



AGENTES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

(Actividade sem instalações físicas para Clientes)

- 1. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO**
 - 1.1 INFORMAÇÃO**
 - 1.2 PLANO DE HIGIENIZAÇÃO**
 - 1.3 PARA OS COLABORADORES**
 - 1.3.1** Formação
 - 1.3.2** Equipamento de proteção individual
 - 1.3.3** Designação dos responsáveis
 - 1.3.4** Conduta
 - 1.3.5** Stock de materiais de limpeza e higienização
 - 1.3.6** Escalas / Turnos
 - 1.4 PARA OS CLIENTES**
 - 1.4.1** Equipamento de proteção individual
 - 1.4.2** Conduta
 - 1.5 PARA A ORGANIZAÇÃO**
- 2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO**
 - 2.1 PLANO DE ATUAÇÃO**
- 3. REGISTO DE ATOS/INCIDENTES**

1. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

1.1 INFORMAÇÃO

- Garantir que os clientes tenham conhecimento e acesso ao presente Protocolo Interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19. Este protocolo encontra-se no site www.mydynamic.pt
- A informação de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19 encontram-se afixadas na zona de registo do aluguer e de acordo com os esquemas da DGS com os seguintes temas:
 - Correta higienização das mãos;
 - Regras de etiqueta respiratória;
 - Regras de distanciamento social;
 - Regras para colocação de máscaras;
 - Regras para colocação de luvas.

1.2 PLANO DE HIGIENIZAÇÃO

- Higienização ou desinfecção dos equipamentos utilizados, após cada atividade, de acordo com as regras aplicáveis a cada tipo de equipamento.

As medidas de específicas e o registo de higienização de cada espaço e equipamentos encontra-se junto de cada um destes e terá a estrutura identificada no anexo A deste documento.

1.3 PARA OS COLABORADORES

1.3.1 Formação

- Formação específica para todos os Colaboradores sobre:
 - A existência do protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19 será dado a conhecer na formação que lhes for ministrada. **Essa formação será registada no anexo B deste documento.**
 - 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 70% 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.
 - 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.

1.3.2 Equipamento de proteção individual

- O equipamento de proteção individual (EPI) deverá estar sempre com stock disponível e será utilizado de acordo com a função de cada colaborador: máscara, luvas, viseira, bata ou avental, touca, cobre-sapatos).

1.3.3 Designação dos responsáveis

- Ângelo Lobo e em sua substituição a Valeriya Ishchenko serão responsáveis por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção (acompanhar a pessoa com sintomas para um espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o serviço nacional de saúde). Em caso de não existir espaço de isolamento, o responsável deverá isolar a pessoa suspeita dos restantes participantes, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o serviço nacional de saúde

1.3.4 Conduta

- Cada colaborador deverá efectuar a sua auto monitorização diária para avaliação da febre, existência de tosse ou dificuldade em respirar, pelo que esta tarefa será da responsabilidade de cada um e não da empresa.
- Perante os Clientes, os colaboradores deverão agir da seguinte forma:
 - manter a distância entre funcionários, evitar contactos físicos, incluindo os apertos de mão;
 - não entrar e sair dos estabelecimentos com a farda do estabelecimento, ou seja, a roupa que se usa para trabalhar não deve ser utilizada em casa;
 - manter o cabelo apanhado;
 - desaconselha-se o uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.);
 - pausas e horários de refeições escalonadas para evitar encontros nas zonas de pessoal;
 - receber encomendas de fornecedores em local apropriado para carga/descarga sem contacto físico;
 - 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 desinfeção. NÃO ESQUECER: LIMPEZA + DESINFECÇÃO = HIGIENIZAÇÃO
- Foi definido no **Anexo C**, quais os procedimentos a ter em linha de conta perante a utilização de cada equipamento.

1.3.5 Stock de materiais de limpeza e higienização

- Stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às dimensões do estabelecimento, 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.
- Equipamento para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.

1.3.6 Escalas / Turnos

- Definição de escalas de serviço e/ou turnos com redução do número simultâneo de colaboradores

1.4 PARA OS CLIENTES

1.4.1 Equipamento de proteção individual (EPI)

- Equipamento de proteção individual (kits individuais de proteção, máscara, luvas, gel desinfetante, viseira, etc...) disponível para clientes (capacidade máxima dos grupos).
- Fornecimento de higienizadores de mãos à base de álcool, sempre que se justifique, aos participantes nas atividades.

1.4.2 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. Caso se justifique, ter sinalética no chão a definir locais de espera, local para receber briefing, local para entrada/saída do equipamento. Criação de barreiras físicas em caso de necessidade. Foram definidas no **anexo C** as regras adicionais de utilização e de comportamento que os Clientes deverão adotar na utilização dos diferentes equipamentos.

1.5 PARA A ORGANIZAÇÃO

- Manutenção da distância social de segurança entre os participantes nas atividades, de acordo com as recomendações da Direção-Geral da Saúde.
- Ocupação máxima dos meios de transporte utilizados 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.

No anexo C estão definidos todos os procedimentos a ter em conta pelos Colaboradores e Clientes na utilização dos equipamentos, briefing, higienização e segurança.

2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

2.1 PLANO DE ATUAÇÃO

- O colaborador responsável deve prestar a assistência necessária ao suspeito de infeção e contactar o Serviço Nacional de Saúde.
- 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

- No **anexo D** são registadas as ocorrências existentes bem como as respetivas medidas de atuação.

Na limpeza e higiene dos equipamentos será reforçada a prevenção e contenção da infeção, através das seguintes medidas:

- 1 - Disponibilizar higienizadores de mãos à base de álcool, sempre que se justifique, aos participantes das actividades;
- 2 - Limpar e desinfetar os equipamentos com um produto desinfetante adequado, principalmente o equipamento e objetos de uso comum, nomeadamente:
 - Arneses;
 - Elásticos;
 - Mosquetões, roldanas e destorcedores;
 - Capacetes;
 - Cordas;
 - Trampolins (estrutura, cama elástica e zona protecção das molas);
 - Comandos e respetivos botões;
 - Cabos eléctricos (apenas com solução alcoólica 70º);
 - Bancos, manetes de travão e volantes;
 - Chassis veículos a pedais;
 - Estruturas centrais metálicas e madeira;
 - Bolas, arcos, setas;
 - TPA;
 - Bolsas e pastas utilizadas no registo de aluguer;
- 3 - Os resíduos resultantes da limpeza e desinfeção corrente podem ser descartados como habitualmente.
- 4 - Para a realização destas tarefas deverá ser considerado o seguinte:
 - A limpeza deverá ser efetuada utilizando luvas, nomeadamente na remoção do lixo.
 - A limpeza e desinfeção dos equipamentos deverá ser efetuada com vaporizadores e panos.
 - Os panos de limpeza deverão ser lavados com frequência. Sempre que necessário, utilizar toalhetes humedecidos com desinfetante descartáveis, que após utilização deverão ser colocados de imediato no lixo.

Anexo B – Registo de Formação Covid-19

Data da ação	Descrição da ação	N.º Formandos

Anexo C

Procedimentos na utilização de equipamentos de animação

Quiosque Fun&Cycle e Vrum - Veículos a Pedais
Ações Gerais
Colocação de dispensador de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool na zona de registo de aluguer.
Colocação de contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico na zona de registo de aluguer.
Acrílico para atendimento Clientes.
Vaporizador de desinfetante e material de limpeza (material de limpeza do quiosque diferente dos veículos)
TPA em zona acessível ao Cliente, de forma a que não tenhamos de lho entregar.
Impressora que imprime facturas em zona onde o Cliente poderá retirar a sua factura autonomamente.
Sinalização fila de espera para atendimento e pagamento.
Delimitação com fita no chão e corrente sinalizadora com postes - zona de partida e chegada/parqueamento de veículos.
Equipamentos Protecção Individual Colaboradores
Máscara cirúrgica; Viseira; Acrílico zona atendimento; Luvas; Gel desinfetante
Equipamentos Protecção Individual Clientes
Gel desinfetante
Caso o Cliente solicite ter disponível kit individual para vender constituído por (máscara cirúrgica, 2 luvas, 100ml gel desinfetante)
Sinalética
Regras gerais de distanciamento físico e etiqueta respiratória
Selo Clean and Safe (dar conhecimento aos Clientes que poderão consultar o nosso protocolo no site www.mydynamic.pt)
Identificação de contentor de resíduos com esquema de utilização
Identificação de dispensador de solução à base de álcool com esquema de utilização
Esquema de utilização de máscara
Esquema de colocação de luvas
Sinalização fila de espera para atendimento e pagamento
Sinalização fila de espera para receção de veículo junto ao estacionamento
Sinalização com novas regras de utilização
Sinalização de zona de chegada/parqueamento de veículos
Sinalização de zona de partida de veículos
Sinalética "Por favor não mexer nos veículos" junto ao estacionamento
Procedimento interno para registo de aluguer e para utilização veículos a pedais (formato A3 apenas para colaboradores)
Procedimento interno para registo de aluguer
Por cada registo de aluguer, o colaborador deve:
1 - Cumprimentar de forma bem disposta o Cliente e convidá-lo a desinfetar as mãos caso pretenda
2 - Falar com Cliente sempre com a protecção acrílica à frente e solicitar dados de aluguer oralmente, nunca pedir a entrega de documentos
3 - Informar Cliente acerca das regras gerais de utilização e do novo procedimento para utilização dos veículos a pedais
4 - Privilegiar sempre o pagamento de forma contactless. Em caso de impossibilidade, desinfetar TPA se for utilizado e desinfetar as mãos
5 - Convidar sempre o Cliente a desinfetar as mãos independentemente do meio de pagamento utilizado
6 - Encaminhar Cliente para Monitor que está na zona de estacionamento dos veículos
Procedimento interno para utilização veículos a pedais
Por cada aluguer, o colaborador deve:
1 - Vaporizar veículo com desinfetante
2 - Limpar banco, manete travão e volante com pano humedecido em solução de lixívia com detergente
3 - Desinfetar as suas mãos e convidar o utilizador a desinfetar as mãos, encaminhando-o de seguida para a zona de partida
4 - Posicionar o banco à medida dos ocupantes (os veículos com ocupação superior a 1 lugar apenas poderão ser utilizados por ocupantes em coabitación)
5 - Explicar o funcionamento do veículo (veículo tem que estar parado, com o condutor sentado e monitor dá instruções de utilização a 2 metros de distância do veículo)
6 - À chegada, encaminhar utilizador para zona de chegada/parqueamento, vaporizar logo de seguida veículo com desinfetante e colocar o veículo na zona de partida
Regras de utilização dos veículos a pedais para Clientes
1 - Aluga e faz o pagamento
2 - Desinfeta as mãos antes de utilizares o veículo
3 - Dirige-te ao veículo apenas por indicação do monitor
4 - Ouve e cumpre as explicações do monitor
5 - Cumpre as normas de utilização e segurança gerais afixadas
6 - Enquanto conduzes mantém o distanciamento físico de 2 metros de outras pessoas e veículos
7 - Entrega o veículo na zona de chegada assinalada
IMPORTANTE: Utiliza veículos, de 2 ou mais lugares, apenas com pessoas com quem coabitais

Quiosque Fun&Cycle e Vrum Dynamicbungee
Ações Gerais
Colocação de dispensador de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool na zona de registo de aluguer.
Colocação de contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico na zona de registo de aluguer.
TPA em zona acessível ao Cliente, de forma a que não tenhamos de lho entregar.
Vaporizador de desinfetante e material de limpeza (material de limpeza do quiosque diferente dos veículos)
Impressora que imprime facturas em zona onde o Cliente poderá retirar a sua factura autonomamente.
Sinalização fila de espera para atendimento e pagamento.
Delimitação com fita no chão e corrente sinalizadora com postes a delimitar fila única em frente a cada trampolim
Equipamentos Protecção Individual Colaboradores
Máscara cirúrgica; Viseira; Luvas; Gel desinfetante
Equipamentos Protecção Individual Clientes
Gel desinfetante
Máscara
Caso o Cliente solicite ter disponível kit individual para vender constituído por (máscara cirúrgica, 2 luvas, 100ml gel desinfetante)
Sinalética
Regras gerais de distanciamento físico e etiqueta respiratória
Selo Clean and Safe (dar conhecimento aos Clientes que poderão consultar o nosso protocolo no site www.mydynamic.pt)
Identificação de contentor de resíduos com esquema de utilização
Identificação de dispensador de solução à base de álcool com esquema de utilização
Esquema de utilização de máscara
Esquema de colocação de luvas
Sinalização fila de espera para atendimento e pagamento
Sinalização fila de espera em frente a cada um dos trampolins
Sinalização com novas regras de utilização
Procedimento interno para registo de aluguer e para utilização dynamicbungee (formato A3 apenas para colaboradores)
Procedimento interno para registo de aluguer
Por cada registo de aluguer, o colaborador deve:
1 - Cumprimentar de forma bem disposta o Cliente e convidá-lo a desinfetar as mãos caso pretenda
2 - Falar com Cliente sempre com máscara e viseira e solicitar dados de aluguer oralmente, nunca pedir a entrega de documentos
3 - Informar Cliente acerca das regras gerais de utilização e do novo procedimento para utilização do dynamicbungee
4 - Privilegiar sempre o pagamento de forma contactless. Em caso de impossibilidade, desinfetar TPA se for utilizado e desinfetar as mãos
5 - Convidar sempre o Cliente a desinfetar as mãos independentemente do meio de pagamento utilizado
6 - Encaminhar utilizador para fila do trampolim respectivo
Procedimento interno para utilização Dynamicbungee
Por cada utilizador, o colaborador deve:
1 - Desinfetar as mãos
2 - Convidar o utilizador a subir pelo local indicado para o trampolim e explicar como colocar o arnês
3 - Sem subir para o trampolim , pedir ao utilizador que se desloque até à periferia do trampolim para ajustar arnês e elásticos
4 - Pedir ao utilizador que se desloque para o centro do trampolim e que só comece a saltar apenas quando lhe for dito para tal
5 - Subir o utilizador e iniciar a contagem do tempo
6 - No final do tempo, informar o utilizador para parar de saltar, descê-lo, explicar-lhe como remover o arnês e ajudar se necessário.
7 - Indicar-lhe o local de saída e ajudar a sair se necessário
8 - Vaporizar com desinfetante cada um dos trampolins e o conjunto arnês e elásticos de hora em hora
Regras de utilização do Dynamicbungee
1 - Compra o bilhete
2 - Aguarda na fila de espera que o monitor te indicou
3 - Não te descalces e desinfeta as mãos antes de entrares para o trampolim
4 - Ouve e cumpre as explicações do monitor - começa a saltar apenas quando o monitor te disser
5 - Cumpre as normas de utilização e segurança gerais afixadas
6 - Salta e diverte-te!
7 - Pára de saltar quando o monitor te pedir e sai do trampolim pelo local que o monitor te indicar

