos de atendimento ao público ou similares.
- Deve ser feita limpeza e desinfeção dos terminais de pagamento automático (TPA) e de outros equipamentos, objetos e utensílios em contacto direto com o cliente ou utilizados para o seu atendimento, depois de cada utilização ou interação.
- Devem ser utilizados detergentes de base desinfetante que cumpram os requisitos recomendados pela **DGS na sua Orientação n.º 014/2020**.
- Deve ser adotado um sistema de registo da limpeza com identificação das pessoas responsáveis e da frequência com que é realizada.
- Deve ser observado o protocolo recomendado para tratamento dos resíduos, em particular no que diz respeito aos equipamentos de proteção individual, de acordo com o **Despacho n.º 3547A/2020, de 22 de março**.

VII. LIVRO DE RECLAMAÇÕES

No que respeita à disponibilização do livro de reclamações físico quando solicitado pelo consumidor, são recomendados os seguintes procedimentos:

O consumidor deverá ser informado de que a reclamação pode ser submetida através da plataforma online www.livroreclamacoes.pt.

Na presente conjuntura, encontra-se 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.

Caso o estabelecimento/operador económico ainda não se tenha registado na plataforma do livro de reclamações eletrónico, deverá fazê-lo com urgência, de forma 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.

VIII. CONTATOS ÚTEIS

A consulta de informação adicional de uma forma geral poderá ser encontrada nos seguintes sítios institucionais:

<https://covid19estamoson.gov.pt>

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

<https://www.dgs.pt/>

No entanto, a natureza variável das atividades de comércio e serviços pode suscitar dúvidas na adoção, na totalidade, destas normas e recomendações. Para este tipo de situações excecionais os esclarecimentos deverão ser solicitados aos canais definidos para o efeito.

Linha **SNS 24** para triagem de sintomas e esclarecimento de dúvidas sobre COVID-19. +351 808 24 24 24

Linha **Segurança Social** para esclarecimentos sobre assistência à família, subsídio de doença e quarentena. +351 300 502 502

Dúvidas de Saúde

Linha SNS24: 808 24 24 24

atendimento@SNS24.gov.pt

<http://covid19.Min-saude.pt>

Informação serviços públicos digitais

Linha de Contacto Cidadão:

300 003 990

info.cidadao@ama.pt

Linha de Contacto Empresas

300 003 980

info.empresa@ama.pt

Apoio do IAPMEI a empresas e empresários

info@iapmei.pt

Delegação do Porto: +351 226 152 000

Turismo de Portugal

Gabinete de Apoio ao Empresário

apoioaoempresario@turismodeportugal.pt (contacto preferencial)

808 209 209

Contactos gerais

info@turismodeportugal.pt; (contacto preferencial)

+351 211 140 200

Apoio da Autoridade de Mobilidade e Transportes:

covid-19@amt-autoridade.pt

211 025 870 (das 9 às 18 horas, de segunda-feira a sexta-feira)

<http://www.amt-autoridade.pt/>

Apoio do Instituto de Mobilidade e Transportes

IMTonline <http://www.imtonline.pt/>

Atendimento por e-mail – para questões sobre Condutores, Veículos, Transportes, Atividades Marítimo-Portuárias ou outras questões, utilize o formulário de contactos disponível no site IMT

Linha Azul do IMT 808 20 12 12

Centro de Contacto Empresas 300 003 980

A informação disponibilizada neste guia não dispensa, em caso algum, a consulta de toda a legislação que lhe está inerente



VALONGO
CÂMARA MUNICIPAL



WWW.CM-VALONGO.PT
@MUNICIPIODEVALONGO