

## Guia “Clean & Safe 3.0”

DOCUMENTO EM CONSTANTE ATUALIZAÇÃO - *Preprint v1.0.F.L - id\_TdP\_01T*

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

As orientações apresentadas traduzem um conjunto de princípios gerais com o intuito de sensibilizar os provedores turísticos 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 fase epidemiológica 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/>

O presente “Guia” constitui um elemento de suporte aos Formadores “*Clean & Safe 3.0*” do Turismo de Portugal, I.P., devendo a sua consulta ser sempre contextualizada, neste âmbito de Formação.



**1. O Provedor Turístico 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, conhecido obrigatoriamente 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 pelo Provedor Turístico (e da sua Responsabilidade), almeja acessoriamente sensibilizar todos os Colaboradores e Turistas, para a adoção de comportamentos que visam proteger a Saúde de Todos, nesta fase de evolução do panorama epidemiológico;

**2. O Provedor Turístico 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 pelo Provedor Turístico (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, sendo fortemente recomendado e uma das responsabilidades formais do responsável pela manutenção do Plano de Contingência COVID-19. 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. O Provedor Turístico 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 Turistas e da comunidade em geral, num eficiente exercício de cidadania. Todos os Colaboradores e Turistas 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 (responsável pela manutenção 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 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. O Provedor Turístico 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) O **Plano de Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos** (*Hazard Analysis and Critical Control Point* - HACCP) (ou equivalente) deverá ser **atualizado**;
- e) As dúvidas resultantes da leitura do Plano de Contingência COVID-19 por parte dos Colaboradores, devem ser transmitidas ao respetivo superior hierárquico. Recomenda-se a existência de um **Coordenador Geral (Responsável) do Plano de Contingência ante COVID-19**. Caberá a este a determinação do perfil de risco para os distintos espaços funcionais do edificado, da sua lotação, 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.);
- f) O Coordenador Geral (Responsável) do Plano de Contingência COVID-19 deverá assegurar a **comunicação** e divulgação a todos os Colaboradores e Turistas. O Provedor Turístico deverá assegurar que todos os seus Colaboradores, possuem um nível de conhecimento detalhado do Plano de Contingência COVID-19 interno, por forma a poder clarificar qualquer questão suscitada pelos Turistas. Recomenda-se a elaboração de um documento digital específico em linguagem e grafismo simplificados, Acessível e multilíngue (pressupondo pelo menos uma língua dos países de origem mais relevantes dos Turistas, adicionalmente ao Português), para os Turistas, com informação concernente ao Plano de Contingência COVID-19 (medidas de segurança, restrições de uso e normas comportamentais), cujo conteúdo deverá ser comunicado atempadamente no *website*, por e-mail, por contacto telefónico prévio ou através de qualquer outro meio informativo disponibilizado;
- g) 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 Turistas;
- h) Caso o Coordenador Geral (Responsável) do Plano de Contingência COVID-19 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”;
- i) O Coordenador Geral (Responsável) do Plano de Contingência COVID-19 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 e/ou um conjunto de responsáveis hierárquicos intermédios;
- j) O Coordenador Geral (Responsável) do Plano de Contingência COVID-19 deverá assegurar a devida **documentação** de todos os processos implementados e que o tratamento de informação concernente aos Colaboradores e Turistas (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. O Provedor Turístico 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 deverá receber **formação específica “Clean & Safe”** e assegurar igualmente a formação adequada dos seus Colaboradores. Deverá ser realizada formação específica de todos os procedimentos. 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, é assim obrigatória para todos os Colaboradores e/ou Provedores Externos que tenham uma interação com os Turistas ou com os outros Colaboradores (de forma não esporádica). Recomenda-se que as equipas de (na medida da sua existência) envolvidas em cenários antecipados como de maior risco, realizem simulacros, 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. Deverá ser estruturado um exercício de avaliação para verificar se as operações que estão planificadas para os espaços e/ou atividades 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, pelos seus participantes);

**5. O Provedor Turístico 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) O Provedor Turístico deverá acautelar as necessidades de *stock* de materiais e equipamentos de proteção, bem como produtos de limpeza e desinfecção, recomendando-se a existência de um **stock mínimo**;
- b) Os **kits de primeiros socorros**, cujo número deverá ser adequado, deverão ter o seu equipamento revisto, atendendo à situação pandémica;
- c) Recomenda-se que seja confirmada a adequabilidade das **infraestruturas tecnológicas de comunicação e informação**;
- d) Todos os **processos** deverão ser idealmente **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 deverão privilegiar o formato digital, desaconselhando-se a existência de versões em suporte físico (ex.: papel, cartão, etc.);

**6. O Provedor Turístico assegura uma gestão adequada dos seus Recursos Humanos, garantindo a proteção e promoção da Saúde e Segurança dos seus Colaboradores:**

- a) O Provedor Turístico assegura uma gestão adequada dos seus recursos humanos, garantindo a proteção e promoção da saúde e segurança dos seus Colaboradores;
- b) O Provedor Turístico 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;
- c) Recomenda-se a promoção de um ambiente social tranquilo, informado, empático e cívico. O bem-estar de todos os Colaboradores e Turistas e da Comunidade em geral deverá ser salvaguardado. Idealmente poderá existir o desenvolvimento de um programa sistémico de bem-estar para todos os Colaboradores. Deverá ser salientada a relevância do bem-estar de todos. Deverá ser promovida a **saúde mental** de todos;
- d) Deverá ser igualmente evidenciado 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 pelo Provedor Turístico. 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;
- e) Deverá ser promovida uma **automonitorização** proativa da Saúde dos Colaboradores. 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;
- f) O Provedor Turístico deverá facilitar o acesso dos Colaboradores aos pontos de **vacinação** para a COVID-19;
- g) Recomenda-se uma automonitorização dos Colaboradores;

- h) Deverá ser promovida uma **alimentação saudável** e adequada no local de trabalho, procurando igualmente que todos os Colaboradores estejam devidamente **hidratados**;
- i) O teletrabalho poderá ser adotado, sob acordo do Provedor Turístico, sempre que seja possível pelo contexto de atuação, implicando que o Colaborador disponha de condições para o seu exercício;

#### 7. O Provedor Turístico assegura a capacitação dos seus Colaboradores:

- a) Toda a informação deverá ser agilmente comunicada a todos os Colaboradores (e-mail, *newsletter*, *website*, portais de comunicação interna, etc.). Os canais de comunicação internos deverão, idealmente, integrar critérios de Acessibilidade;

#### 8. O Provedor Turístico 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 pelo Provedor Turístico do cumprimento do Plano de Contingência COVID-19 por Subcontratados, Colaboradores pontuais e Fornecedores de Serviços. Salienta-se que todos os parceiros bem como todos os seus Fornecedores, deverão apresentar Selo “**Clean & Safe**” do Turismo de Portugal, se pertencentes a uma tipologia 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;

#### 9. O Provedor Turístico assegura uma adequada reconfiguração funcional e uso dos seus espaços:

- a) Quando aplicável, realizar uma reconfiguração do **design funcional dos espaços** por forma a que seja promovido um distanciamento físico em aglomerados de pessoas, nomeadamente nas áreas comuns de espera e de atendimento. Deverão ser estritamente evitadas aglomerações de Colaboradores/ Turistas pelo que o *layout* destes espaços deverá ser reorganizado por forma a **evitar a formação de agrupamentos e minimizar o cruzamento** entre pessoas;

#### 10. O Provedor Turístico assegura o cumprimento das recomendações concernentes à Lotação dos seus espaços:

- a) Quando aplicável, a capacidade máxima de cada espaço funcional deve estar **afixada** e visível para o público;
- b) Quando aplicável, deverão estar previstos mecanismos/ metodologias de **controlo do Acesso e monitorização da ocupação**, dos distintos espaços funcionais;

#### 11. O Provedor Turístico assegura uma Ventilação adequada dos seus espaços:

- a) O Provedor Turístico 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. O Provedor Turístico 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) Nas Salas de Refeição deverá ser privilegiada uma **ventilação natural**, nomeadamente pela abertura de janelas (sempre que adequado);
- f) 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;
- g) 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));
- h) 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;
- i) 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 Turistas - e/ou **respeitar enquadramento regulamentar ou normativo específico** mais restritivo ou implicando **distintos protocolos**;
- j) 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;
- k) Os **ventiloconvectores** e outros equipamentos terminais deverão ser mantidos, sempre e quando introduzam ar novo exterior ou quando exista um sistema de ventilação independente;
- l) 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);
- m) Quando aplicável e sempre que possível, deverão ser realizadas ações proativas de **revisão e manutenção**, limpeza completa e desinfeção 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;
- n) 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 desinfeção do ar** circulante suprido pelo sistema de AVAC, nomeadamente com a colocação de filtros absolutos HEPA e lâmpadas germicidas UV-C (254 nm);
- o) 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);
- p) 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;
- q) Quando aplicável, em **pequenos compartimentos**, inferiores a 10 (dez) m<sup>2</sup>, 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;

- r) 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 percepção de segurança/ “sensação” de segurança por parte dos Ocupantes do Edifício. 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 percepção de segurança e espelhando o próprio trabalho de supervisão e monitorização ativamente desenvolvido, poderão ser instalados sensores com exibição para todos os Ocupantes da informação ambiental medida, nomeadamente para CO, CO2, Temperatura, HR%, MPR, CVOs;

## 12. O Provedor Turístico assegura uma Higienização adequada dos seus espaços:

- a) 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, 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);
- b) 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) e pelo *Facility Manager* responsável hierárquico das equipas de limpeza (no mesmo turno operacional);
- c) 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;
- d) Inserido no Plano de Contingência COVID-19, no âmbito da Prevenção e Controlo da Doença dos Legionários, quando da reabertura das instalações de Provedor Turístico, deve ser equacionada uma limpeza e desinfecção preventiva das redes prediais de água quente sanitária e água fria e equipamentos associados que produzam aerossóis (ex.: piscinas, jacuzzis, chuveiros, fontes decorativas), 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 desinfecção 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);
- e) Ajustar os Protocolos de Limpeza de todos os espaços espelhando as Orientações da DGS. 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;
- f) Limpar todas as superfícies com **produtos de limpeza e desinfetantes adequados**;

- g) 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 desinfecção após o seu uso (ex.: baldes e cabos);
- h) Não deve ser utilizado **equipamento de ar comprimido** na limpeza, pelo risco de recirculação de aerossóis;
- i) 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;
- j) 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. Depois limpar as banheiras e/ou chuveiros higienizando igualmente a cabeça do chuveiro que deverá idealmente ser destacada para o efeito. 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 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/ Cozinha (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);
- k) 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;
- l) Na **desinfecção de superfícies**, utilizar produtos adequados – comprovadamente certificados;
- m) 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;
- n) 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;
- o) De forma a serem tomadas as medidas necessárias para proteger a saúde e o ambiente e garantir a segurança no Provedor Turístico, é necessário aceder agilmente às fichas de dados de segurança dos produtos (vulgarmente designadas por **fichas técnicas**) que constam no plano de higienização;
- p) 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);
- q) 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;

- r) 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);
- s) Idealmente deverão existir adequadamente distribuídos por todos os espaços de acesso comum, **caixotes de lixo**. Os contentores deverão ser prontamente limpos e desinfetados após a sua manipulação. Não deverão ser utilizadas condutas de lixo;

### 13. O Provedor Turístico assegura a promoção de adequados Protocolos de Proteção e Higienização Individuais de todos os Ocupantes (Colaboradores e Turistas), garantindo uma adequação do Fardamento e Equipamento de Proteção Individual:

- a) O Provedor Turístico assegura a promoção de adequados protocolos de proteção e higienização individuais de todos os Ocupantes garantindo uma adequação do fardamento e do Equipamento de Proteção Individual (EPI) de acordo com as indicações da DGS;
- b) Promover, sempre, medidas de **etiqueta respiratória**;
- c) Deverá ser realizada a **higienização das mãos**, no acesso e saída dos espaços, por parte de todos os Ocupantes (Colaboradores e Turistas);
- d) Deverá ser realizada a **higienização frequente** e adequada das mãos, por parte dos **Colaboradores**, ao longo da jornada de trabalho (e sempre que as mãos pareçam sujas ou contaminadas) sendo promovida nomeadamente através da presença de instruções, em formato visível;
- e) Deverá ser promovida a **higienização frequente** e adequada das mãos, por parte dos **Turistas** (e sempre que as mãos pareçam sujas ou contaminadas), nomeadamente através da presença de instruções, em formato visível;
- f) Quando aplicável, o fardamento deve ser obrigatoriamente disponibilizado em **número suficiente** diante das novas necessidades e Protocolos de Higienização;
- g) A **farda** dos Colaboradores afetos à **preparação e confeção de alimentos**, deve ser de cor clara, permitindo evidenciar imediatamente qualquer sujidade;
- h) Deverá ser sempre utilizada uma **farda** própria só para **limpezas**;
- i) A farda deverá, idealmente, ser **lavada** no próprio local e preferencialmente em máquina com ciclo de lavagem e desinfecção pelo calor. Se **transportada** para o exterior, deverá ser adequadamente embalada e depois processada com as necessárias normas de **segurança**;
- j) 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;
- k) A equipa de limpeza deverá receber formação e treino específico, no local, no que respeita aos Protocolos de Limpeza e desinfecção a adotar em cada cenário, bem como à adequada **colocação, uso e remoção** do EPI;
- l) Não se recomenda a utilização generalizada de forma **inespecífica de luvas** pelos Colaboradores. O seu uso adequado deverá ser recomendado em circunstâncias específicas e de forma adequada de acordo com as indicações dos Protocolos vigentes. O uso de luvas para preparar e manusear alimentos não poderá substituir o estrito cumprimento do Protocolo de Higienização das mãos;

**14. O Provedor Turístico assegura a promoção de uma adequada gestão e uso dos seus meios de transporte:**

- a) Manter as janelas abertas durante o transporte, se possível, para permitir a circulação constante do ar do interior para o exterior do veículo - Garantir sempre a qualidade do ar apropriada com o caudal de admissão igual ao de extração, caso seja utilizada ventilação forçada com renovação de ar (admissão/extração). Em alternativa, pode ser utilizada ventilação mecânica de ar, como ar condicionado, renovando o ar com regularidade. No caso de ser utilizada ventilação mecânica de ar, como ar condicionado, garantir a realização adequada da manutenção e cumprir as recomendações do fabricante;
- b) Os Ocupantes destes veículos deverão adotar as medidas de proteção individual e etiqueta respiratória indicadas pela DGS (nomeadamente no que concerne ao uso de máscara);
- c) Nos pontos de acesso/ saída dos *shuttles* de **transporte coletivo**, dever-se-á divulgar em documento com linguagem e grafismo simplificados, Acessível e multilíngue, as **medidas** comportamentais;
- d) Os requisitos de **ventilação** devem ser assimilados igualmente no que concerne aos espaços de estacionamento coberto (adaptados ao respetivo contexto regulamentar e funcional);
- e) Quando aplicável, deverá ser imposto, sempre que possível, um limite de 20 (vinte) km/h para a velocidade de **circulação de veículos** no estacionamento, 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);
- f) Os **Protocolos de Limpeza e Desinfeção** devem incluir os espaços de estacionamento do Edifício (ainda que adaptados ao seu contexto espacial e funcional);
- g) 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 Ocupantes (nomeadamente no que concerne ao tipo de estrutura(s), comprimento e largura mínimos). Deverá existir um adequado plano de manutenção, adequado à sua capacidade e utilização verificada;
- h) 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;

**15. O Provedor Turístico assegura a promoção de uma adequada gestão e uso das Instalações Sanitárias de Áreas Comuns de acesso público:**

- a) Deverá assegurar-se que o Turista 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 Turistas, traduzindo as regras de utilização dos distintos espaços (uma estratégia complementar poderá ser a adoção de códigos QR em cada espaço funcional com destaque das informações específicas de uso dessa área). Esta informação deverá incluir os horários de “limpeza” antecipados de acordo com os Protocolos de Higienização;
- b) 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**;
- c) 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;

**16. O Provedor Turístico assegura a promoção de uma adequada gestão e uso dos seus espaços de acesso privado:**

- a) Quando aplicável, os Turistas deverão ser incentivados a promoverem, sempre que possível, uma **ventilação natural** adequada dos seus espaços de acesso privado, por abertura da(s) janela(s), nomeadamente na sua ausência;

**17. O Provedor Turístico assegura a promoção de uma adequada gestão e uso dos Espaços de Refeição, Copas e Cozinha:**

- a) 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;
- b) As **mãos** dos Colaboradores deverão ser sempre higienizadas antes e depois de servirem à mesa;
- c) Deverá existir um estrito cumprimento das diretrizes HACCP (ou equivalente);
- d) Deverá ser garantida a adequada **higienização dos alimentos**, nomeadamente aqueles que vão ser consumidos em cru, tendo especial atenção à fruta (lavagem abundante e prolongada com água corrente). É igualmente relevante a verificação de que o empratamento é realizado a temperaturas adequadas, garantindo o cumprimento dos protocolos de controlo da qualidade dos alimentos, preparados e confeccionados de acordo com os procedimentos plasmados no Plano HACCP (ou equivalente);
- e) O **Protocolo de Higienização** das **bancadas** e **mesas de trabalho** das áreas funcionais de preparação, confeção e consumo de alimentos, deverá ser adequado, nomeadamente por metodologias de auditoria e qualidade mais estritas, no rigoroso cumprimento concomitante das normas do Plano de HACCP (ou plano equivalente);
- f) Todas as bancadas de trabalho e objetos de uso comum devem ser higienizados de acordo com o Protocolo interno, procedendo a um mínimo de um **registo** por turno;
- g) Todos os equipamentos que entram em contacto com os alimentos devem adicionalmente ser fabricados com **materiais** adequados (de fácil higienização), mantidos em bom estado de conservação e devidamente arrumados/ protegidos;

**18. O Provedor Turístico assegura a promoção de uma adequada gestão e uso dos Espaços de Exercício Físico:**

- a) A renovação de ar novo assume uma particular importância nestes espaços. Deve-se adicionalmente arejar e promover a **ventilação** dos Espaços de Exercício Físico entre sessões, abrindo portas ou janelas. Equipamentos e/ou atividades especializadas poderão requerer medidas adicionais de renovação do ar. Essa determinação deverá ser assumida pelo Coordenador Geral (Responsável) do Plano de Contingência face ao seu contexto idiossincrático de uso;