

**GUIA DE BOAS PRÁTICAS
PARA
OS SETORES DO COMÉRCIO E SERVIÇOS**

Confederação do Comércio e Serviços de Portugal

Índice

1. INTRODUÇÃO	2
II. INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO E FORMAÇÃO	2
III. MEDIDAS GERAIS DE PREVENÇÃO	5
1. ACESSO E CIRCULAÇÃO NOS ESTABELECIMENTOS	5
2. DISTANCIAMENTO	5
3. MEDIDAS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL	6
4. MEDIDAS GERAIS APLICÁVEIS AOS ESTABELECIMENTOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	7
4.1. Ventilação	7
4.2. Higienização e Desinfecção dos Espaços e Equipamentos	7
4.3. Atendimento Prioritário	8
4.4. Horários	9
4.5. Livro de Reclamações	9
4.6. Manuseamento, Dispensa e Pagamento de Produtos e Serviços	9

1. Introdução

A declaração da doença COVID-19 como pandemia pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e posterior declaração do Estado de Emergência provocou a suspensão de uma grande parte da atividade económica.

Conforme assistimos a uma estabilização e controle da propagação da doença, há que preparar gradualmente a retoma da atividade económica e social, em estrito cumprimento das recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS), da Direção-Geral da Saúde (DGS) e das demais autoridades competentes.

É neste contexto que se considera imprescindível a adoção de um Guia de Boas Práticas, como instrumento de autorregulação adicional ao cumprimento de normas e disposições vigentes, que tem por objetivo orientar a atuação dos operadores económicos dos setores do comércio e dos serviços, no sentido da adoção de medidas mais adequadas à segurança, proteção e saúde dos trabalhadores, clientes e fornecedores.

O presente Guia encontra-se estruturado em três vertentes distintas: Orientações gerais sobre o Plano de Contingência para a COVID-19, formação e informação que devem prestar aos seus colaboradores; orientações específicas, de aplicação transversal, sobre medidas gerais de prevenção, designadamente, regras de acesso aos estabelecimentos, de circulação nos mesmos, de atendimento, entre outros; orientações dirigidas a setores específicos de comércio, ou de serviços, propostos pelas estruturas associativas setoriais e que constituem anexos ao presente Guia.

Face à especificidade da situação que motivou a elaboração do presente Guia, o mesmo não se pode limitar a um documento estático, sob pena de a sua aplicação ficar desatualizada. Sempre que a evolução da situação epidemiológica o justificar as recomendações nele contidas serão objeto de atualização. De igual modo, poderão vir a ser incorporados novos anexos com orientações dirigidas a setores específicos de atividade, caso outras estruturas associativas setoriais venham a apresentar propostas nesse sentido.

II. Informação, Comunicação e Formação

Planos de Contingência para Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19)

As empresas, ou os responsáveis pela gestão dos estabelecimentos, devem, em articulação com os serviços de segurança e saúde no trabalho, elaborar e/ou rever o seu plano de contingência para a COVID-19 adaptado para a fase atual, no qual devem adotar procedimentos de prevenção e controlo da infeção, bem como de deteção e vigilância de eventuais casos de COVID-19, em consonância com a [Orientação n.º 006/2020 da DGS](#) e de outras Normas e Orientações da Direção-Geral da Saúde, bem como, com as recomendações publicadas pela Autoridade para as Condições do Trabalho e das demais autoridades competentes e atuar em conformidade:

- Um Plano de Contingência é um plano que descreve como uma organização continuará a funcionar durante ou após algum tipo de emergência, desastre ou evento. Isso envolve o planeamento de como os seus principais serviços ou produtos podem ser continuados e como será feita a recuperação da sua atividade económica e social;
- As medidas de contingência, incluindo a prevenção da COVID-19 devem ser objeto de consulta aos representantes dos trabalhadores, ou na sua ausência aos próprios trabalhadores e comunicadas a todos os trabalhadores, colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros, através dos meios eletrónicos disponíveis, e ser afixadas em lugar visível.
- Todos os trabalhadores, independentemente do tipo de vínculo com a entidade empregadora, incluindo trabalhadores temporários e trabalhadores independentes, devem estar devidamente informados sobre a implementação do plano de prevenção adotado, no contexto do desempenho das suas funções. Os responsáveis pela gestão dos estabelecimentos devem assegurar-se de que todas as pessoas que neles trabalham cumprem as medidas de higiene das mãos, as regras de etiqueta respiratória, de distanciamento físico e uso de máscaras (se aplicável).

Casos suspeito de COVID-19.

Os trabalhadores e colaboradores que desenvolvam quadro respiratório agudo com tosse (de novo ou agravamento da tosse habitual), ou febre (temperatura superior a 38.0°C), ou dispneia / dificuldade respiratória, consideradas suspeitas de COVID-19, devem, para além das medidas gerais de prevenção, ligar para a Linha SNS24 (808 24 24 24) ou, de forma complementar, para linhas telefónicas criadas especificamente para o efeito pelas Administrações Regionais de Saúde (ARS), em articulação com os Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES), em Unidades de Saúde Familiares (USF) ou Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados (UCSP), divulgadas com recurso aos parceiros regionais e locais e informar a entidade empregadora de forma não presencial proceder de acordo com as orientações [da Norma 004/2020 da DGS](#) sobre “Abordagem do Doente com Suspeita ou Infeção por SARS-CoV-2”.

Lista de grupos de risco

- A entidade empregadora deverá providenciar a realização de uma avaliação pela Medicina no Trabalho, de todas as pessoas que tenham algum fator de risco, conforme normativos da DGS ou portador de outra patologia crónica, previamente à sua retoma da atividade laboral, e tomar as medidas de proteção adequadas

para os trabalhadores sujeitos a um dever especial de proteção, de acordo com o preconizado pela Saúde Ocupacional;

- Se algum dos trabalhadores corresponder ao grupo sujeito a um dever de especial proteção, de acordo com o definido pela Direção-Geral da Saúde, bem como nos casos de trabalhadoras grávidas, pessoas com doenças crónicas, pessoas com mais de 65 anos de idade, dever-se-á repensar o seu posto de trabalho de contacto direto com o público e reafectá-lo a outras funções ou, quando possível, manter o teletrabalho, de acordo com as recomendações do Serviço de Saúde ocupacional.

Suspeita de infeção

- O Plano de Contingência deve incorporar um procedimento operacional, validado pela entidade responsável e divulgado por todos os trabalhadores, para os informar sobre como devem agir se ficarem doentes, se tiverem sintomas ou se existir um caso confirmado de COVID-19.
- O Plano de Contingência deve prever que os trabalhadores conheçam os sinais e sintomas da COVID-19, façam a automonitorização dos sintomas e elucidá-los sobre como proceder em caso de suspeição de infeção por SARS-CoV-2. Em caso de sintomas, como febre superior a 38°C e/ou tosse e/ou dificuldade respiratória, o colaborador deverá informar de imediato a sua chefia, sem a colocar em risco, e permanecer na área de "isolamento". Deverá colocar máscara e lavar as mãos antes e após a colocação da máscara, a qual deverá estar sempre bem colocada. Deve ligar para o SNS24 ou 112 dependendo da gravidade clínica, seguir o fluxograma de procedimentos recomendado pela Direção-Geral da Saúde na Norma 004/2020.
- Para restringir o contacto direto com os casos confirmados e/ou suspeitos que possam surgir, as empresas devem criar áreas de isolamento, se possível com ventilação natural, ou sistema de ventilação mecânica, preferencialmente, com revestimentos lisos e laváveis, sem tapetes, alcatifas ou cortinados.

Formação

- Todos os trabalhadores, independentemente do tipo de vínculo com a entidade empregadora, devem estar devidamente informados sobre a implementação e/ou revisão do Plano de Contingência adotado, no contexto do desempenho das suas funções;
- Todos os colaboradores devem receber formação e/ou informação orientada para o cumprimento adequado das medidas contidas no Plano de Contingência, bem como das normas e orientações da DGS e das demais autoridades, designadamente

no que diz respeito às medidas de distanciamento físico, práticas de higiene, designadamente lavagem de mãos, e etiqueta respiratória.

III. Medidas Gerais de Prevenção

1. Acesso e Circulação nos Estabelecimentos

Devem ser adotadas medidas de acesso aos estabelecimentos e de circulação dentro dos mesmos, que assegurem a segurança dos trabalhadores e dos clientes, designadamente:

- Manter, se possível, a porta aberta para minimizar o contacto com a mesma e as respetivas maçanetas, e promover o arejamento natural dos espaços, se possível, ou estabelecer medidas eficazes de higienização das mesmas;
- Gerir os acessos de modo a evitar a concentração de pessoas à entrada do estabelecimento ou situações de espera no interior, garantindo sempre o distanciamento físico de pelo menos 2 metros;
- Interditar formas de cumprimento que envolvam o contacto físico;
- Afixar as regras de etiqueta respiratória em local visível pelos clientes, em Português e Inglês, divulgadas pela Direção-Geral da Saúde, e incentivar os trabalhadores e os clientes para o respetivo cumprimento;
- Dar indicação às transportadoras, nas operações de abastecimento dos estabelecimentos, para aguardar por autorização e respeitar as indicações que forem definidas para descarregar o material. O(s) trabalhador(es) designado(s) para a receção, recolha e encaminhamento de material deve(m) assegurar os cuidados de desinfeção dos objetos e higiene das mãos;
- Eliminar, sempre que possível, quaisquer procedimentos de interação física, como a recolha de assinatura de receção da mercadoria, adotando formas alternativas de comunicação (e-mails de confirmação, fotografias de entrega ou outros). Nos casos em que tal não seja praticável, deverão ser assegurados meios para possibilitar a higienização das mãos no local;
- Desinfetar os veículos ao serviço da empresa, designadamente para entrega de mercadorias ou prestação de serviços, após cada utilização e de acordo com as instruções definidas para o efeito.

2. Distanciamento

Em todas as atividades de laboração devem ser cumpridas as regras de distanciamento físico, designadamente:

- Cumprir as orientações regulamentares ou das Autoridades Públicas quanto à ocupação máxima do estabelecimento;
- Assegurar uma distância mínima de dois metros entre pessoas e uma permanência das mesmas apenas pelo tempo necessário à aquisição dos produtos ou à prestação do serviço, recorrendo, se necessário, à inativação parcial de pontos de atendimento ou de prestação de serviços;
- Organizar a entrada dos clientes, colocando, sempre que possível, marcas no chão que indiquem distâncias mínimas entre os clientes nas filas para atendimento e pagamento ou no acesso ao estabelecimento;
- Reconfigurar, sempre que possível, a disposição de equipamento mobiliário, designadamente estantes e vitrines, no interior dos estabelecimentos, por forma a facilitar, na circulação, o cumprimento das distâncias mínimas de segurança;
- Remover elementos físicos de potencial contacto com os clientes que não sejam indispensáveis à atividade em causa;
- Segregar, quando aplicável, os circuitos das pessoas, utilizando portas separadas para a entrada e saída para evitar o cruzamento entre as pessoas. Se tal não for possível, propõe-se definir percursos de entrada e de saída, de modo a minimizar o cruzamento de circuitos;
- Manter a distância de segurança em zonas de pausa; refeitórios, sanitários, etc quando aplicável;
- Privilegiar as formas de contacto com clientes, fornecedores e parceiros à distância (pedidos de material a fornecedores, orçamentos e marcações online para clientes).

3. Medidas de Proteção Individual

A utilização de equipamentos de proteção individual deve seguir as Orientação 019/2020 da DGS “Utilização de Equipamentos de Proteção Individual por Pessoas Não Profissionais de Saúde”, ou outra que a vier a substituir.

Devem ser adotadas medidas adequadas à proteção individual contra riscos de contaminação dos trabalhadores e dos clientes, designadamente:

- Disponibilizar máscaras ou viseira de proteção para utilização de todos os trabalhadores;
- Informar os clientes sobre a obrigatoriedade do uso de máscara de proteção ou viseira e impedir a entrada de quem não for portador de máscara, exceto quando tal seja não seja possível como, por exemplo, em circunstâncias de prestação de alguns serviços de cuidados pessoais;

- Disponibilizar obrigatoriamente soluções de base alcoólica / álcool-gel, para profissionais e clientes, em todas as entradas e saídas dos estabelecimentos, assim como, no seu interior, em diversas localizações de acordo com a organização de cada espaço, em particular em instalações sanitárias, num rácio mínimo de um dispensador por 100 metros quadrados de área;
- Disponibilizar toalhetes de papel para secagem das mãos, nas instalações sanitárias e noutros locais, de acesso aos trabalhadores e/ou clientes, onde seja possível a higienização das mãos;
- Afixar nas instalações sanitárias o folheto da Direção-Geral da Saúde sobre a lavagem correta das mãos.

4. Medidas gerais aplicáveis aos estabelecimentos de atendimento ao público

4.1. Ventilação

- Assegurar uma ventilação adequada em todos os espaços, garantindo o arejamento natural dos locais de trabalho, sempre que possível;
- Em espaços fechados, as portas ou janelas devem estar abertas para manter o ambiente limpo, seco e bem ventilado, ou caso tal não seja possível, deve assegurar-se o funcionamento eficaz do sistema de ventilação, assim como a sua limpeza e manutenção, sendo recomendado:
 - Manter os locais ventilados (pelo menos, 6 renovações de ar por hora);
 - Em caso de utilização de um sistema de ventilação de ar forçado, assegurar-se de que o ar é retirado diretamente do exterior, não devendo ser ativada a função de recirculação do ar;
 - Limpar e desinfetar periodicamente os sistemas de ventilação e ar condicionado;
 - Manter a função de desumidificação, do sistema de ventilação e ar condicionado desligada;
 - Reforçar a desinfeção do reservatório de água condensada e da água de arrefecimento das turbinas do ventilador.

4.2. Higienização e Desinfeção dos Espaços e Equipamentos

As empresas, ou os responsáveis pela gestão do estabelecimento, devem definir um plano de limpeza e higienização das instalações onde são definidas as técnicas de limpeza a adotar, o qual deve ser afixado em local visível, que obedeçam, designadamente, ao seguinte:

- Limpeza e desinfeção frequente dos espaços, equipamentos, objetos, utensílios e superfícies, designadamente instalações sanitárias, espaços de prova, mobiliário, pavimentos, portas, vitrines, mostradores, ferragens, cabides e máquinas dispensadoras, em conformidade com a Orientação 014/2020 da DGS para limpeza e desinfeção de superfícies em estabelecimentos de atendimento ao público ou similares.
- Limpeza e desinfeção, após cada utilização ou interação, dos terminais de pagamento automático (TPA) e de outros equipamentos, objetivos e utensílios em contacto direto com o cliente ou utilizados para o seu atendimento;
- Utilização de detergentes de base desinfetante que cumpram os requisitos recomendados pela Direção-Geral da Saúde na sua Orientação n.º 014/2020;
- Adoção de um sistema de registo da limpeza com identificação das pessoas responsáveis e a frequência com que é realizada;
- Observar o protocolo recomendado para tratamento dos resíduos, em particular no que diz respeito aos equipamentos de proteção individual, de acordo com o Despacho n.º 3547-A/2020, de 22 de março.

4.3. Atendimento Prioritário

Para além das regras de atendimento prioritário definidas legalmente (Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto) e das disposições em vigor, deve ser privilegiado o atendimento prioritário das seguintes categorias de pessoas

- Imunodeprimidos e portadores de doença crónica que, de acordo com as orientações das autoridades de saúde, devam ser considerados de risco, designadamente:
 - Pessoas idosas acima de 70 anos;
 - Pessoas com doenças crónicas - doença cardíaca, pulmonar, diabetes, neoplasias ou hipertensão arterial, entre outras;
 - Pessoas com compromisso do sistema imunitário (a fazer tratamentos de quimioterapia, tratamentos para doenças auto-imunes (artrite reumatoide, lúpus, esclerose múltipla ou algumas doenças inflamatórias do intestino), infeção VIH/sida ou doentes transplantados.
- Profissionais de saúde, elementos das forças e serviços de segurança, de proteção e socorro, pessoal das forças armadas e de prestação de serviços de apoio social.

4.4. Horários

- Os horários de abertura ao público devem respeitar as medidas, mais ou menos restritivas, que vierem a ser adotadas ou recomendadas, privilegiando-se uma adaptação dos horários que permita, no geral, menores fluxos de circulação e de atendimento ao público;
- Os horários de trabalho devem, sempre que possível, ser diferenciados no sentido de organizar a rotação dos colaboradores, de modo a reduzir o número de trabalhadores em simultâneo no estabelecimento.

4.5. Livro de Reclamações

No atendimento aos consumidores, os operadores económicos devem seguir as orientações e recomendações da Direção-Geral de Saúde. No que respeita à disponibilização do livro de reclamações físico quando solicitado pelo consumidor, são recomendados os seguintes procedimentos:

- O operador económico deve informar o consumidor de que a reclamação pode ser submetida através da plataforma online www.livroreclamacoes.pt. Caso o operador económico ainda não se tenha registado na plataforma do livro de reclamações eletrónico, deverá fazê-lo com urgência de molde a permitir que os consumidores possam apresentar reclamações por esse canal. Em caso de dúvida quanto ao registo na plataforma deverão contactar a linha de atendimento da Direção-Geral do Consumidor através 21 799 80 10.
- Apesar de na presente conjuntura se encontrar suspensa a obrigatoriedade de apresentação do livro de reclamações no formato físico, quando permitida a sua disponibilização, caso o consumidor prefira apresentar a sua reclamação neste formato, o operador económico deve informá-lo de que, antes de efetuar a reclamação, deve desinfetar as mãos ou colocar luvas para o efeito e assegurar-se de que a higienização é efetuada antes e após a colocação das mesmas; após o preenchimento da folha de reclamação, o operador económico deve entregar o duplicado ao reclamante, o qual deve desinfetar as mãos novamente.

4.6. Manuseamento, Dispensa e Pagamento de Produtos e Serviços

- Deve garantir-se contenção, tanto quanto possível, do contacto pelos clientes em produtos ou equipamentos, bem como em artigos não embalados, os quais devem preferencialmente ser manuseados e dispensados pelos profissionais após lavagem rigorosa das mãos;
- Deve ser promovido um controlo no acesso a vestiários, ou espaços de prova em estabelecimentos de pronto-a-vestir, por forma a garantir as distâncias mínimas de segurança e assegurando-se a sua desinfeção após cada utilização, assim como a disponibilização de solução antisséptica de base alcoólica para utilização pelos clientes antes da entrada nos mesmos;
- Após a prova os produtos devem ser separados, não devendo ser colocados novamente em expositor antes de decorrido um período superior ao número de horas de sobrevivência do coronavírus, de acordo com o material em causa, de acordo com informação das autoridades de saúde.
- Deve ser dada preferência ao pagamento por cartão ou outro método eletrónico, em particular *contactless*, evitando-se o pagamento em numerário;
- Deve proceder-se, no caso de devolução de produtos, à sua desinfeção.