



PROTOCOLO INTERNO CARRISTUR

Selo Clean & Safe Turismo de Portugal



9 de Julho 2020



Índice

1. ENQUADRAMENTO, OBJECTIVO E CONTEXTO	3
1.1. Enquadramento.....	3
1.2. Contexto	3
1.3. Objectivo	4
2. SELO CLEAN & SAFE - TURISMO DE PORTUGAL	5
2.1. Na qualidade de Agência de Viagens com instalações	5
2.2. Na qualidade de Agência Animação Turística com instalações.....	7
3. PROTOCOLO INTERNO CARRISTUR	10
3.1. Caracterização do vírus e da doença.....	10
3.2. Procedimentos de Prevenção.....	11
3.3. Procedimentos em caso de suspeita de infeção	17
3.4. Registo de actos/incidentes	27
4. PRECAUÇÕES BÁSICAS DE PREVENÇÃO E CONTROLO DE INFECCÃO.....	28
4.1. Higienização das mãos	29
4.2. Etiqueta respiratória.....	29
4.3. Conduta social	29
4.4. Cumprir a auto monitorização diária	29
4.5. Limpeza de superfícies.....	29
4.6. Utilização de máscara	30
ANEXOS	31
ANEXO I. Questionário para despiste - Sinais e Sintomas.....	31
Anexo II. Fluxograma de situação de trabalhador com sintomas de COVID-19 numa empresa	32
ANEXO III. Fluxograma de monitorização de contactos próximos (trabalhadores sem sintomas) de um caso confirmado de COVID-19 (trabalhador)	33

1. ENQUADRAMENTO, OBJECTIVO E CONTEXTO

1.1. Enquadramento

A CARRISTUR – Inovação em Transportes Urbanos e Regionais, Sociedade Unipessoal, Lda. atua em duas principais áreas: Turismo e Formação.

Especialista em mobilidade turística no âmbito nacional, é uma empresa certificada e qualificada, com equipas profissionais experientes para garantir a prestação de um serviço completo e de qualidade, quer em circuitos panorâmicos hop-on hop-off em autocarro, eléctrico e navio, quer em serviços de aluguer.

No contexto da sua missão, são objectivos da empresa:

- A satisfação incondicional dos nossos clientes para que estes se tornem um aliado na promoção dos nossos produtos;
- A inovação constante através de uma estrutura interna dinâmica, criativa e voltada para o cliente, visando sempre uma rápida resposta às novas oportunidades do mercado;
- O incentivo ao trabalho de equipa, respeitando o papel de cada um e mobilizando as hierarquias como facilitadoras na relação com os clientes;
- O respeito pelos concorrentes, adoptando uma postura construtiva face ao mercado;
- O reconhecimento como empresa de transportes, turismo e formação e estudos a nível Europeu.

1.2. Contexto

O mundo mudou num curto espaço de tempo e os negócios estão e irão mudar com ele.

Ao nível da procura, a premissa é reconstruir a confiança do consumidor criando todas as condições para que volte a fazer turismo. Será necessário focar nas relações P2P (*people to people*) no sector particular feito por pessoas e para pessoas.

Numa primeira fase, o turismo interno será a primeira prioridade do turista, pois procurará destinos de proximidade, pouco massificados e que inspirem confiança, segundo as previsões.

Para o turista internacional, considerando a boa imagem que o nosso país já tinha como destino nas suas várias vertentes, junta-se agora a percepção de segurança e confiança que consegue transmitir durante o estado de emergência, gerando confiança no turista, conseguir-se-á certamente captar algum volume dos mercados mais próximos.

O fluxo turístico para destinos de massas, segundo algumas análises feitas em vários mercados, demorará um pouco mais a retomar, pelas razões óbvias da necessidade de distanciamento social.

Assim, atendendo à emergência de saúde pública de âmbito internacional, declarada pela Organização Mundial de Saúde, no dia 30 de Janeiro de 2020, bem como à classificação da COVID-19 como uma pandemia no dia 11 de Março de 2020, importa à Carristur adoptar medidas que permitam a mitigação da propagação dos impactos aos mais diversos níveis.

1.3. Objectivo

O presente documento tem como objectivo orientar na prevenção e planeamento da resposta às ameaças de propagação e contágio do COVID-19, dentro da realidade operacional e comercial da Carristur.

Nesse sentido, pretende-se delinear diferentes respostas através da implementação de medidas e minimizar os riscos associado ao surto de COVID-19 e desta forma recuperar-se a confiança dos seus colaboradores, prestadores de serviços, clientes e parceiros.

Neste âmbito que a Carristur procurou obter a certificação CLEAN & SAFE promovida pelo Turismo de Portugal, e através do compromisso assumido nesta certificação, que passa pela implementação de boas práticas que consistem na aplicação das recomendações e orientações da Direcção-Geral de Saúde (DGS) à realidade da Carristur, a empresa entende que estará em condições de recuperar a confiança dos vários intervenientes na actividade que exerce.

Para a elaboração do documento, a Carristur teve em conta toda a cadeia de valor da actividade turística, os requisitos exigidos pelo Turismo de Portugal para a Certificação CLEAN & SAFE e as recomendações e orientações da DGS.

O presente planeamento descreve as principais etapas que a Carristur considera importantes para estabelecer um ambiente de segurança, através de procedimentos a adoptar nas diferentes actividades exercidas no dia-a-dia pela empresa que visam a prevenção, actuação e controlo da infecção de casos de COVID-19 e está a ser preparado de forma a responder a três aspectos: o distanciamento social, o uso de equipamento individual de protecção e a segurança sanitária. Desta forma, pretende-se garantir a segurança e transmitir confiança nas actividades turísticas que asseguram o cumprimento de requisitos de higiene e limpeza para prevenção e controlo da Covid-19 e de outras eventuais infecções, reforçando, assim, a confiança do turista no destino.

Estas orientações podem ser actualizadas a qualquer momento, tendo em conta a evolução do quadro epidemiológico da COVID-19 em Portugal.

2. SELO CLEAN & SAFE - TURISMO DE PORTUGAL



Certificação Clean & Safe do Turismo de Portugal, para a Carristur pressupõe o cumprimento dos seguintes requisitos:

2.1. Na qualidade de Agência de Viagens com instalações

Declaração Estabelecimento SAUDÁVEL & SEGURO

Registo nº 2308 - Carristur - Inovação Em Transportes Urbanos e Regionais Sociedade Unipessoal, Lda

A Organização Mundial de Saúde declarou o Coronavírus agente causal da COVID-19, como emergência de saúde pública de âmbito internacional. Para evitar riscos e infeções, assegurando a existência de um protocolo interno que define os procedimentos de prevenção, controlo e vigilância necessários, este estabelecimento declara cumprir os requisitos definidos pelo Turismo de Portugal, de acordo com as orientações da Direção-Geral da Saúde, que permitem considerá-lo um Estabelecimento SAUDÁVEL & SEGURO.

A Agência de Viagens tem instalações físicas.

I. Formação a todos os colaboradores

Todos os Colaboradores receberam informação e/ou formação específica sobre:

- Protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.*
- Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19, incluindo os procedimentos:*
 - higienização das mãos: lavar as mãos frequentemente com água e sabão, durante pelo menos 20 segundos ou usar desinfetante para as mãos que tenha pelo menos 70º de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas.*
 - etiqueta respiratória: tossir ou espirrar para o antebraço fletido ou usar lenço de papel, que depois deve ser imediatamente deitado ao lixo; Higienizar as mãos sempre após tossir ou espirrar e depois de se assoar; Evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos.*
 - conduta social: alterar a frequência e a forma de contacto entre os trabalhadores e entre estes e os clientes, evitando (quando possível) o contacto próximo, apertos de mão, beijos, postos de trabalho partilhados, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas.*
- Como cumprir a auto monitorização diária para avaliação da febre (medir a temperatura corporal duas vezes por dia e registar o valor e a hora de medição), verificação de tosse ou dificuldade em respirar.*
- Como cumprir as orientações da Direção-Geral de Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos.*

II. Informação a todos os clientes

Está disponibilizada a todos os clientes a seguinte informação:

- Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus*
- Qual o protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.*

III. A empresa possui

- Equipamentos de proteção individual em número suficiente para todos os trabalhadores.*
- Stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às suas dimensões, incluindo toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool a 70º.*
- Dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool.*
- Contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico.*
- Nas instalações sanitárias equipamento para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.*

IV. A empresa assegura

- Lavagem e desinfecção, de acordo com o protocolo interno, das superfícies onde colaboradores e clientes circulam, garantindo o controlo e a prevenção de Infeções e resistências aos antimicrobianos.*
- Ser dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco e do uso de aspirador de pó.*
- A renovação de ar das salas e espaços fechados é feita regularmente.*
- Limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários).*
- Fornecimento de higienizadores de mãos à base de álcool, sempre que se justifique.*

V. A organização do serviço assegura

- A ocupação máxima das instalações, por m2, de acordo com as recomendações da Direção Geral de Saúde.*
- A manutenção da distância social de segurança entre clientes dentro das instalações, de acordo com as recomendações da Direção Geral de Saúde.*
- A distribuição de informação, no âmbito da atividade, preferencialmente em suporte digital/online.*
- O cumprimento de protocolos internos de higienização e segurança pelos parceiros envolvidos nos programas vendidos pela Agência de Viagens.*
- Que existe sempre ao serviço um colaborador responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção (acompanhar a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o serviço nacional de saúde).*

2.2. Na qualidade de Agência Animação Turística com instalações

Declaração Estabelecimento SAUDÁVEL & SEGURO

Registo nº 701/2015 - CARRISTUR - Inovação em Transportes Urbanos e Regionais, Sociedade Unipessoal, Lda

A Organização Mundial de Saúde declarou o Coronavírus agente causal da COVID-19, como emergência de saúde pública de âmbito internacional. Para evitar riscos e infeções, assegurando a existência de um protocolo interno que define os procedimentos de prevenção, controlo e vigilância necessários, este estabelecimento declara cumprir os requisitos definidos pelo Turismo de Portugal, de acordo com as orientações da Direção-Geral da Saúde, que permitem considerá-lo um Estabelecimento SAUDÁVEL & SEGURO.

A Empresa de Animação Turística tem instalações físicas.

I. Formação a todos os colaboradores

Todos os Colaboradores receberam informação e/ou formação específica sobre:

- Protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.*
- Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19, incluindo os procedimentos:*
 - higienização das mãos: lavar as mãos frequentemente com água e sabão, durante pelo menos 20 segundos ou usar desinfetante para as mãos que tenha pelo menos 70º de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas.*
 - etiqueta respiratória: tossir ou espirrar para o antebraço fletido ou usar lenço de papel, que depois deve ser imediatamente deitado ao lixo; Higienizar as mãos sempre após tossir ou espirrar e depois de se assoar; Evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos.*
 - conduta social: alterar a frequência e a forma de contacto entre os trabalhadores e entre estes e os clientes, evitando (quando possível) o contacto próximo, apertos de mão, beijos, postos de trabalho partilhados, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas.*
- Como cumprir a auto monitorização diária para avaliação da febre (medir a temperatura corporal duas vezes por dia e registar o valor e a hora de medição), verificação de tosse ou dificuldade em respirar.*
- Como cumprir as orientações da Direção Geral de Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos.*

II. Informação a todos os clientes

Está disponibilizada a todos os clientes a seguinte informação:

- Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus*
- Qual o protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.*

III. A empresa possui

- Equipamentos de proteção individual em número suficiente para os trabalhadores envolvidos nas atividades.*
- Equipamento de proteção individual disponível para clientes (capacidade máxima dos grupos).*

- *Stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às suas dimensões, incluindo toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool a 70º.*
- *Dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída, e sempre que aplicável por piso, à entrada do restaurante, bar e instalações sanitárias comuns.*
- *Contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico.*
- *Nas instalações sanitárias equipamento para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.*

IV. A empresa assegura

- *Lavagem e desinfecção, de acordo com o protocolo interno, das superfícies onde colaboradores e clientes circulam, garantindo o controlo e a prevenção de Infeções e resistências aos antimicrobianos.*
- *Limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários).*
- *Ser dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco e do uso de aspirador de pó.*
- *A renovação de ar das salas e espaços fechados é feita regularmente.*
- *Nas zonas de restauração e bebidas, caso existam, o reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies e evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores.*

V. O protocolo interno de limpeza e higienização garante

- *A lavagem a temperaturas elevadas do vestuário usado nas atividades e outros acessórios disponibilizados (ex. toalhas), por parte dos colaboradores e dos clientes (cerca de 60ºC).*
- *Fornecimento de higienizadores de mãos à base de álcool, sempre que se justifique, aos participantes nas atividades.*
- *Higienização ou desinfecção dos equipamentos utilizados, após cada atividade, de acordo com as regras aplicáveis a cada tipo de equipamento.*
- *Higienização ou desinfecção dos meios de transporte utilizados, após cada atividade, e de acordo com as regras aplicáveis a cada tipo de transporte.*

VI. A organização do serviço assegura

- *A ocupação máxima por m2 recomendada pela Direção Geral de Saúde, caso sejam atividades desenvolvidas em espaços fechados.*
- *A manutenção da distância social de segurança entre os participantes nas atividades, de acordo com as recomendações da Direção Geral de Saúde.*
- *A ocupação máxima dos meios de transporte utilizados nas atividades, de acordo com as recomendações da Direção Geral de Saúde.*
- *A distribuição de informação, no âmbito da atividade, preferencialmente em suporte digital/online.*
- *O cumprimento de protocolos internos de higienização e segurança por parceiros envolvidos nas atividades.*
- *Que existe sempre ao serviço um colaborador responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção (acompanhar a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o serviço nacional de saúde).*

- *A descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção e reforço da limpeza e desinfeção sempre que haja doentes suspeitos de infeção, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelo mesmo, conforme indicações da DGS.*
- *O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção em saco de plástico que, após fechado (ex. com abraçadeira) deve ser segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.*

3. PROTOCOLO INTERNO CARRISTUR

3.1. Caracterização do vírus e da doença

O Sars-Cov-2 é um vírus que consiste em fragmentos de Ácido Ribonucleico (RNA) envolvido por uma membrana lipídica, que penetra nos organismos de animais (os hospedeiros), nomeadamente o Ser Humano, através das suas vias respiratórias, e que utiliza as suas células para se reproduzir (Fig. 1), debilitando o seu sistema imunitário.

Sars-Cov-2 é a sigla para **Severe Acurate Respiratory Syndrome Corona Virus 2**, podendo provocar uma debilidade elevada dos órgãos do Sistema Respiratório provocando a **Corona Virus Disease**, vulgarmente conhecida por COVID, que por ter sido detectada em 2019, é denominada por COVID-19.

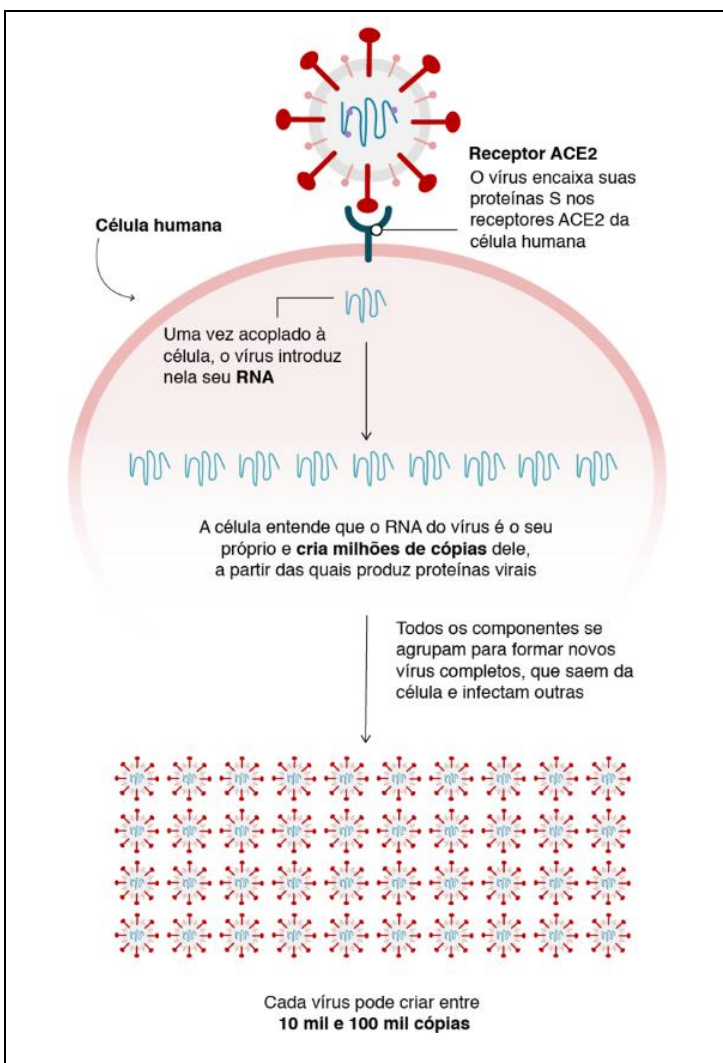


Fig.1 – Constituição e reprodução do vírus Sars-Cov-2
(Fonte: BBC)

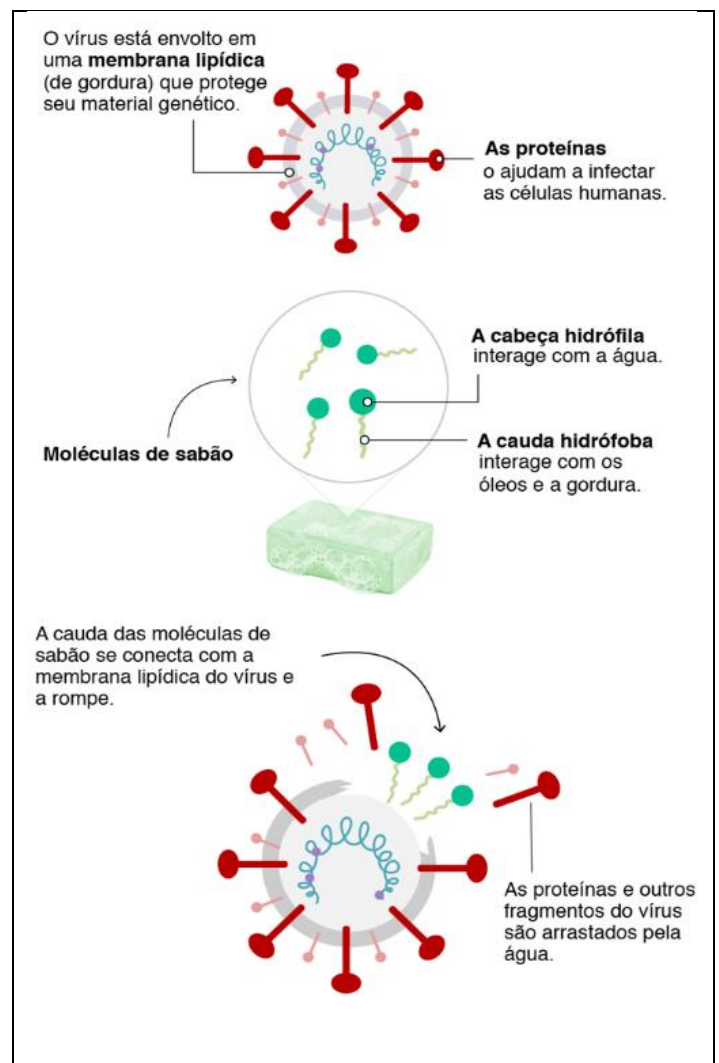


Fig.2 – Acção destruidora do sabão sobre o vírus Sars-Cov-2
(Fonte: BBC)

Esta doença pode provocar sintomas semelhantes aos de uma gripe comum (febre, tosse seca, dificuldade respiratória, dores musculares e cansaço), embora possa evoluir rapidamente para doenças mais graves, sobretudo em indivíduos com quadros de doença crónica.

Sabe-se actualmente que é possível destruir a membrana envolvente destes vírus e, portanto, impedir a sua reprodução e disseminação, através da acção do sabão (Fig. 2),

Assim, os pontos essenciais de combate à dispersão deste vírus deverão incidir em:

- Aumento da frequência da higienização
- Aumento da frequência e eficiência da limpeza e desinfecção das superfícies
- Arejamento dos espaços
- Distanciamento Social
- Criação de barreiras à entrada dos agentes virais nas vias respiratórias (utilização de Equipamento de Protecção Individual)

3.2. Procedimentos de Prevenção

3.2.1. Procedimentos de prevenção nas instalações (Escritórios, lojas, quiosques e veículos)

a) Sinalização e Informação:

- Colaboradores, clientes e prestadores de serviços têm conhecimento e acesso ao presente Protocolo Interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19 que irá ser enviado para colaboradores por email e estará disponível para consulta pública através dos websites associados à empresa e às suas marcas – <https://carristur.pt/>; www.yellowbustours.com e www.aerobus.pt.
- A informação de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infecção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19, será disponibilizada através de cartazes colocados em locais estratégicos e bem visíveis em todas as lojas, quiosques e escritórios.

b) Plano de higienização geral (instalações e veículos)

- Higienização ou desinfecção dos veículos, equipamentos e edifícios utilizados, no final de cada dia de actividade, de acordo com as regras aplicáveis a cada tipo de espaço e equipamento.
- Lavagem e desinfecção das superfícies onde colaboradores e clientes circulam, garantindo o controlo e a prevenção de infecções e resistências aos antimicrobianos.
- Limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objectos de utilização comum.
- Deve ser dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco e do uso de aspirador de pó.
- Renovação de ar das salas, espaços fechados e veículos com regularidade, tendo em atenção os seguintes cuidados:
 - Substituição dos sistemas de filtros dos sistemas de ar condicionado
 - Usar mais arejamento através de janelas
 - Desactivação do ar re-circulado
- Política de *clean desk* - fundamental para reduzir o risco de contágio e agilizar as limpezas profundas dos edifícios.
- Nos locais onde possam ser distribuídos bebidas ou alimentos (refeitórios/copas), deverá ser reforçada a higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies e evitada ao máximo a manipulação directa dos alimentos por clientes e colaboradores.

- O balde e esfregona para o chão são habitualmente reutilizáveis, pelo que se deve garantir uma limpeza e desinfecção destes equipamentos no final de cada utilização. O balde e esfregona devem ser diferentes, para as áreas atrás referidas. Por exemplo: o balde e esfregona usados nas casas de banho, não devem ser usados nas áreas de alimentação, ou em outros espaços públicos.
- O chão será lavado de acordo com o protocolo estabelecido pela empresa especializada de forma a garantir a higienização do espaço.
- Nas instalações sanitárias, a lavagem deve ser realizada, preferencialmente, com produto que contenha na composição detergente e desinfectante.
- Todo o material utilizado na realização das actividades deve ser desinfectado após cada utilização.

c) Adequação dos veículos

- Autocarros Panorâmicos: Colocação cortina plástica no cockpit do motorista.
- Viaturas que prestam serviço de Aerobus, Aeroporto e Alugueres com colocação no cockpit de painel retráctil de rolo (cortina).
- Disponibilizar a bordo dos veículos:
 - Dispensador de desinfectante/álcool gel
 - Baldes do lixo para colocação dos papéis e luvas.
- Assinalar a marcação de lugares recomendados (filas intercaladas), sendo que o andar inferior do autocarro deverá ter menos lugares recomendados.
- Linhas de marcação no soalho para indicar onde os clientes deverão aguardar para marcar distâncias.
- Criação de uma planta de circulação recomendada dentro dos veículos para evitar contactos entre clientes a entrar e a sair das viaturas e minimizar contactos com o motorista:
 - Setas de orientação colocadas no chão das viaturas
 - Setas que diferenciem os circuitos de entrada dos de saída.
 - Saída exclusivamente pela porta de trás.
 - Junto das escadas, uma sinalética a reforçar a indicação da saída pela porta traseira.
- Rever filtros de ar condicionado e soluções de sua limpeza /Desinfecção (filtros HEPA)

d) Lotação nas lojas

- Cumprimento das orientações da Direcção-Geral de Saúde de apenas 1 pessoa/20m² nos espaços comerciais fechados.

e) Adequação do local de isolamento

- Os locais para isolamento de pessoas que possam ser detectadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19 foram seleccionados tendo em consideração que:
 - São passíveis de serem ventilados naturalmente ou com sistema de ventilação mecânica, mas sem a função de recirculação de ar,
 - Possuem revestimentos lisos e laváveis, casa de banho dentro espaço ou próxima de modo a ser utilizada apenas por essa pessoa,
- Estes espaços terão um stock de materiais de limpeza, máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis, termómetro, contentor de resíduos autónomo, sacos de resíduos, sacos de recolha de roupa usada, Kit com água e alguns alimentos não perecíveis.
- Os espaços de isolamento encontram-se identificados no ponto 3.3. (Procedimentos em caso de suspeita de infecção)

f) Equipamentos de higienização

- Serão colocados dispensadores de solução anti-séptica de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída, e sempre que aplicável, nos locais onde possam ser distribuídos quaisquer bebidas ou alimentos, instalações sanitárias de acesso aos clientes, caso existam.
- Será disponibilizado sabão líquido para lavagem de mãos e toalhetes de papel, em todas as instalações sanitárias.

3.2.2. Procedimentos de prevenção para Colaboradores

a) Formação/Informação

No ponto 4 do presente documento encontra-se toda a informação necessária aos colaboradores, sobre as precauções básicas de prevenção e controlo de infecção.

b) Equipamento de Protecção Individual (EPI)

A empresa disponibilizará:

- Máscaras (socias) para todos os colaboradores em Atendimento ao Público (3 por colaborador com recargas de filtro TNT)
- Máscaras descartáveis aos clientes na primeira utilização a serem disponibilizados nos Quiosques e Lojas Yellow Bus, mediante apresentação de um bilhete Yellow Bus e seguindo o procedimento descrito na alínea d) deste ponto, relativa a promotores e bilheteiros.
- Gel desinfectante para higiene das mãos
- Painéis de acrílico / cortinas / viseiras (dependendo das condições da estrutura local) nos postos em contacto directo com o público

c) Designação dos responsáveis

Os responsáveis pela gestão e reposição de stocks, pela gestão de equipas de limpeza e de resíduos com risco biológicos e pela gestão de caso de suspeito estão designados na Tabela 1.

Os responsáveis deverão manter um registo dos procedimentos implicados na sua actuação.

Tabela 1 – Responsáveis pelo Cumprimento do Protocolo Interno

Gestão e reposição de stocks de produtos de limpeza		
Cidade	Responsável Principal	Responsável Substituto (1)
Lisboa	Vítor Santos	João Oliveira
Porto	Mariana Ferreira	Joaquim Cruz
Madeira	Miguel Ascensão	Humberto Afonso
Braga	Operação suspensa por tempo indeterminado (2)	
Guimarães	Operação suspensa por tempo indeterminado (2)	
Coimbra	Operação suspensa por tempo indeterminado (2)	
São Miguel	Operação suspensa por tempo indeterminado (2)	
Gestão de equipas de limpeza e de resíduos com risco biológicos		
Cidade	Responsável Principal	Responsável Substituto
Lisboa (Instalações)	Vítor Santos	João Oliveira
Lisboa (Autocarros)	Fernando Gomes	Hugo Blé
Lisboa (Eléctricos e Barcos)	David Simões	José Neves dos Santos
Lisboa (Quiosque e Elevador de Santa Justa)	David Simões	José Neves dos Santos
Porto	Mariana Ferreira	Joaquim Cruz

Madeira	Miguel Ascensão	Humberto Afonso
Braga	Operação suspensa por tempo indeterminado (2)	
Guimarães	Operação suspensa por tempo indeterminado (2)	
Coimbra	Operação suspensa por tempo indeterminado (2)	
São Miguel	Operação suspensa por tempo indeterminado (2)	
Gestão da situação de caso suspeito dentro e fora das instalações		
Cidade	Responsável Principal	Responsável Substituto
Lisboa	António Silva	Fernando Gomes
Porto	Pedro Albano	Joaquim Cruz
Madeira	Miguel Ascensão	Humberto Afonso
Braga	Operação suspensa por tempo indeterminado (2)	
Guimarães	Operação suspensa por tempo indeterminado (2)	
Coimbra	Operação suspensa por tempo indeterminado (2)	
São Miguel	Operação suspensa por tempo indeterminado (2)	

(1) Na ausência do Responsável Principal

(2) Responsáveis a definir na altura em que estas operações forem retomadas, momento em que este documento será revisto e actualizado

d) Conduta e Escalas / Turnos

Nos postos fixos a retoma será gradual com restrições e definições do espaço individual.

- Cumprimento das Precauções Básicas de Prevenção e Controlo de Infecção (Ponto 4 deste documento)
- Medição da temperatura à entrada nas instalações.
- Utilização obrigatória de máscara nos espaços comuns, salas de formação e salas de reunião.
- Novos procedimentos para recepção de mercadorias/encomendas que garantam a segurança dos colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores, sendo dado conhecimento prévio da todos os intervenientes dos circuitos de circulação nas instalações e das regras de segurança a serem observadas.
- Criação de procedimentos internos para garantir a distância social dos colaboradores
 - Etiqueta Social:
 - Proibição de cumprimento físico.
 - Incentivar a observância das medidas gerais da DGS descritas no ponto 4 deste documento.
 - Horários de trabalho nas instalações:
 - Escolher o horário de entrada, entre as 8h00 e as 10h00, e de saída, entre as 17h00 e as 19h00, para garantir que não se geram picos de entradas e de saídas;
 - Possibilitar teletrabalho a:
 - Colaboradores em grupos de risco;
 - Colaboradores que necessitem de responder as necessidades familiares.
- Postos de trabalho:
 - Postos de atendimento a clientes e condutores concentrados na recepção do Edifício A e na Secretaria da Escola de Condução;
 - Protecção em acrílico de locais com contacto externo;
 - Postos de trabalho com distanciamento social recomendado;
 - Os colaboradores deverão desinfetar o seu posto de trabalho (utensílios, teclados e secretária) com solução anti-séptica de base alcoólica ou solução à base de álcool várias vezes ao longo da jornada de trabalho.

- Reuniões:
 - Fomentar reuniões remotas;
 - Reuniões presenciais com número reduzido de pessoas e separadas com distância social de segurança.

- Refeitórios / áreas de alimentação:
 - Pessoal do refeitório deverá estar com máscara obrigatoriamente na distribuição dos alimentos;
 - Refeitório com lugares dispostos na diagonal intervalados;
 - Respeitar distância de segurança para as pessoas que se encontram antes e depois na fila de acordo com as marcações no chão;
 - Utilização da copa sem ser em grupo;
 - Fomentar utilização sistema sem contacto dos cartões.

Condutores e Guardas-Freios:

- Cumprimento das Precauções Básicas de Prevenção e Controlo de Infecção (Ponto 4 deste documento)
- Medição da temperatura à entrada ao serviço na Estação de Cabo Ruivo
- Recomendação de utilização de Equipamento de Protecção Individual: Máscara reutilizável com filtro e viseira (quando esta última é aplicável por não haver possibilidade de colocação de barreira em acrílico entre o condutor e o cliente).
- Disponibilização a bordo dos veículos de:
 - Dispensador de desinfetante/álcool gel;
 - Baldes do lixo para colocação dos papéis e luvas.
- Encaminhamento dos clientes para os Quiosques ou Lojas Yellow Bus, onde os clientes poderão receber uma máscara cirúrgica, mediante apresentação do nosso bilhete, na eventualidade de não trazerem a sua própria máscara.
- Redução do número de passageiros para 2/3 da capacidade.
- Assinalar a marcação de lugares recomendados (filas intercaladas), sendo que o andar inferior do autocarro deverá ter menos lugares recomendados.
- Manter as janelas abertas para circulação de ar.
- Proibir alimentação a bordo.
- Comunicação com recomendações por todas as zonas comuns dos autocarros:
 - Utilização responsável do álcool gel;
 - Utilização dos caixotes de lixo;
 - Lavagem das mãos;
 - Aplicar distanciamento social;
 - Cumprimento das regras definidas;
 - Incentivar pagamentos sem contacto.

Bilheteiros e Promotores:

- Recomendação de utilização de Equipamento de Protecção Individual: Máscara reutilizável com filtro e viseira (quando esta última é aplicável por não haver possibilidade de colocação de barreira em acrílico entre o condutor e o cliente).
- Cumprimento das Precauções Básicas de Prevenção e Controlo de Infecção (Ponto 4 deste documento)

- Recomendação de limpeza com solução desinfetante de todas as superfícies envolvidas no atendimento aos clientes (balções, TPA, canetas ou outros).
- Disponibilização de dispensador de desinfetante/álcool gel para uso dos colaboradores e para uso dos clientes.
- Promover pagamentos sem contacto.
- Disponibilização de máscara a clientes que entrem no interior das lojas (situação aplicada à loja do Porto e do Funchal) sem EPI, ou que venham encaminhados pelos condutores, por não terem EPI para realizarem os nossos circuitos.

Para disponibilização de máscara aos clientes terá obrigatoriamente de ser seguido o seguinte procedimento:

- 1º) O Cliente tem, obrigatoriamente, de desinfetar as mãos com solução desinfetante de base alcoólica ou álcool gel, facultada pelo bilheteiro,
- 2º) Posteriormente o bilheteiro desinfeta também as mãos e paga na embalagem das máscaras e abre-a à frente do cliente, apresentando-a ao cliente
- 3º) O cliente retira da embalagem máscara de que necessita.
- 4º) O bilheteiro fecha a embalagem novamente em frente ao cliente, sem ter tocado noutras superfícies ou objectos.

e) Stock de materiais de limpeza e higienização

- Stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às dimensões da empresa, incluindo toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool a 70º.
- Dispensadores de solução anti-séptica de base alcoólica ou solução à base de álcool.
- Contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico.
- Equipamento para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.

3.2.3. Procedimentos de prevenção para Clientes

a) Equipamento de protecção individual

- Obrigatoriedade de utilização de Equipamento de Protecção Individual: Máscara social ou reutilizável de acordo com as Orientações da DGS para Transporte de Passageiros ou de viseira.
- Disponibilização de máscaras cirúrgicas a clientes nos Quiosques ou Lojas Yellow.
O Cliente tem, obrigatoriamente, de desinfetar as mãos com solução desinfetante com base alcoólica ou álcool gel facultado pelo bilheteiro, sendo-lhe de seguida apresentado a embalagem das máscaras e é o cliente que retira de lá a máscara de que necessita.
- Disponibilizar a bordo dos veículos:
 - Dispensador de desinfetante/álcool gel;
 - Baldes do lixo para colocação dos papéis e luvas.

b) Conduta

- Redução do número de passageiros para 2/3 da capacidade.
- Assinalar a marcação de lugares recomendados (filas intercaladas), sendo que o andar inferior do autocarro deverá ter menos lugares recomendados.
- Manter as janelas abertas para circulação de ar.
- Proibir alimentação a bordo, com excepção de produtos que sejam adquiridos no interior dos veículos.

- Comunicação com recomendações por todas as zonas comuns dos veículos:
 - Utilização responsável do álcool gel;
 - Utilização dos caixotes de lixo;
 - Lavagem das mãos;
 - Aplicar distanciamento social;
 - Cumprimento das regras definidas;
 - Incentivar pagamentos sem contacto.

3.2.4. Procedimentos de prevenção para a Organização

- Observância das recomendações da Direcção-Geral de Saúde de ocupação máxima por metro quadrado, caso sejam actividades desenvolvidas em espaços fechados (p. ex: almoço em restaurante ou visita a monumentos)
- Manutenção da distância social de segurança entre os participantes nas actividades, de acordo com as recomendações da Direcção-Geral da Saúde.
- Ocupação máxima dos meios de transporte utilizados nas actividades, de acordo com as recomendações da Direcção-Geral da Saúde, sendo cumpridos os 2/3 da ocupação nos veículos de sightseeing.
- Distribuição de informação, no âmbito da actividade, preferencialmente em suporte digital/online.
- Cumprimento de protocolos internos de higienização e segurança por parceiros envolvidos nas actividades.

3.3. Procedimentos em caso de suspeita de infecção

3.3.1. Definição de caso suspeito

São casos suspeitos de possível infecção COVID-19, todos os indivíduos que apresentem algum dos seguintes sintomas (Fig. 3):

Critérios clínicos	Critérios epidemiológicos
Infecção respiratória aguda (febre ou tosse ou dificuldade respiratória) requerendo ou não hospitalização	História de viagem para áreas com transmissão comunitária activa nos 14 dias antes do início de sintomas OU Contacto com caso confirmado ou provável de infecção por SARS- CoV-2/COVID-19, nos 14 dias antes do início dos sintomas OU Profissional de saúde ou pessoa que tenha estado numa a instituição de saúde onde são tratados doentes com COVID-19

Fig. 3 – Critérios de identificação de caso suspeito de infecção COVID-19 (Orientação nº 006/2020 de 26/02/2020)

O colaborador que apresente algum destes sintomas antes de se apresentar ao serviço, não deverá apresentar-se e deverá contactar a linha saúde 24.

O Colaborador que apresente estes sintomas durante a prestação de serviço, deverá contactar a sua hierarquia que lhe dará as instruções necessárias para ser isolado, de acordo com as indicações pelo responsável pela da situação de caso suspeito (Tabela 1).

O Colaborador responsável deve acompanhar o suspeito de infecção ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o Serviço Nacional de Saúde.

Na eventualidade do Condutor ou Promotor identificar um caso suspeito entre os clientes, deverá contactar a sua hierarquia que lhe dará as instruções necessárias para gestão da situação de acordo com as indicações do responsável pela da situação de caso suspeito (Tabela 1).

Todos os trabalhadores devem reportar à sua chefia directa, 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 directa do trabalhador informa, de imediato, o empregador (ou alguém por este designado).

3.3.2. Identificação do caso suspeito

a) Trabalhador do edifício administrativo

Qualquer trabalhador em funções no edifício administrativos 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 directa (preferencialmente por via telefónica).

- A chefia directa recebe comunicação de sintomas pelo trabalhador;
- A chefia directa efectua o despiste simples de sintomatologia através do questionário no Anexo I;
- Se o despiste for negativo – dá indicação para manter a actividade e comunicar de novo em caso de eventual agravamento;
- Se o despiste for positivo - dar orientação para que o trabalhador se dirija à Área de Isolamento;
- Já na Área de Isolamento o trabalhador contacta a Linha Saúde 24 – 808 24 24 24 e comunica à sua chefia directa;
- A chefia informa o Responsável de Gestão de Caso suspeito definido na Tabela 1;
- A Área de Isolamento ficará interdita a qualquer pessoa até à sua higienização.
- A higienização deverá ser solicitada pelo Responsável de Gestão de Caso Suspeito ao Responsável pela Gestão de Equipas de Limpeza definido na Tabela 1.

b) Tripulantes em serviço

Qualquer tripulante em serviço 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 directa (preferencialmente por via telefónica).

- A chefia directa recebe comunicação de sintomas pelo trabalhador;
- A chefia manda completar a viagem e, no terminal, com o veículo em vazio, solicitar novo contacto telefónico;
- A chefia directa efectua o despiste simples de sintomatologia através do questionário no Anexo I;
- Se o despiste for negativo – dá indicação para manter a actividade e comunicar de novo em caso de eventual agravamento;
- Se o despiste for positivo - dar orientação para que o trabalhador recolha à Estação de Cabo Ruivo (Autocarros), parqueando a viatura junto à saída de emergência ao lado do edifício administrativo ou Estação de Santo Amaro (Eléctricos) parqueando o veículo na Linha 12 (Lavagem);
- Solicitar que o trabalhador contacte a Linha Saúde 24 – 808 24 24 24 e comunica à sua chefia directa;

- A chefia informa o Responsável de Gestão de Caso suspeito definido na Tabela 1;
- O Tripulante aguarda no interior da viatura até assistência pela Saúde 24;
- A viatura ficará interdita a qualquer pessoa, até à sua higienização;
- A higienização deverá ser solicitada pelo Responsável de Gestão de Caso Suspeito ao Responsável pela Gestão de Equipas de Limpeza definido na Tabela 1.

c) Bilheteiros e ascensoristas

Qualquer tripulante em serviço 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 directa (preferencialmente por via telefónica).

- A chefia directa recebe comunicação de sintomas pelo trabalhador;
- A chefia manda encerrar a quiosque / loja / cabine;
- A chefia directa efectua o despiste simples de sintomatologia através do questionário no Anexo I;
- Se o despiste for negativo – dá indicação para manter a actividade e comunicar de novo em caso de eventual agravamento;
- Se o despiste for positivo - dar orientação para que o trabalhador se dirija para ou fique no interior da Loja do Elevador de Santa Justa;
- Solicitar que o trabalhador contacte a Linha Saúde 24 – 808 24 24 24;
- O trabalhador aguarda no interior da loja até assistência pela Saúde 24, devendo ser acompanhado telefonicamente pela Responsável de Gestão de Caso suspeito definido na Tabela 1 para cada uma das cidades;
- A Loja ficará interdita a qualquer pessoa, até à sua higienização.
- A higienização deverá ser solicitada pelo Responsável de Gestão de Caso Suspeito ao Responsável pela Gestão de Equipas de Limpeza definido na Tabela 1.

d) Trabalhador fora de serviço

Qualquer trabalhador que em sua casa apresente sinais e sintomas de COVID-19 e ligação epidemiológica informa a chefia directa por via telefónica.

- A chefia directa recebe comunicação de sintomas pelo trabalhador;
- A chefia directa efectua o despiste simples de sintomatologia através do questionário no Anexo I;
- Se o despiste for negativo – mandar apresentar ao serviço e comunicar de novo em caso de eventual agravamento;
- Se o despiste for positivo a chefia directa solicita ao trabalhador que permaneça em casa e que contacte a Linha Saúde 24 – 808 24 24 24;
- A chefia directa providencia a substituição no serviço sempre que necessário e regista provisoriamente a ausência.

e) Cliente com sintomas suspeitos – área formativa

Qualquer Formando que se apresente com sinais e sintomas de COVID-19 e ligação epidemiológica ou com critérios compatíveis com a definição de caso suspeito.

- O Formador identificando a situação efectua o despiste simples de sintomatologia através do questionário no Anexo I;
- Se o despiste for negativo – dá indicação ao formando para manter a actividade e comunicar de novo em caso de eventual agravamento;
- Se o despiste for positivo - dar orientação para que o formando se dirija à Área de Isolamento;

- Já na Área de Isolamento o formando contacta a Linha Saúde 24 – 808 24 24 24, devendo ser acompanhado telefonicamente pela Responsável de Gestão de Caso suspeito definido na Tabela 1 para a Lisboa.
- A Área de Isolamento ficará interdita a qualquer pessoa até à sua higienização;
- A higienização deverá ser solicitada pelo Responsável de Gestão de Caso Suspeito ao Responsável pela Gestão de Equipas de Limpeza definido na Tabela 1.

f) Cliente com sintomas suspeitos – operação

Qualquer tripulante em serviço sendo abordado por um cliente com sinais e sintomas de COVID-19 e ligação epidemiológica, deve:

- Imobilizar a viatura em segurança;
- Informar de imediato a chefia directa (preferencialmente por via telefónica).
- A chefia directa recebe comunicação e efectua o despiste simples de sintomatologia através do questionário no Anexo I;
- Se o despiste for negativo:
 - A chefia dá indicação para manter a actividade e comunicar de novo em caso de eventual agravamento;
- Se o despiste for positivo:
 - O tripulante liga o ar condicionado e/ou abre as janelas facilitando a ventilação do veículo;
 - O tripulante tenta isolar o cliente com sintomas solicitando aos restantes clientes que saiam do veículo e que se mantenham perto do mesmo até novas orientações da Linha Saúde 24);
 - O tripulante sai para o exterior do veículo e contacta a Linha Saúde 24 (808 24 24 24) ou o 112 e segue as orientações que lhe forem dadas por esse serviço;
- Se a situação não for validada pela Linha Saúde 24:
 - É autorizada a reentrada dos clientes que o desejem fazer;
 - O veículo continua em serviço seguindo as indicações da chefia directa;
- Se a situação for validada pela Linha Saúde 24:
 - O tripulante segue as instruções e procedimentos que forem indicados pela Linha Saúde 24;
 - O tripulante deverá informar a sua chefia directa que deverá dar nota da ocorrência ao Responsável de Gestão de Caso suspeito definido na Tabela 1 para cada uma das cidades;
 - Quando for autorizada a recolha do veículo o tripulante dirige-se à Estação de Cabo Ruivo (Autocarros), parqueando a viatura junto à saída de emergência ao lado do edifício administrativo ou à Estação de Santo Amaro (Eléctricos) parqueando o veículo na Linha 12 (Lavagem);
 - No final do incidente o veículo seguirá para um procedimento de limpeza e desinfeção pela empresa prestadora de serviços, ficando interdita a qualquer pessoa, até à sua higienização.
- A higienização deverá ser solicitada pelo Responsável de Gestão de Caso Suspeito ao Responsável pela Gestão de Equipas de Limpeza definido na Tabela 1.

3.3.3. Identificação das zonas de Isolamento nas Instalações da Carristur:

A colocação do trabalhador numa área de isolamento visa, objectivamente, impedir a propagação da doença, restringindo o contacto do trabalhador doente (com sinais e sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com a definição de caso suspeito, critérios referidos na Tabela 1).

Será nesse espaço que será efectuado o despiste/avaliação por parte do SNS 24 recorrendo o trabalhador ao telefone aí instalado.

A partir desse momento será interdita a utilização das zonas de isolamento pelo conjunto dos trabalhadores e, na porta de acesso será afixado um cartaz com a indicação: “ISOLAMENTO”.

Estes espaços estarão equipados com o material descrito no ponto 3.2.1 alínea e) e enunciados na Tabela 2 tendo o responsável pela gestão de stocks de manter um registo actualizado do inventário das diversas zonas de Isolamento, com os seguintes dados:

Tabela 2 – Inventário de Material das Áreas de Isolamento

Material	Data do inventário	Reposição do Material	Observações

a) Lisboa: Sede Executiva - Estação da CARRIS de Cabo Ruivo

Nas instalações de Cabo Ruivo, caso seja activado o procedimento, será utilizada a sala de Isolamento localizada entre o Anexo 1 e Anexo 2, bem como as respectivas instalações sanitárias.

Esta sala e instalações sanitárias ficarão interditas, sendo de uso exclusivo do trabalhador com sintomatologia/caso suspeito.

b) Lisboa: Estação da CARRIS de Santo Amaro (Operação em eléctrico)

Os Guarda-Freios afectos à operação da Carristur em Lisboa (Hills Tramcar Tour e Alugueres) encontram-se abrangidos pelo Plano de Contingência da CARRIS para a Estação de Santo Amaro, pelo que a sala de isolamento é a por este definida e que se situa junto à Área de Enquadramento. No entanto, no caso de algum eléctrico recolher por suspeita de vírus, o tripulante terá de recolher com o eléctrico para a linha 12 e permanecer dentro do mesmo, até novas orientações.

c) Lisboa: Quiosque e Elevador de Santa Justa

Na eventualidade de algum dos bilheteiros (do quiosque ou da Loja do Elevador) ou ascensoristas se encontrar com sintomas que levem a suspeitar de terem contraído o vírus, este deve ficar isolado na Loja do Elevador de Santa Justa, que nesta altura é encerrada ao atendimento ao público.

No caso de se tratar de um bilheteiro do Quiosque da Praça do Comércio, este deve deslocar-se a pé com máscara colocada, até à Loja do Elevador. A pessoa afectada fica no interior da loja e o bilheteiro que estava lá destacado ficará do lado de fora, a dar apoio logístico à pessoa que está em isolamento, até novas ordens da sua chefia directa.

d) Porto: Instalações SARCOL

Nas instalações da Carristur no Núcleo Empresarial SARCOL na cidade do Porto, caso seja activado o procedimento, será utilizado um contentor, devidamente isolado, localizado neste Núcleo Empresarial aplicando-se o restante Plano de Contingência deste Núcleo Empresarial.

e) Porto: Loja

O isolamento do colaborador que estiver afectado será efectuado dentro da loja saindo os restantes colaboradores e fechando-se a loja.

f) Porto: Quiosque

O isolamento do colaborador que apresentar sintomas suspeitos de infecção será efectuado dentro da loja, saindo os restantes colaboradores e encerrando-se o atendimento ao público.

g) Operações Coimbra, Braga, Guimarães e Madeira (escritórios)

Sendo operações da Yellow Bus garantidas por parceiros de transporte locais, os colaboradores em que se sejam detectadas suspeitas de infecção com COVID-19, as Zonas de Isolamento são as estabelecidas pelas respectivas empresas parceiras.

h) Madeira: Loja

Na loja da Madeira o colaborador ou cliente que seja indicado como caso suspeito de infecção, ficará isolado nos sanitários destas instalações, encerrando-se o atendimento ao público.

i) Açores

A operação em São Miguel está suspensa por tempo indeterminado, pelo que reabrir em tempo de controlo da pandemia, será definida nessa altura a estratégia a aplicar e este documento será devidamente revisto.

3.3.4. Avaliação do SNS 24

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:

- Se não se tratar de caso suspeito de COVID-19: define os procedimentos adequados à situação clínica do trabalhador;
- Se se tratar de caso suspeito de COVID-19: o SNS 24 contacta a Linha de Apoio ao Médico (LAM), da Direção-Geral da Saúde, para validação da suspeição. Desta validação o resultado poderá ser:
 - Caso Suspeito Não Validado, este fica encerrado para COVID-19. O SNS 24 define os procedimentos habituais e adequados à situação clínica do trabalhador. O trabalhador informa o empregador da não validação, e este último deverá informar o médico do trabalho responsável.
 - Caso Suspeito Validado, a DGS activa o INEM, o INSA e Autoridade de Saúde Regional, iniciando-se a investigação epidemiológica e a gestão de contactos. A chefia directa do Trabalhador informa o empregador da existência de um caso suspeito validado na empresa.

3.3.5. Na situação de Caso suspeito validado

- 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), activada 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 interdito (excepto 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 activada 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.

3.3.6. Procedimentos perante 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:

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

a) Na situação de Caso confirmado:

O empregador deve:

- Providenciar a limpeza e desinfecção (descontaminação) da área de “isolamento”;
- Reforçar a limpeza e desinfecção, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelo doente confirmado, com maior probabilidade de estarem contaminadas. Dar especial atenção à limpeza e desinfecção 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 micron) 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 contactos próximos do doente.

3.3.7. 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 (Anexo II).

O contacto próximo com caso confirmado de COVID-19 pode ser de:

a) Alto risco de exposição

- 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 objectos ou equipamentos que possam estar contaminados com expectoração, sangue, gotículas respiratórias.

b) Baixo risco de exposição (casual)

- 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 activados os procedimentos de vigilância activa 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:

- 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 dias. Como medida de precaução, a vigilância activa dos contactos próximos decorre durante 14 dias desde a data da última exposição a caso confirmado. A vigilância de contactos próximos deve ser a apresentada na Tabela 3.

Tabela 3 – Vigilância de contactos próximos de caso COVID-19 positivo (Orientação nº 006/2020 de 26/02/2020)

“alto risco de exposição”	“baixo risco de exposição”
<ul style="list-style-type: none"> • Monitorização activa 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 activa durante os 14 dias desde a data da última exposição. 	<ul style="list-style-type: none"> • Auto monitorização diária dos sintomas da COVID-19, incluindo febre, tosse ou dificuldade em respirar; • Acompanhamento da situação pelo médico do trabalho.

3.3.8. Descontaminação do local de isolamento

- A descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infecção e reforço da limpeza e desinfecção sempre que haja suspeitos de infecção, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelo mesmo, conforme indicações da Direção-Geral da Saúde.
- O armazenamento dos resíduos produzidos pelos suspeitos de infecção num segundo saco de plástico 70 micron de espessura que, após fechado (ex. com abraçadeira), deve ser segregado e

enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico (contactos na Tabela 4).

Os Operadores Licenciados para recolha deste tipo de resíduos constam dos seguintes websites:

- **Portugal Continental** - SILOGR (<https://silogr.apambiente.pt/pages/publico/index.php>)
- **Açores** – Portal do Governo Regional do Açores <http://www.azores.gov.pt/Gra/srrn-residuos/menus/principal/operadores/>
- **Madeira** – de acordo com a ARM, os resíduos Hospitalares do Grupo III “são encaminhados para o continente, onde são devidamente sujeitos a operações de tratamento/eliminação.” <http://www.aguasdmadeira.pt/Res%C3%ADduos/Reciclagemetratamento/Valoriza%C3%A7%C3%A3omultimaterial.aspx#.XuNVbbySIPY>

O Código LER deste tipo de resíduos é 180103 - (*) Resíduos cujas recolha e eliminação estão sujeitas a requisitos específicos com vista à prevenção de infecções

- Após a descontaminação a empresa deverá solicitar à Autoridade de Saúde Local (contactos na Tabela 4) o levantamento de interdição da sala de isolamento.

Deverão ser os responsáveis pela Gestão de Equipas de Limpeza e de Resíduos com Risco Biológico a contactar as autoridades os Operadores Licenciados para gestão de resíduos com risco biológico e o Delegado de Saúde para levantamento da interdição do espaço/veículo após a sua desinfecção.

Tabela 4 – Contacto dos Operador Licenciado para a Gestão de Resíduos de Risco Biológico e das Autoridade de Saúde Local

Cidade	Operador Licenciado para a Gestão de Resíduos de Risco Biológico
Lisboa	SUCH - Serviço de Utilização Comum dos Hospitais Parque de saúde Lisboa, Av. do Brasil, nº 53 Pav. 33 A 1749-003 Lisboa Telefone: 217923400 Email: helenacamacho@such.pt
Porto	SUCH - Serviço de Utilização Comum dos Hospitais Direção Regional Norte Rua Eng.º Ferreira Dias, 370 – 1.º Andar 4100-246 Porto Telefone: +351 22 834 17 00 E-mail: drn@such.pt
Braga	
Guimarães	
Coimbra	Centro Integrado de Tratamento e Valorização de RSU da ERSUC Vil de Matos 3025-607 Coimbra Telefone: 239 851 910 Email: geral@ersuc.pt
Funchal	Água e Resíduos da Madeira S. A. Rua dos Ferreiros, 148-150 9000-082 Funchal - Madeira Telefone: 291 201020 (sede) Apoio Cliente 800 910 500 Email: geral@aguasdmadeira.pt
Ponta Delgada	Azormed, Gestão Ambiental Açoreana, Lda. Rua Engº Alberto Rodrigues, Armazém 233 9500-652 Relva Ponta Delgada - São Miguel Telefone: 296684750 Email: azormed@azormed.pt
Cidade	Autoridade de Saúde Local habilitada a efectuar o levantamento da interdição (Delegados de Saúde)
Lisboa	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo

	Av. Estados Unidos da América 77, 1700-179 Lisboa Telefone: 21 842 4800 Email: geral@arslvt.min-saude.pt
Porto	Delegada de Saúde Regional do Norte Drª Maria Neto Rua Anselmo Braancamp, 144 – 4000-078 Porto Telefone: 22 04 11 700 Email: directora.dsp@arsnorte.min-saude.pt
	ACES Porto Ocidental Dra. Delfina da Luz Menezes rebelo Antunes Rua Vila Nova s/N 4100-503 Porto Telefone: 226 165 388 Email: usp.portoocidental@arsnorte.min-saude.pt
	ACES Porto Oriental Dra. Eduarda Maria Oliveira Ferreira Rua Vale Formoso 466/472 4200-510 Porto Telefone: 228 347 363 Email: usp.porto.oriental@arsnorte.min-saude.pt
Braga	ACES Braga Dr. João Manuel Barros Figueiredo da Cruz Parceta do Vilar s/N – São Victor 4710-453 Braga Telefone: 253 208 260 Email: usp.braga@arsnorte.min-saude.pt
Guimarães	ARS Terras de Basto / Guimarães / Vizela Dra. Maria de Fátima Magalhães Dourado Rua Francisco Fernandes Guimarães - Urgeztes 4810-178 Lamego Telefone: 253 515 124 Email: usp.altoave@arsnorte.min-saude.pt
Coimbra	Departamento de Saúde Pública da Administração Regional de Saúde do Centro, IP Av. D. Afonso Henriques, 141 - 2º andar 3000-011 Coimbra Telefone: + 351 239 488 282/3/4 Email: saudepublica@arscentro.min-saude.pt
Funchal	Centro de Saúde do Funchal Dr. José Maurício da Silva Melim Dr. António José Serrão Telefones: 291 208 700 / 965 010 875
Ponta Delgada	Delegação de Saúde de Ponta Delgada (e Centro de Saúde de Ponta Delgada) Grotinha nº1 9500-354 Ponta Delgada Telefones: 296 249 250 / 296 249 220 (Centro de Saúde de Ponta Delgada)

3.3.9. Contactos

A empresa deve ter em local visível, preferencialmente às zonas de isolamento e junto dos responsáveis Gestão da situação de caso suspeito dentro e fora das instalações os seguintes contactos:

- Saúde 24 (Serviço Nacional de Saúde) – 808 24 24 24
- Medicina do Trabalho

- Serviço de Higiene e Segurança no Trabalho
- Lista com os contactos de todos os trabalhadores

3.4. Registo de actos/incidentes

O Responsável pela Gestão da Situação de Caso Suspeito deverá manter um registo de actos e incidentes para cada um dos casos detectados:

Tabela 5 – Tipo de registo de actos/incidentes

Data da Ocorrência	Descrição da Ocorrência	Medidas de Actuação	Observações

4. PRECAUÇÕES BÁSICAS DE PREVENÇÃO E CONTROLO DE INFECÇÃO

COVID-19

MEDIDAS GERAIS

HIGIENE DAS MÃOS

Lave frequentemente as mãos com água e sabão ou use uma solução à base de álcool

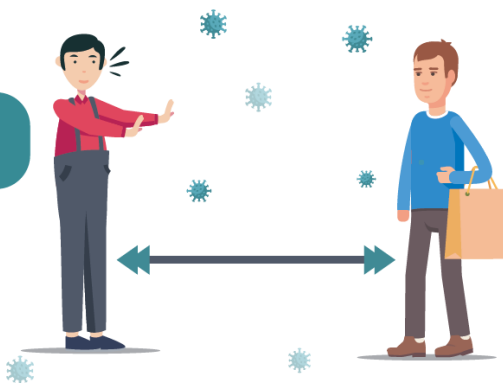


ETIQUETA RESPIRATÓRIA

Quando espirrar ou tossir, tape o nariz e a boca com um lenço de papel ou com o braço. Deite o lenço no lixo

DISTANCIAMENTO SOCIAL

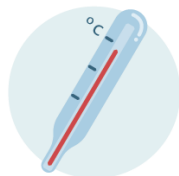
Mantenha a distância de segurança das outras pessoas de 1,5 - 2 metros



SE TIVER ALGUM DOS
SEGUINTE SINTOMAS:



TOSSE



FEBRE



DIFICULDADE
RESPIRATÓRIA

LIGUE
SNS 24

808 24 24 24

#SEJAUMAGENTEDESUAUDEPUBLICA
#ESTAMOSON
#UMCONSELHODADGS



4.1. Higienização das mãos



Lavar as mãos frequentemente com água e sabão, durante pelo menos 20 segundos ou usar desinfetante para as mãos que tenha pelo menos 70% de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas.

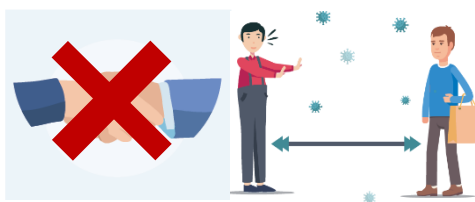
4.2. Etiqueta respiratória



Todos os colaboradores a trabalhar nos escritórios ou em atendimento ao público deverão:

- Tossir ou espirrar para o antebraço flectido ou usar lenço de papel, que depois deve ser imediatamente deitado ao lixo
- Higienizar as mãos sempre após tossir ou espirrar e depois de se assoar
- Evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos

4.3. Conduta social



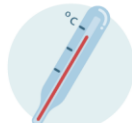
Todos os colaboradores a trabalhar nos escritórios ou em atendimento ao público deverão:

- Evitar o contacto próximo: apertos de mão, abraços ou beijos
- Evitar (quando possível) postos de trabalho partilhados e reuniões presenciais
- Não partilhar comida, utensílios, copos, toalhas ou outros objectos pessoais
- Manter a distância de segurança de 2m

4.4. Cumprir a auto monitorização diária



TOSSE



FEBRE



DIFICULDADE
RESPIRATÓRIA

LIGUE
SNS 24

808 24 24 24

Todos os colaboradores a trabalhar nos escritórios ou em atendimento ao público deverão monitorizar:

- Avaliação da febre (medir a temperatura corporal duas vezes por dia e registar o valor e a hora de medição),
- Verificação de tosse ou se tem dificuldade em respirar.

4.5. Limpeza de superfícies



Para além das limpezas profissionais, que serão feitas diariamente por equipa destinada a esse efeito, todos os colaboradores a exercer funções nos escritórios ou em atendimento ao público, deverão desinfetar o seu local de trabalho (secretárias, balcão de atendimento, teclados, máquina de venda de bilhetes, volante, assentos, etc.) com solução de álcool a pelo menos 70^o, utilizando para o efeito um toalhete descartável, e não deverão partilhar material de trabalho com outros colaboradores.

4.6. Utilização de máscara

Todos os colaboradores que estejam em atendimento ao público, deverão utilizar Equipamento de Protecção Individual, nomeadamente máscara, que deverá ser utilizada/manuseada com as seguintes precauções:

MÁSCARAS



COMO COLOCAR

- 1º LAVAR AS MÃOS ANTES DE COLOCAR**

- 2º VER A POSIÇÃO CORRETA**
Verificar o lado correto a colocar voltado para a cara (ex: na máscara cirúrgica lado branco, com arame para cima)

- 3º COLOCAR A MÁSCARA PELOS ATILHOS/ELÁSTICOS**

- 4º AJUSTAR AO ROSTO**
Do nariz até abaixo do queixo

- 5º NÃO TER A MÁSCARA COM A BOCA OU COM O NARIZ DESPROTEGIDOS**


DURANTE O USO

- 1º TROCAR A MÁSCARA QUANDO ESTIVER HÚMIDA**

- 2º NÃO RETIRAR A MÁSCARA PARA TOSSIR OU ESPIRRAR**

- 3º NÃO TOCAR NOS OLHOS, FACE OU MÁSCARA**
Se o fizer, lavar as mãos de seguida


COMO REMOVER

- 1º LAVAR AS MÃOS ANTES DE REMOVER**

- 2º RETIRAR A MÁSCARA PELOS ATILHOS/ELÁSTICOS**

- 3º DESCARTAR EM CONTENTOR DE RESÍDUOS SEM TOCAR NA PARTE DA FRENTE DA MÁSCARA**

- 4º LAVAR AS MÃOS**


TRANSPORTE E LIMPEZA DE MÁSCARAS REUTILIZÁVEIS

1. Manter e transportar as máscaras em invólucro fechado, respirável, limpo e seco.
2. Caso utilize máscara comunitária, deve confirmar que esta é certificada.
3. Lavar e secar, após cada utilização, seguindo as indicações do fabricante.
4. Verificar nas indicações do fabricante o número máximo de utilizações.

#SEJAUMAGENTEDESUAUDEPUBLICA
#ESTAMOSON
#UMCONSELHODAGS



REPÚBLICA PORTUGUESA
SAÚDE

SNS
SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

DGS
desde 1899
Direção-Geral da Saúde

ANEXOS

ANEXO I. Questionário para despiste - Sinais e Sintomas

Perante uma comunicação de sintomas Coronavírus – COVID 19, colocar as seguintes questões:

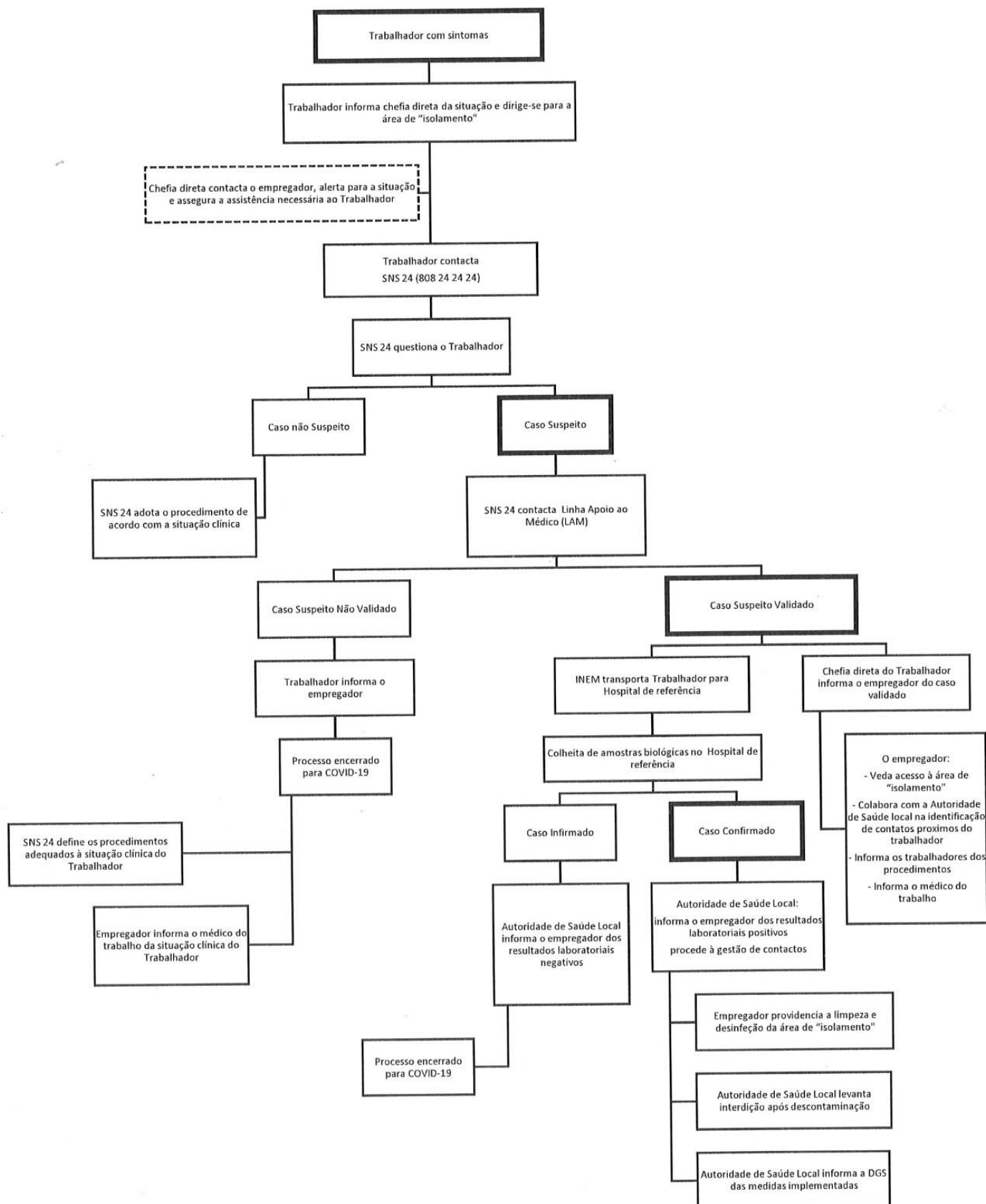
- Tem Febre alta ($\geq 38,5^{\circ}\text{C}$)?
- Tem dificuldades respiratórias?
- Tem tosse seca e contínua, acompanhada de falta de ar?

E

- Regressou recentemente de viagem de zona com transmissão comunitária activa?
- Esteve em contacto com pessoas com provável ou confirmação de infecção por COVID 19?
- Tem Dores de Cabeça?
- Tem dores musculares e articulares?
- Tem cansaço intenso?
- Tem náuseas, vómitos e/ou diarreia?

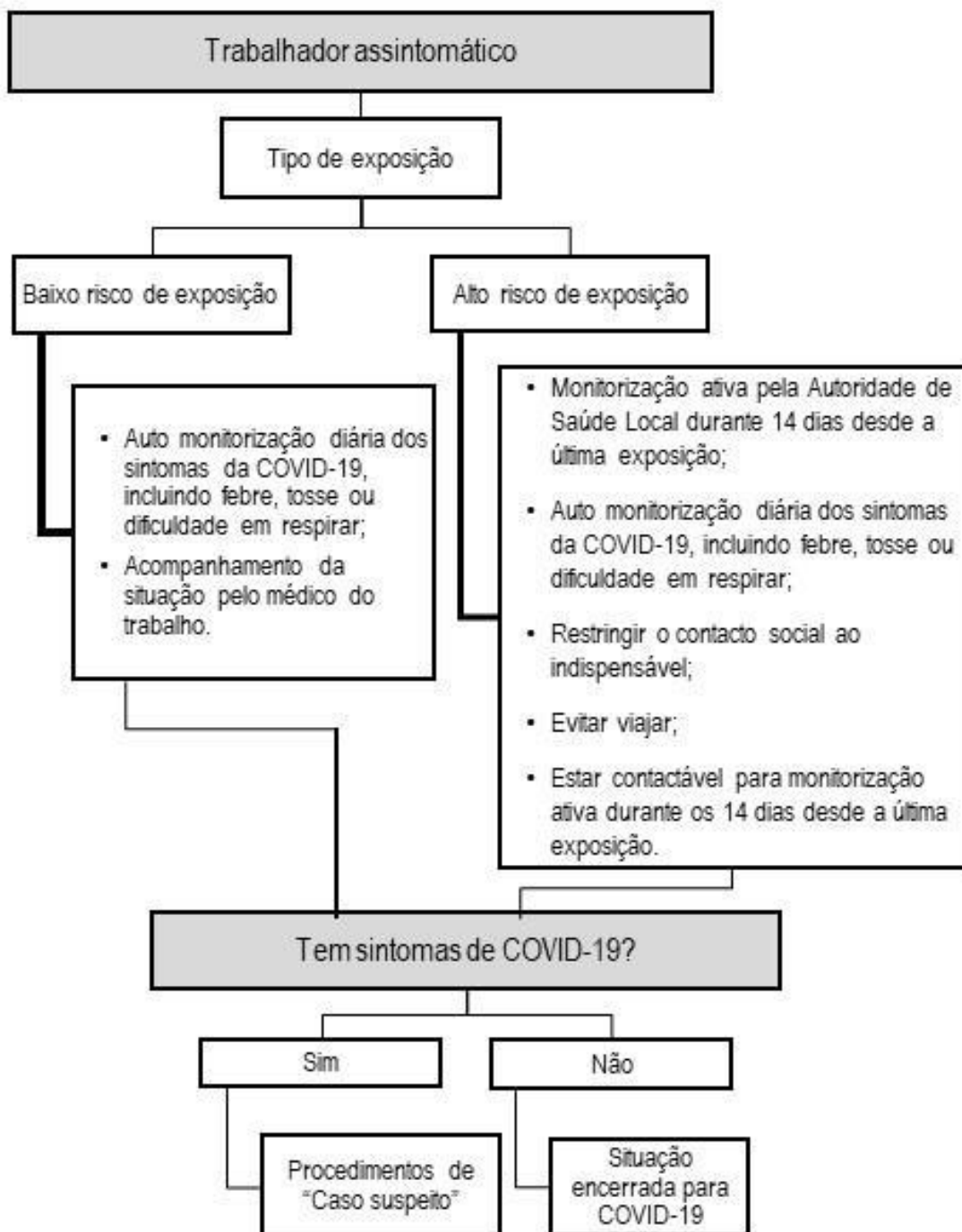
Se a resposta for positiva à maioria das questões, há probabilidade de caso infectado.

Anexo II. Fluxograma de situação de trabalhador com sintomas de COVID-19 numa empresa



(Orientação nº 006/2020 de 26/02/2020)

ANEXO III. Fluxograma de monitorização de contactos próximos (trabalhadores sem sintomas) de um caso confirmado de COVID-19 (trabalhador)



(Orientação nº 006/2020 de 26/02/2020)