



AGENTES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

(COM instalações físicas para clientes)

Minuta de PROTOCOLO INTERNO

Fundação Gil Eanes, FP

ÍNDICE

1. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO	2
1.1. NAS INSTALAÇÕES	2
1.1.1. Sinalização e Informação.....	2
1.1.2. Plano de higienização.....	2
1.1.3. Adequação do local de isolamento.....	3
1.1.4. Equipamentos de higienização.....	3
1.2. PARA OS COLABORADORES	3
1.2.1. Formação.....	3
1.2.2. Equipamento de proteção individual.....	4
1.2.3. Designação dos responsáveis.....	4
1.2.4. Conduta.....	4
1.2.5. Stock de materiais de limpeza e higienização.....	5
1.2.6. Escalas / Turnos.....	5
1.3. PARA OS CLIENTES	6
1.3.1. Equipamento de proteção individual.....	6
1.3.2. Conduta.....	6
1.4. PARA A ORGANIZAÇÃO	6
2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO	7
2.1. PLANO DE ATUAÇÃO.....	7
2.2. DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO.....	7
3. REGISTO DE ATOS/INCIDENTES	7

ANEXOS

1. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

1.1. NAS INSTALAÇÕES

- Comprimento do percurso interior do Navio Museu é de 450 metros e a área interior de circulação dos visitantes é de 909 m².

1.1.1. Sinalização e Informação

- Garantir que os clientes tenham conhecimento e acesso ao presente Protocolo Interno relativo ao surto de COVID-19, estando o mesmo afixado na bilheteira e também no website da Fundação no separador “Visitas – Protocolo Interno – COVID 19”.
- Disponibilizar a informação de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de COVID-19, através da afixação dos sinais com as recomendações da Direção-Geral de Saúde: desinfetante; obrigatório uso de máscara, número máximo de pessoas; atendimento prioritário.

1.1.2. Plano de higienização

- Lavagem e desinfeção das superfícies onde colaboradores e clientes circulam, garantindo o controlo e a prevenção de infeções e resistências aos antimicrobianos.
- Aplicar o processo de higienização para reduzir a contaminação de microrganismos, com os seguintes passos:
 - Borrifar/aplicar o produto indicado para desinfetar.
 - Deixar atuar por cerca de 10 minutos.
 - Esfregar com o pano e depois passar o papel para reduzir a humidade.
 - Deixar secar ao ar.
- Intensificar as rotinas de higienização realizando a desinfeção frequente da entrada, das zonas de atendimento, das escadas, dos pisos, do chão, das casas de banho, etc.
- Nas instalações sanitárias, a lavagem deve ser realizada, preferencialmente, com produto que contenha na composição detergente e desinfetante porque é de mais fácil aplicação e desinfeção.
- Diferenciar os utensílios de higienização:
 - Baldes, esfregonas e panos específicos para as casas de banho.
 - Pano do lavatório diferente do pano da sanita.
 - Baldes, esfregonas e panos específicos para o percurso de visita.
 - Baldes, esfregonas e panos específicos para os gabinetes.
- Os materiais de limpeza são habitualmente reutilizáveis, pelo que se deve garantir uma limpeza e desinfeção destes equipamentos no final de cada utilização.
- Deve ser dada preferência à limpeza húmida.
- Renovação de ar das salas e espaços fechados com regularidade.
- Proibido o uso do ar-condicionado.
- Higienização ou desinfeção dos equipamentos de áudio-guia com um pano e álcool 70%, após a utilização por cada visitante, de acordo com as regras aplicáveis a cada tipo de equipamento. E o dock de carregamento deverá ser desinfetado todos ao final da manhã e ao final do dia e nas mudanças de turno dos funcionários da bilheteira.
- Os profissionais de limpeza devem usar os EPI's: bata, luva, máscara.
- Aplicar a tabela de registo de higienização e ser preenchida pela pessoa responsável pela limpeza.

- Nos locais onde possam ser distribuídos quaisquer bebidas ou alimentos, caso existam e seja aplicável, deverá ser reforçada a higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies e evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores.
- Caso seja aplicável, a lavagem a temperaturas elevadas do vestuário usado nas atividades e outros acessórios disponibilizados, por parte dos colaboradores e dos clientes (cerca de 60°C).

1.1.3. Adequação do local de isolamento

- O espaço “Simulador de Navegação”, sala localizada no piso de entrada e próxima da bilheteira, é o local definido para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19.
- A sala está equipada com uma mesa, uma cadeira, um caixote de lixo, luvas, álcool 70º, termómetro, águas e bolachas.
- Em caso de suspeitas deve-se aplicar o Plano de Contingência da Fundação Gil Eannes.

1.1.4. Equipamentos de higienização

- Os dispensadores de álcool para desinfeção das mãos estão localizados na entrada da bilheteira, na saída para o convés BB, em frente a Sala de Reuniões, na saída para o convés EB, em cada piso junto as escadas e no portaló de saída junto à Capela.
- Dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída, escadas, instalações sanitárias de acesso aos clientes.
- Sabão líquido para lavagem de mãos e toalhetes de papel, em todas as instalações sanitárias.

1.2. PARA OS COLABORADORES

1.2.1. Formação

- Realizar ações de formação específica para todos os Colaboradores 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, verificação de tosse ou dificuldade em respirar.
 - Como cumprir as orientações da Direção-Geral da Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos.

1.2.2. Equipamento de proteção individual

- Em número suficiente para todos os colaboradores: máscaras certificadas e luvas.
- Barreira física, como um vidro acrílico, no balcão com abertura apenas para entrega de bilhetes e pagamentos para a proteção do colaborador.

1.2.3. Designação dos responsáveis

- É responsável o Chefe de Serviço Nicolau Alves ou quem o substitua, por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção, designadamente: acompanhar a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento e prestar-lhe a assistência necessária; contactar o Serviço Nacional de Saúde; promover o encerramento do Navio a visitas e a sua evacuação; e por último, comunicar ao Conselho Diretivo e fazer o registo na tabela de incidentes.
- No seu impedimento, o colaborador que estiver de serviço na bilheteira fica responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita e comunicar ao Chefe de Serviço Nicolau Alves ou quem o substitua.

1.2.4. Conduta

- Auto monitorização diária para avaliação da febre (não obrigatória), existência de tosse ou dificuldade em respirar.
- Aplicar as regras de conduta perante os colaboradores e os clientes:
 - Manter a distância entre funcionários, evitar contatos físicos, incluindo os apertos de mão.
 - Evitar troca de roupa em conjunto.
 - Na entrada dispõe de um tapete húmido com lixívia para limpar a sola dos sapatos, que é mudado diariamente.
 - No horário de visitas ao público, o circuito de entrada e saída dos colaboradores deve ser diferente do local de entrada dos visitantes.
 - Promover reuniões por vídeo chamada.
 - Não entrar e sair dos estabelecimentos com a farda do estabelecimento.
 - Manter o cabelo apanhado e a barba aparada.
 - Desaconselha-se o uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.)
 - Definir escala de pausas e horários de refeições para evitar encontros nas zonas de pessoal.
 - O espaço da copa passa a ser utilizado apenas para refeições.
 - A casa de banho de serviço ao público será utilizada apenas pelo visitante masculino ou feminino.
 - A casa de banho de serviço dos colaboradores servirá para troca de roupas e guardar os pertences dos colaboradores das empresas de outsourcing e dos guias.
 - Os profissionais de limpeza devem conhecer bem os produtos a utilizar (detergentes e desinfetantes), as precauções a ter com o seu manuseamento,

diluição e aplicação em condições de segurança, como se proteger durante os procedimentos de limpeza dos espaços e como garantir uma boa ventilação dos mesmos durante a limpeza e desinfecção (tabela DGS Anexa).

- Privilegiar a realização de transações por TPA ao invés de pagamento em numerário.
- Promover a limpeza e desinfecção, após cada utilização ou interação, dos terminais de pagamento automático (TPA), equipamentos, objetos, superfícies, produtos e utensílios de contacto direto com os clientes.
- Limitar a circulação de pessoas externas, como os fornecedores, privilegiando a entrega na entrada do portaló.
- Limitar o acesso de pessoas externas ao interior das instalações.
- Evitar a receção e o envio de documentos (faturas, guias, etc.) em formato papel.

1.2.5. Stock de materiais de limpeza e higienização

- Stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às dimensões do estabelecimento, incluindo líquidos desinfetantes, detergentes, lixívia, álcool a 70^º, panos, esponjas, rolo de papel, baldes, esfregonas e tudo que for necessário para a limpeza e higienização.
- Na arrecadação (Antiga Casa de Banho dos Enfermeiros) estão guardados os materiais e utensílios de limpeza.
- Dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool.
- Contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico.
- Fazer a recolha seletiva do lixo e definir local de fácil acesso.
- Luvas, máscaras e lenços são deitados em lixo diferenciado.
- Equipamento para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.

1.2.6. Escalas / Turnos

- Definição e afixação de escalas de serviço e/ou turnos com redução do número simultâneo de colaboradores.
- Apenas fique um funcionário ao balcão de atendimento com os EPIs necessários (máscara, luvas e viseira).
- Um funcionário para dar apoio e vigiar os visitantes no caso de ser necessário, acesso à loja ou às casas de banho, que deverão ser desinfetadas sempre que utilizadas.

1.3. PARA OS CLIENTES

1.3.1. Equipamento de proteção individual

- Permitir a entrada do visitante apenas com o uso obrigatório de máscara.
- Estão disponíveis para venda aos clientes máscaras, com o preço unitário PVP de 0,75€ cêntimos.

- Fornecimento de higienizadores de mãos à base de álcool, na entrada, na loja, na saída, nas casas de banho e pelo percurso.

1.3.2. Conduta

- Definição de regras de entrada e de permanência nos espaços comuns em concordância com as orientações para o distanciamento social recomendadas pela Direção-Geral da Saúde.
- Proceder à desinfeção das mãos e das solas dos sapatos na entrada da bilheteira, com dispensador de álcool gel e tapete húmido com lixívia.
- Distanciamento físico entre visitantes de 2 metros para qualquer pessoa que não seja sua coabitante.
- Lotação máxima de circulação no interior do Navio o que está previsto nas orientações da Direção Geral de saúde para os museus. Atingindo esse número, apenas poderá entrar o próximo visitante quando algum sair.
- Nas instalações fechadas a lotação máxima o que está previsto nas orientações da Direção Geral de Saúde para os museus.
- O percurso é de sentido único, sendo que o visitante pode apenas seguir em frente e não retroceder, evitando de se aproximar do visitante que vem a seguir.
- Sempre que o espaço for pequeno e já tiver um visitante a ver, o outro deverá esperar que saia para entrar.
- Promover a redução, ou a eliminação, do cruzamento de visitantes nas zonas de estrangulamento, de modo a evitar que os visitantes se aglomerem nesses espaços.
- As instalações sanitárias ficam limitadas ao uso público, apenas em casos extremos (crianças, grávidas e idosos), sendo designada a utilização da casa de banho a EB.
- Respeitar e ter papel ativo no atendimento prioritário, nomeadamente: idosos, grávidas e pessoas com mobilidade reduzida.

1.4. PARA A ORGANIZAÇÃO

- Ocupação máxima por metro quadrado (m²) recomendada pela Direção-Geral da Saúde, caso sejam atividades desenvolvidas em espaços fechados.
- Caso seja aplicável, a ocupação máxima dos meios de transporte utilizados nas atividades, de acordo com as recomendações da Direção-Geral da Saúde e a higienização de equipamentos e meios de transporte utilizados nas atividades.
- Manutenção da distância social de segurança entre os participantes nas atividades, de acordo com as recomendações da Direção-Geral da Saúde.
- Distribuição de informação, no âmbito da atividade, preferencialmente em suporte digital/online.
- Cumprimento de protocolos internos de higienização e segurança por parceiros envolvidos nas atividades.

2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

Em caso de suspeita, entra em vigor o Plano de Contingência COVID-19 da Fundação Gil Eannes, FP

2.1. PLANO DE ATUAÇÃO

- É responsável o Chefe de Serviço Nicolau Alves ou quem o substitua deve acompanhar o possível infetado ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o Serviço Nacional de Saúde.

- Promover o encerramento do Navio a visitas e a sua evacuação.
- Comunicar o sucedido ao Conselho Diretivo.
- Fazer o registo na tabela de incidentes.
- No seu impedimento, o colaborador que estiver de serviço na bilheteira fica responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita e comunicar ao Chefe de Serviço Nicolau Alves.

2.2. DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO

- A descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção e reforço da limpeza e desinfeção sempre que haja suspeitos de infeção, 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 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. REGISTO DE ATOS/INCIDENTES

- Sempre que houver um caso suspeito será necessário fazer o registo na tabela de incidentes, pelo responsável designado em acompanhar o suspeito.

ANEXOS

Tabela de Registo de Higienização

Área/ equipamento/ piso	Prioridade da limpeza	Produto	Método de utilização	Frequência	Responsável	Obs.

(Exemplos: Registo de higienização de cada espaço comum; Registo de higienização das instalações sanitárias; Registo de higienização de áreas de serviço; Registo de higienização de equipamentos e meios de transporte utilizados nas atividades)

Tabela Registo de Incidentes em Caso de Suspeitas

Data da ocorrência	Descrição de Ocorrência	Medidas de atuação	Obs.

Tabela Registo de Formação – Protocolo Interno Clean & Safe

Data e hora da ação	Descrição da ação	Formador	N.º Formandos

Anexo I – Diluições de lixívia

Diluição de lixívia para desinfeção da área de isolamento em estabelecimentos públicos: lixívia na concentração original de cloro livre a 5%, na diluição de 1/50, ou seja, 1 parte de lixívia em 49 partes iguais de água.

Aplica-se também às instalações sanitárias e áreas de toque frequente.

Concentração original da lixívia	Para obter 1 litro de solução de lixívia a 1000 ppm, pronta a utilizar	
%	Volume de lixívia	Volume de água
5	20 mililitros	980 mililitros

Concentração original da lixívia	Para obter 5 litros de solução de lixívia a 1000 ppm, pronta a utilizar	
%	Volume de lixívia	Volume de água
5	100 mililitros	4,900 litros

Concentração original da lixívia	Para obter 10 litros de solução de lixívia a 1000 ppm, pronta a utilizar	
%	Volume de lixívia	Volume de água
5	200 mililitros	9,800 litros

1. **Desinfecção com lixívia das superfícies comuns em estabelecimentos públicos:** lixívia a 5% de cloro livre na forma original, na diluição de 1/100 ou seja, 1 parte de lixívia em 99 partes iguais de água:

Concentração original da lixívia	Para obter 1 litro de solução de lixívia pronta a utilizar	
%	Volume de lixívia	Volume de água
5	10 mililitros	990 mililitros

Concentração original da lixívia	Para obter 5 litros de solução de lixívia pronta a utilizar	
%	Volume de lixívia	Volume de água
5	50 mililitros	4,950 litros

Concentração original da lixívia	Para obter 10 litros de solução de lixívia pronta a utilizar	
%	Volume de lixívia	Volume de água
5	100 mililitros	9,900 litros

2. **Diluição de lixívia para desinfecção das áreas comuns no domicílio de uma pessoa com COVID-19:** lixívia com uma concentração original de 5%, na diluição de 1 parte de lixívia em 99 partes iguais de água.

Para diluir a lixívia em casa, de forma mais simples, e conforme a quantidade de solução de lixívia que deseja preparar, recomenda-se:

- 5 colheres de sopa de lixívia em 3,8 litros de água,
Ou
- 4 colheres de chá de lixívia em 1 litro de água.