

COVID-19

GUIA GERAL DE BOAS PRÁTICAS PARA O SETOR DA ANIMAÇÃO TURÍSTICA

APECATE 2020

ÍNDICE

1	Prêambulo.....	3
2.	Metodologia	3
3.	Princípios e Pressupostos	4
4.	Princípios da Gestão de Risco	4
5.	Contágio por COVID - 19 na AT: Como?	6
6.	Precauções Básicas	7
	6.1 Regras de Etiqueta Respiratória	7
	6.2 Distância Física	7
	6.3 Correta higienização das mãos	8
7.	Medidas Comuns ao Sector da Animação Turística	9
	7.1 Protocolo interno de limpeza e higienização das instalações e equipamentos	9
	7.2 Formação de todos os colaboradores	10
	7.3 Programação do Serviço de Animação Turística	10
	7.4 Processo de reserva, pagamento e zonas de atendimento	11
	7.5 Gestão de Transporte	12
	7.6 Gestão de entidades parceiras de apoio (hotelaria, restauração, catering, etc.) ...	12
	7.7 Momentos de entrega e devolução de equipamentos	12
	7.8 Receção dos clientes e briefings de atividade	12
	7.9 Operacionalização do serviço de animação turística	13
	7.10 Plano de contingência	13
	7.11 Em caso de suspeita de uma pessoa infectada	14
	7.12 Matriz de Gestão de Risco e Procedimentos.....	14
8.	ANEXO: Matriz Base	15
	ACRÓNIMOS / SIGLAS	16

1 PRÊAMBULO

A APECATE delineou para os operadores profissionais das várias áreas da Animação Turística (AT) um conjunto de ações recomendadas para prevenir a propagação da COVID-19. Considerou-se então o âmbito de ação das empresas de animação turística (EAT) e operadores marítimo-turísticos (OMT).

As orientações aqui presentes visam adequar as regras recomendadas pela Direção Geral de Saúde (DGS) às normas e procedimentos das operações das empresas de AT, garantindo a maior redução possível no risco de contágio. Pretende-se informar e orientar as empresas do setor para as melhores práticas, de forma a assegurar a operação com o menor risco possível.

Este guia teve em conta a multiplicidade de ambientes e condições muito diversas em que as empresas operam, tanto a nível das inúmeras modalidades atualmente existentes, como, dentro da mesma modalidade, a possibilidade de ser exercida tanto em instalações próprias (interior e exterior), como em espaço livre e em ambientes muito distintos, desde o espaço urbano ao espaço natural, com ou sem infraestruturas de apoio. Sempre que necessário e conveniente, assumiu-se a devida referenciação às orientações e diretrizes da DGS (também estas expostas a adaptação permanente), considerando o seu carácter transversal, sendo fundamental a devida adaptação à realidade de cada empresa.

A informação deste guia deve ser complementada e atualizada considerando as orientações expressas nas fontes oficiais, nomeadamente da DGS disponíveis em: <https://covid19.min-saude.pt/> e particularmente em: <https://covid19.min-saude.pt/guias-para-instituicoes/>

2 METODOLOGIA

A metodologia seguida no desenvolvimento deste guia considerou uma série de fases sequenciais com vista à auscultação da Academia (ESHTE, ESDL- IPVC, ESDRM) e empresários, procurando otimizar uma proposta assertiva e devidamente adaptada às diferentes perspetivas e características do setor da animação turística:



3 PRINCIPIOS E PRESSUPOSTOS

O Estado de Segurança é um conceito meramente teórico, não existe um “estado de segurança”, este é um conceito dinâmico, evolutivo, não é estático, obrigando a um acompanhamento de todo o processo. O ponto de partida é a existência de um nível de insegurança, que deve ser minorado por um trabalho de segurança, gestão e controle de risco.

(AMV- 2012)

A segurança situa-se no cerne e deve ser uma responsabilidade de cada pessoa que desenvolve a sua actividade profissional, que está em formação ou em lazer num ambiente outdoor. A segurança com os clientes não é um assunto a abordar apenas no briefing inicial de cada actividade. É uma linha de conduta, integrante do ethos, presente em cada etapa da actividade (incluindo o antes e o depois), e na qual os profissionais podem implicar os clientes com maior ou menor nível.

(EQFOA- 2006)

Em qualquer evento ou programa quando se fala de Segurança, o que devemos ter como objetivo é conseguir ter um evento com um Nível de Risco Aceitável. Em todos os momentos da nossa vida, vivemos de acordo com um nível de risco (que é uma probabilidade de um acontecimento vir a ocorrer, ou a probabilidade do mesmo não ocorrer).

O risco tem a ver com a nossa intervenção, com a acção humana sobre as situações. O risco é essencialmente uma probabilidade que podemos controlar, conhecendo os fenómenos com os quais interagimos.

(AS- 2002)

Como o sector da Animação Turística é muito diversificado, quanto à tipologia, objetivo, espaços, nº de participantes, recursos a envolver, nomeadamente recursos humanos, fornecedores, etc., qualquer medida ou Manual, têm de se reger pelos princípios da Gestão de Risco, definindo o nível de risco e perigo, programa a programa, demonstrando que em todas as suas fases o risco foi calculado e considerado aceitável, nomeadamente nas medidas anti Covid 19.

Qualquer medida generalista e niveladora como por exemplo o nº de participantes/ espaço não garante de uma forma sustentada que o nível de risco é aceitável e pode é inviabilizar a sustentabilidade dos programas.

Todas as medidas que venham a ser decididas ou tomadas, devem ter uma justificação plausível que demonstre efetivamente que têm um impacto razoável na melhoria das condições de segurança.

Estas Linhas de Orientação são o ponto de partida para que cada operador crie o seu próprio plano de contingência, adequando a cada programa.

4 PRINCIPIOS DA GESTÃO DE RISCO

O que é a gestão de risco. O que devemos ter em consideração.

O NOSSO OBJETIVO

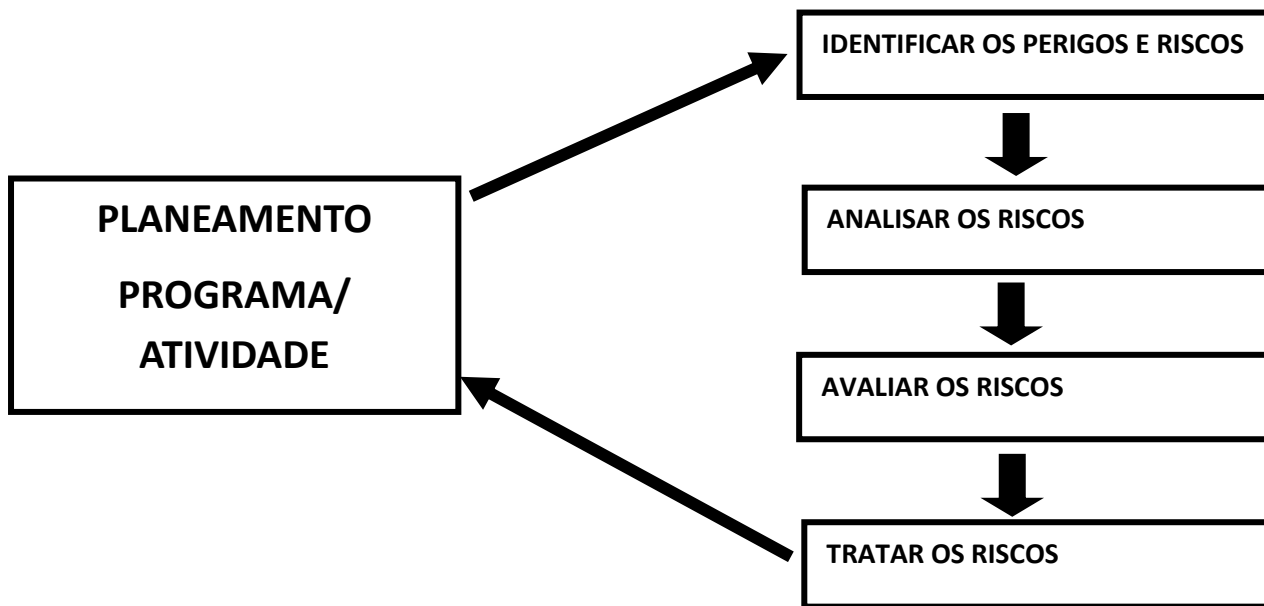
Fazer que em cada evento, programa e atividade exista um nível de risco aceitável. O nível de Risco específico é definido programa a programa. Todas as medidas são criadas em conformidade com regras da DGS. As regras são as que se aplicam à sociedade em geral, adaptadas à realidade de cada programa. Assim, deverão ser consultadas as medidas específicas existentes à data da elaboração do plano, assim como a respetiva adaptação caso haja alterações. No momento atual, as medidas de desconfinamento estão a ser revistas semanalmente, pelo que é imperativo estar informado das mesmas.

NÃO COMPLICAR – MANTER SIMPLES - É ESSENCIAL PARA O EXITO DE QUALQUER MEDIDA

A segurança e a Gestão de Risco envolvem pessoas, equipamentos, procedimentos e são dependentes da interação de quatro fatores:

- ✓ Pessoas;
- ✓ Equipamentos / estruturas;
- ✓ Procedimentos;
- ✓ Fatores fortuitos.

APLICAR A METODOLOGIA DE GESTÃO DE RISCO



O operador deve fazer esta avaliação em relação a todas as fases do programa, avaliando o seu impacto ao nível das **pessoas, equipamentos e procedimentos**, monitorizando a situação prevista e efetiva em cada momento.

Considerando as grandes dimensões do Programa:

- Antes
- Durante
- Após

Em todas estas fases a monitorização é necessária, elencando e monitorizando a responsabilização em termos de condições de higiene e segurança.

O Plano de risco precisa de uma definição exaustiva destes vários momentos, incluindo as suas diferentes dimensões:

- Equipas/ Staff
- Espaços, locais,
- Características da atividade
- Fornecedores (quando se aplicar).
- Equipamentos
- Transportes
- Clientes
- ...

O plano de produção do programa, tem de ser acompanhado por uma Matriz que sintetize toda esta informação (anexo 1).

A empresa pode seguir o Modelo em anexo, mas compete a cada uma adaptar à sua realidade e modelo funcional. O objetivo é que estejam elencados momentos, ações e responsáveis.

Todos os programas devem ter um Coordenador de Operação de Emergência, nomeado em conformidade com o staff de cada programa, garantindo, também, que eventuais parceiros aplicam medidas de contenção.

5 CONTÁGIO POR COVID-19 NA AT: COMO?

EPIDEMIOLOGIA

O Coronavírus é uma família de vírus muito comuns em várias espécies de animais como morcegos, gatos e camelos e muito raramente transmissíveis ao Ser Humano. Contudo, a atual pandemia caracteriza-se, em especial, pela facilidade e rapidez da transmissão do vírus entre os seres humanos, pelo que é essencial assegurar medidas de proteção para evitar o contágio (mais informações epidemiológicas em <https://covid19.min-saude.pt/perguntas-frequentes>).

VIAS DE TRANSMISSÃO

Segundo a **Orientação 006/2020** e a **Norma 007/2020** da Direção Geral de Saúde (DGS), a COVID-19 pode transmitir-se:

- Por **gotículas respiratórias** (partículas superiores a 5 micron);
- Por **contacto direto** com secreções infeciosas;
- Por **aerossóis** em procedimentos terapêuticos que os produzem (inferiores a 5 micron).

Este vírus, segundo a Orientação 011/2020 da DGS, pode transmitir-se por:

- **Contacto direto:** através de gotículas que a pessoa infectada transmite diretamente pela boca, nariz ou olhos de uma pessoa próxima, ao falar, tossir ou espirrar sem respeitar as regras de etiqueta respiratória;
- **Contacto indireto:** no contacto, através das mãos, com superfícies onde foram libertadas gotículas infectadas e posterior contacto destas com a cara, boca, nariz ou olhos sem a prévia higienização das mãos.

SINAIS E SINTOMAS

O **COVID-19** pode ser **assintomático**, pelo que é importante ter uma atitude preventiva.

Os sintomas mais comuns são **febre** (acima dos 38,0°C) e **tosse** seca.

Na maior parte dos casos existe também fadiga, mialgias (dores no corpo), diarreia, vômito ou alteração do olfato.

Nos casos mais graves verifica-se **dificuldade respiratória** e mesmo falência de órgãos.

Sabe-se que o vírus pode demorar até 15 dias para manifestar sintomas. Desta forma, é possível que uma pessoa infetada assintomática espalhe o vírus. Considerando este enquadramento, o desenvolvimento de atividades de AT estão expostas à transmissão seja por via dos colaboradores e clientes, seja pelas superfícies de contacto associadas aos equipamentos, transporte de clientes, etc., implicando um conjunto de procedimentos expostos nos capítulos seguintes

6 PRECAUÇÕES BÁSICAS

Segundo a Orientação 01/2020 da DGS, para a prevenção da COVID-19, salienta-se a importância de serem seguidas três medidas essenciais:

1. **Cumprir a etiqueta respiratória por parte de todos os cidadãos;**
2. **Manter distância e espaço entre as pessoas em todas as situações;**
3. **Fazer autovigilância de sintomas e abstenção social em caso de doença.**

A estas três medidas, acrescentam-se, com base noutras orientações, como a 011/2020 e a 006/2020 da DGS, mais duas medidas:

4. **Cumprir regras de higienização das mãos por parte de todos os cidadãos;**
5. **Correta desinfeção de equipamentos e superfícies comuns.**

Assim, no desenvolvimento da atividade das empresas de AT, considera-se especialmente importante promover as seguintes práticas, como base de ações de prevenção de contágio:

6.1 Regras de etiqueta respiratória

Regras de Etiqueta Respiratória são, segundo o INEM, um conjunto de medidas individuais a cumprir por todos os cidadãos da comunidade em geral:

1. **Uso de máscara**, sempre que possível e em particular no contacto com pessoas ou quando há partilha de espaços;
2. **Cobrir a boca e nariz** ao espirrar ou tossir;
3. Utilizar **toalhete de uso único** para conter secreções;
4. Tossir ou espirrar **para braço/manga**;
5. Higienização das mãos após contacto com secreções respiratórias.

6.2 Distância física

Segundo Orientação 011/2020 da DGS, a forma mais provável de transmissão do COVID-19 é o contacto próximo (<2m) e prolongado (>15minutos) com pessoa infetada.

Assim, visto que o contacto próximo é então a principal via de transmissão, é importante criar estratégias que minimizem esta proximidade e tempo de contacto, tanto entre clientes que não habitam a mesma residência, como entre clientes e colaboradores ou colaboradores entre si.

Na medida das necessidades de cada espaço, poderá ainda ser necessário, segundo a DGS, garantir condições restritas:

1. **Reduzir a capacidade de carga máxima do espaço** para permitir distância segura em todas as circunstâncias;
2. Garantir **distância mínima de 1 metro nas zonas de atendimento**, colocando, sempre que possível, barreira física ou sinalização quando a distância não estiver garantida;
3. Garantir que as **filas de acesso** a zonas de atendimento, ou locais de atividade, ou qualquer outra área comum, sejam feitas com **distância mínima de 1 metro entre os utentes**, recorrendo a sinalização devida, como marcas e sinaléticas no chão, ou póster informativo, ou com auxílio do staff através de informação verbal reforçada;

Reduzir ao mínimo essencial e sempre com as devidas proteções, o **contacto** entre colaborador e cliente no exercício das suas funções.

6.3 Correta higienização das mãos

É essencial para o sucesso da prevenção, que todos os colaboradores procedam à correta higienização das mãos:

- Antes de contactar com o(s) cliente(s);
- Após risco de exposição a fluidos orgânicos;
- Após contactar com o equipamento do cliente;
- Após remoção de EPI;
- Antes e após desinfeção de equipamentos.

A Higienização das mãos pode ser feita em lavagem com água e sabão (40 a 60 segundos) ou com solução antisséptica de base alcoólica (**SABA**) (30 segundos). Assim, as várias **empresas têm de ter à disposição tanto dos colaboradores como dos clientes, água e sabão e/ou SABA ou toalhetes individuais desinfetantes descartáveis**.

No caso da lavagem com água e sabão, a secagem das mãos deve ser feita com recurso a toalhas de papel absorventes e não reutilizáveis. As torneiras, portas ou puxadores, após higienização das mãos, deverão ser manuseados ainda com recurso ao toalhete descartável.

A empresa deverá sensibilizar os seus clientes e disponibilizar informação, nomeadamente pósteres, e recursos para a importância e o correto modo de lavar e higienizar as mãos.

7 MEDIDAS COMUNS AO SETOR DA ANIMAÇÃO TURÍSTICA

7.1 Protocolo interno de limpeza e higienização das instalações e equipamentos

- Tendo por base a **Orientação 014/2020 da DGS** ([Orientação nº 014/2020 de 21/03/2020](#)), as empresas deverão garantir determinadas condições e métodos de limpeza e desinfeção validados pelas entidades competentes;
- A empresa deve elaborar um plano de higienização (limpeza e desinfeção), adequado às suas instalações e aos seus equipamentos, tendo por base as orientações da DGS em vigor, com a flexibilidade necessária para se adaptar a eventuais alterações e atualizações.

LIMPEZA

- A limpeza deverá ter uma periodicidade, forma e metodologia de acordo com as recomendações da DGS e respetiva atualização (ex.: bidiária, húmida, realizada de cima para baixo, das superfícies menos sujas para as mais sujas);
- Devem existir materiais de limpeza distintos para áreas distintas com risco de contágio diferentes;
- Os panos de limpeza deverão ser de uso único. Quando não for possível recorrer a materiais de uso único, a sua limpeza e desinfeção deverá estar prevista no plano de higienização;
- As fardas deverão ser lavadas em local comum e não levadas para casa pelo funcionário, sendo a sua desinfeção da responsabilidade da empresa ou de entidade externa contratada;
- Garantir o devido arejamento em situações de limpeza.

DESINFECÇÃO

- Todo o equipamento utilizado pelos clientes deve ser desinfetado no final da atividade, considerando as suas especificidades técnicas - a empresa deve garantir que os métodos escolhidos não afetam a qualidade e características dos respetivos equipamentos;
- Nos processos de desinfeção, poderão ser utilizados diversos métodos que sejam os mais adaptados às superfícies em questão, devendo para tal ser utilizados soluções e produtos certificados e cientificamente validados pela DGS ([Orientação nº 014/2020 de 21/03/2020](#));
- Superfícies ou equipamentos não compatíveis de serem desinfetados com estes métodos deverão fazer um período de quarentena mínimo de 48h (ou outro período horário que venha a ser definido pela DGS) com ventilação assegurada;
- Os colaboradores do processo de limpeza devem assegurar um EPI que, no mínimo, contemple os seguintes equipamentos: bata/avental impermeável, máscara comum, luvas (passíveis de ajustamento em função das recomendações da DGS). Usando ou não luvas, deve sempre previamente desinfetar as mãos e repetir o procedimento com a frequência ajustada à duração da tarefa;
- Deve garantir-se que todo o espaço e equipamentos a serem utilizados pelos clientes ficam desinfetados;

- Caso as superfícies tenham sido contaminadas com produtos orgânicos (sangue, urina, fezes, vômito, etc.), devem seguir-se os procedimentos de acordo com as indicações da DGS ([Orientação nº 014/2020 de 21/03/2020](#));
- No que se refere a superfícies em áreas de isolamento, devem seguir-se os procedimentos de acordo com as indicações da DGS ([Orientação nº 014/2020 de 21/03/2020](#));

AREJAMENTO E RENOVAÇÃO DE AR

É importante que os locais de trabalho interiores sejam ventilados, preferencialmente através da ventilação natural, através do arejamento (abertura de portas ou janelas), que deve ser assegurado, sempre que possível e pelo menos duas vezes por dia (por exemplo, à hora de almoço e ao fim do dia).

7.2 Formação de todos os colaboradores

- Garantir que todos os colaboradores receberam informação / formação específica sobre as principais medidas e boas práticas da empresa, incluindo protocolo interno e plano de contingência; precauções básicas em termos de prevenção e controlo de infeção (higienização das mãos, etiqueta respiratória, conduta social); cumprimento dos processos de monitorização diária para avaliação da febre; cumprimento das orientações internas para limpeza de superfícies; tratamento e gestão de EPI e fardas na empresa;
- Formalizar circuito de decisão com indicação das respetivas responsabilidades de cada colaborador, adequando responsabilidades aos papéis de decisão
- Garantir canal de informação adicional disponível a todos os colaboradores para esclarecimento de eventuais dúvidas processuais.

7.3 Programação do serviço de animação turística

- Agilizar a possibilidade de ter equipamento para utilização individual por parte dos clientes, evitando a manipulação por quaisquer outros após a sua entrega;
- Revisão de todas as atividades e programas com vista à identificação de potenciais fontes de contágio e infeção;
- Levantamento de alternativas e desenvolvimento das devidas adaptações ao programa e calendarização das atividades por forma a reduzir fontes de contágio e infeção;
- Sempre que necessário, adaptar a capacidade de carga da atividade por forma a garantir as regras de distanciamento físico;
- Formalização de barreiras físicas ou circuitos de atividade que permitam uma melhor agilização do grupo e respetivas regras de distanciamento físico.

7.4 Processos de reserva, pagamento e zonas de atendimento

PROCESSOS DE RESERVA

- Sempre que possível, dar primazia a processos por via não presencial: online, email, telefone, etc.;
- Informar antecipadamente o cliente das medidas/plano/protocolo que a empresa tem implementado;
- Informar antecipadamente o cliente dos equipamentos de proteção individual que serão necessários à execução da atividade e se estes serão da responsabilidade do cliente ou da empresa e em que condições;
- Prever a existência de *stocks* suficientes para cobrir as necessidades em capacidade máxima de utentes, garantindo a disponibilidade de equipamentos, recursos humanos e instalações sempre que aplicável, de forma a garantir a operacionalização dos programas com condições de segurança sanitária máximas ajustadas;
- Preferencialmente deverá ser efetuado um questionário ao cliente e referente ao estado de saúde, contacto com infetados e respetivo termo de responsabilidade, respeitando o RGPD;
- A logística de marcação de reservas deverá contemplar horários específicos, sendo reforçado ao cliente a importância do cumprimento de horários com vista à atenuação de eventuais filas ou agregados de utentes no mesmo espaço.

PAGAMENTOS

- Sempre que possível, dar primazia a pagamentos via plataformas online: Homebanking, PayPal, MbWay, etc.;
- Caso se opte por pagamento presencial, dar primazia a pagamentos com cartão bancário ou MBWay (privilegiando soluções *contactless*), garantindo que é sempre o cliente a manusear o cartão, procedendo à desinfeção do do TPA após cada utilização;
- Caso se opte por pagamento via numerário, garantir a higienização das mãos do cliente e do colaborador no final do processo;
- Evitar contacto direto na passagem de dinheiro: o cliente deve pousar o dinheiro e o colaborador recolher o mesmo; repetindo o processo em caso de troco, sem que haja contacto entre os dois.

ZONAS DE ATENDIMENTO

- A empresa deverá disponibilizar a utentes e colaboradores soluções de desinfeção e todos deverão desinfetar as mãos no local, consoante regras e recursos definidos pela empresa;
- Os colaboradores terão de utilizar máscaras indicadas pela DGS (cirúrgicas, comunitárias, etc. consoante se aplique) para proteção. Viseira e luvas são consideradas opcionais e complementares às máscaras;
- A utilização de máscara comunitária estará sujeita às normas definidas pela DGS relativamente a espaços fechados ou exteriores, consoante situação;
- A empresa deverá reforçar a sensibilização de utentes e colaboradores para as regras básicas de distanciamento físico, etiqueta respiratória e correta higienização das mãos, por exemplo com a colocação de pósteres informativos ou reforço verbal;
- Sempre que necessário, a empresa deverá organizar filas de espera, a fim de garantir o cumprimento das regras de distanciamento físico definidas pela DGS;

- As zonas de atendimento deverão garantir uma distância mínima de 1,5m entre utente e colaborador, recorrendo preferencialmente a barreira física ou acrílico separador e devidas marcações no solo, sempre que possível;
- Seguindo o respetivo protocolo interno de limpeza e higienização, a desinfecção de utensílios de uso comum (teclados, ratos, TPAs multibanco, ecrãs, esferográficas, etc.);

7.5 Gestão de transportes

- Sendo esta questão fundamental, seja por meios próprios ou por serviços contratados, este deverá acontecer segundo as normas estabelecidas pela DGS e AMT, devendo para tal ser consultadas as recomendações e a atualização das mesmas.

7.6 Gestão de entidades parceiras de apoio (hotelaria, restauração, catering, etc.)

- Os serviços complementares/de apoio às atividades de animação turística deverão seguir as recomendações/indicações associadas a cada setor (ex.: AHRESP), devendo estas ser do conhecimento das empresas de AT.

7.7 Momentos de entrega e devolução de equipamentos

- Cada utente deverá desinfetar as mãos antes de receber o seu equipamento;
- Na formação de filas para receber ou devolver equipamento, deverá haver sinalética horizontal ou vertical para garantir o distanciamento do cliente da frente. Na impossibilidade de marcar visivelmente estas referências, deverá ser dado reforço verbal ao cumprimento deste procedimento.
- Sempre que possível será um colaborador a dar instruções sobre onde e como recolher o equipamento e só o cliente o manuseia;
- Quando tal não for possível, colaboradores responsáveis por entrega de equipamento têm de ter garantia da higienização prévia das mãos e deverão, quando não garantida distância segura, utilizar máscara ou máscara e viseira durante o processo;
- Durante os processos, deve ser reduzido ao mínimo essencial o contacto próximo entre utente e colaborador;
- Colaboradores responsáveis pela receção de equipamentos deverão garantir higienização das mãos após receberem todos os equipamentos ou horariamente, se o processo demorar mais do que 60 minutos.

7.8 Receção dos clientes e briefings de atividade

- Relembrar os clientes das medidas/plano/protocolo que a empresa implementou. A empresa deverá reforçar a sensibilização dos utentes e colaboradores para precauções básicas a tomar, nomeadamente com a afixação de posters informativos ou reforço verbal;
- Evitar contacto próximo entre clientes e colaboradores. Em qualquer momento da receção ou briefing deve ser garantida a distância mínima de 1,5m entre pessoas;

- Sempre que possível, dar primazia a momentos de receção e/ou briefings em espaço exterior. Neste âmbito, ter em consideração a direção do vento e privilegiar locais com exposição solar;
- Caso não seja possível assegurar este enquadramento inicial em espaço exterior, garantir distância física e assegurar uma boa ventilação e renovação frequente de ar, privilegiando a abertura de portas e janelas. Caso seja utilizado ar condicionado, considerar modo de extração e nunca de recirculação do ar. Garantir a manutenção adequada do equipamento, por métodos certificados.

7.9 Operacionalização do serviço de animação turística

- Na Matriz de segurança e avaliação de risco, incluir a listagem de procedimentos anti Covid 19.
- Definir o EPI mais adequado a cada atividade, quer para colaboradores quer para clientes, tendo em conta as respetivas particularidades da sua operacionalidade e respeitando as regras de distanciamento físico;
- Sempre que possível, garantir a utilização de máscara por colaboradores e utentes durante a atividade, respeitando as devidas condições de higiene e de segurança durante a sua colocação, utilização e remoção;
- Nos casos em que não seja possível, ou não seja aconselhada a utilização de máscara, optar por medidas complementares de gestão da capacidade de carga no serviço, maior espaçamento na programação e calendarização da atividade; distanciamento físico ou criação de circuitos diferenciados;
- Evitar contacto próximo entre clientes e colaboradores ao mínimo essencial;
- Gerir filas de espera e distância física;
- Sensibilizar clientes para não manusear equipamentos alheios;
- Garantir que os colaboradores evitam ao máximo o manuseamento dos equipamentos dos clientes (tendo sempre em conta a natureza e requisitos da atividade), sendo que quando não for possível, deverá ser garantida a higienização das mãos ou a utilização de luvas;
- Garantir que o espaço e tempo das atividades deverão permitir recursos e momentos para que utentes e colaboradores façam a sua higienização com a frequência julgada conveniente e também técnica e logisticamente possível.

7.10 Plano de contingência

- A empresa, de acordo com a **Orientação 006/2020 da DGS**, deverá possuir um Plano de Contingência, adaptado à sua realidade e conhecido por todos os colaboradores, que contemple um coordenador, uma área de isolamento (sempre que possível) e respetivo circuito de resposta;
- O Plano de Contingência deverá contemplar procedimentos para colaboradores e para clientes em caso de suspeita;

- O Plano de Contingência deverá ser elaborado tendo em conta as possíveis variantes: as várias atividades/programas desenvolvidos pela empresa; os diferentes locais geográficos onde essas atividades/programas se podem desenrolar;
- Segundo Norma 004/2020, são consideradas suspeitas de COVID-19 pessoas que desenvolvam quadro respiratório agudo com tosse (de novo ou agravamento de tosse habitual), ou febre (>38°C), ou dispneia/dificuldade respiratória: se for identificado um cliente suspeito, este deverá ser levado para a área de isolamento e aplicado o Plano de Contingência.

7.11 Em caso de suspeita de uma pessoa infectada

- Se for identificado um cliente suspeito em ambiente controlado, deverá seguir-se o respetivo Plano de Contingência consoante indicações e procedimentos da DGS;
- Contudo, considerando que no contexto da Animação Turística se encontrarão cenários muito díspares em termos de acessibilidades e infraestruturas, caso não seja possível assegurar o protocolo definido pela DGS, recomenda-se o isolamento / afastamento imediato do suspeito e contacto direto às linhas oficiais de socorro e emergência.
- Em caso de necessidade de isolamento em contexto natural, garantir que a empresa possui equipamentos de proteção do calor e/ou frio em casos de espera prolongada por parte de um possível infetado (por exemplo, pequeno toldo para proteção do calor caso o isolamento ocorra em locais desprovidos de sombra ou saco de cama/manta em situações de frio + Água ´ reforço alimentar.

7.12 Matriz de Gestão de Risco e Procedimentos

- Para cada programa deve ser elaborada a respetiva Matriz de Segurança, onde devem figurar todos os procedimentos relativos ao programa, ao deve devem ser acoplados os procedimentos anti Covid e respetivas fichas.
- Esta matriz estabelece quais as funções e procedimentos de cada um dos intervenientes desde o Staff aos clientes (ver anexo 1).
- A Matriz é construída seguindo os passos de análise da Gestão de Risco (ver anexo 2), em que o empresário, analisa cada fase do seu programa de acordo com os critérios e faz a sua matriz de segurança.

8 ANEXO

ANEXO 1: Matriz Base

		ANTES DO EVENTO			DURANTE O EVENTO			PÓS EVENTO		
		ETAPAS	TAREFAS	CLEAN & SAFE Responsável	TAREFAS	CLEAN & SAFE Responsável	TAREFAS	CLEAN & SAFE Responsável	TAREFAS	CLEAN & SAFE Responsável
PROGRAMA:	Equipa interna									
	Equipa externa									
	Espaços									
Equipamentos										
Clientes										

ACRÓNIMOS / SIGLAS

APECATE – Associação Portuguesa de Empresas de Animação Turística e Eventos

AHRESP – Associação

AT – Animação Turística

DGS – Direção Geral de Saúde

EAT – Empresas de animação turística

ESHTE – Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

EPI – Equipamento de proteção individual

RGPD – Regulamento Geral de Proteção de Dados

OMS – Organização Mundial de Saúde

OMT – Operadores Marítimo-Turísticos