

# PROTOCOLO INTERNO DE ATUAÇÃO

## SARS-CoV-2/COVID-19

### RECEÇÃO DE CLIENTES (Ponto de Encontro)

1. Cumprimento dos clientes, à distância mínima de segurança recomendada pelas autoridades de saúde, levantar a mão direita e uma vénia com a cabeça.
2. Todos os participantes devem desinfetar as mãos segunda as recomendações da DGS, antes de iniciar o briefing da atividade.

### LOCAL DE BRIEFING

1. Sempre que possível o briefing será realizado ao ar livre ou em alternativa em um local ventilado, privilegiando locais com boa exposição solar.
2. No caso de briefings ao ar livre terá tido em conta o distanciamento e a direção do vento. Pois a forma de propagação do vírus é diferente.
3. Sendo adotado o posicionamento do grupo, de uma forma paralela à direção do vento, por forma a garantir que o vento passe lateralmente pelo grupo e não de frente.

### APRESENTAÇÃO / BRIEFING DA ATIVIDADE

1. Informar os clientes dos procedimentos de segurança, distanciamento e desinfecção dos equipamentos.

### ENTREGA DE “EPI” (início da atividade)

1. Cada cliente deve desinfetar as mãos antes de recolher o seu equipamento de proteção individual, mesmo que o processo tenha sido realizado no local de encontro.
2. O guia dará as orientações ao cliente de como obter o equipamento que vai usar na atividade e sobre tal como o local indicado para se equipar.
3. Será o cliente a manusear o seu equipamento com supervisão do guia.

### DESINFEÇÃO DE “EPI”

1. Cada cliente ou guia retira o seu próprio equipamento e é o próprio que o coloca nos recipientes de lavagem ou sacos de transporte.
2. A lavagem dos equipamentos será feita com detergente de PH 5.5 durante pelo menos 15 minutos (método aconselhado pela Singing Rock).
3. Colocar o equipamento a secar em lugar arejado ou ventilado comum período de quarentena de 72h, implementando um sistema de rotatividade de equipamentos (método aconselhado pela Petzl).
4. Criação de espaços separados para equipamentos em quarentena e para equipamentos a utilizar.

## TRANSPORTE DE BENS PESSOAIS

1. A cada grupo individualizado ou pessoa será entregue um saco descartável ou equivalente para o transporte dos seus bens pessoais.
2. Esse saco terá uma etiqueta para que o cliente possa identificar os seus bens.
3. No Final da atividade o cliente levanta os seus bens no local de entrega do equipamento da atividade e no final deposita o saco em local apropriado, para posterior destruição.

## ABORDAGEM DAS ATIVIDADES

1. Adaptar as atividades com percursos mais simples e sem passagens complicadas, por forma a facilitar o distanciamento.
2. Preparação dos circuitos para que os clientes possam executar as manobras de forma autónoma, sempre que possível e, com supervisão do guia.
3. Preparação do local de início da atividade, para treino das técnicas a usar, por forma a avaliar e definir o nível de autonomia de cada cliente.
4. Escolher o percurso onde seja possível trabalhar sozinho, guia e condutor de veículo (no caso de existir transferes) serão a mesma pessoa, sempre que logisticamente possível (sendo o recomendado).
5. O transporte sempre que possível será individual, ou em extremo individualizado a pequenos grupos.
6. Não juntaremos clientes de origens diferentes.
7. Evitar grupos grandes, privilegiaremos grupos de 6 a 8 pessoas (apostando desta forma em serviços privados em que seja possível alocar apenas 1 guia por grupo).
8. Não permitiremos partilha de equipamentos técnicos.

## DISTANCIAMENTO SOCIAL

1. Distância mínima de 2 a 3 metros entre pessoas.
2. Os trilhos de acesso e de saída será garantido o distanciamento social.
3. Evitaremos locais de confinamento.
4. Em atividades que recorram manobras de cordas, nos locais de espera os clientes serão colocados num local confortável e serão chamados à vez evitando criar aglomerações.
5. Dedicar mais tempo no início da atividade para a aprendizagem dos clientes na utilização dos equipamentos técnicos.
6. Privilegiando técnicas de simples e que permitam ao cliente colocá-las em prática numa forma autónoma.
7. Evitar passagens que obriguem o guia a ajudar o cliente ou cliente a ajudar cliente.

## PAGAMENTO

Modos de Pagamento					
Prioridade	Métodos	Recursos	Vantagens	Desvantagens	Observações
1º	Pré-Pagamento	Homebanking Paypal Stripe MB Way	Eliminação do contacto direto no ato de pagamento.	Alguns clientes podem não ter acesso a estes serviços ou não terem as aplicações necessárias instaladas.	Estão disponíveis através nosso Site e Redes sociais os acessos a todos os meios de pagamento.
2º	Numerário	Envelope, saco ou pequena caixa para colocar o dinheiro; Desinfetante	Não tem vantagem	Maior interação e contato com superfícies comuns.	O Guia/colaborador deverá abrir o envelope/saco/caixa no qual será colocado o dinheiro pelo cliente. O cliente não deverá tocar diretamente no envelope/saco/caixa. O dinheiro recebido não será manuseado durante 24h, devendo ficar este tempo dentro do local onde for colocado. Após o processo de pagamento, tanto o cliente como o guia / colaborador deverão higienizar as mãos.

## PARCEIROS

1. Na escolha de parceiros, será dada a preferência por parceiros que sigam as referenciais básicas de operação com boas práticas relativamente ao COVID-19, por forma a garantir a total segurança de clientes e colaboradores.

## RESERVAS

1. No momento da reserva será efetuado um questionário de despistagem COVID-19 ao cliente, ou no caso de uma reserva de grupos a todos os clientes do grupo. Preferencialmente este questionário terá de ser preenchido online. Falsas declarações poderão incorrer em Responsabilidade Civil / Criminal.
2. Os clientes que sejam transportados em viaturas serão alvo de medição de temperatura, com recurso a medidor laser. Caso algum cliente recuse efetuar este teste, será negado o acesso à viatura.
3. Os guias / colaboradores não entrarão nas instalações onde o cliente se encontre acomodado pelo que deverá estar atento ao seu telefone, através do qual o guia partilhará a sua localização em tempo real (através da aplicação Whatsapp).
4. Sempre que possível o cliente deverá aguardar no exterior do local de pick-up.

## RECEÇÃO DO CLIENTE (local de pick-up)

1. O guia/colaborador irá se apresentar no local de pick-up devidamente protegido com máscara facial e ou viseira tal como luvas. As luvas deverão ser desinfetadas após o manuseamento dos puxadores das portas ou outras peças que possam ter tido

- utilização comum, contudo, preferencialmente será o guia a manusear a abertura e fecho das portas.
2. O guia não entrará nas instalações onde se encontra o cliente, ficará a aguardar junto da viatura.
  3. Aquando da receção o guia cumprimenta os clientes e apresenta-se à distância mínima de segurança.
  4. O guia irá fornecer de imediato, máscaras e luvas de proteção a todos os clientes, caso os mesmos não as possuam e informará que deverão conservar a máscara e luvas até ao final da atividade.
  5. O guia irá relembrar as recomendações de prevenção, relativas à necessidade de distanciamento social e uso de EPI's.
  6. Após a transmissão das informações e procedimentos, o guia age em conformidade e realiza a medição da temperatura corporal, com medidor laser.
  7. Em caso de recusa por parte do cliente ser-lhe-á vedado o acesso à viatura.

### ACOMODAÇÃO NO VEÍCULO

1. Caso os clientes sejam todos do mesmo agregado familiar ou se encontrem a viajar em grupo é possível transportar 3 a 7 clientes (consoante a viatura ligeira utilizada), mantendo sempre um lugar de distância entre o guia e o cliente, ou em viaturas com apenas lugares na frente o lugar do pendura não será ocupado.
2. Quando sejam agregados diferentes, entre os diferentes agregados terá de existir sempre um lugar por ocupar, até a um limite em que apenas será possível transportar 5 clientes no total (para viaturas de 9 lugares).
3. No regresso os clientes deverão ocupar exatamente os mesmos lugares.

### EQUIPAMENTOS A INSTALAR / DISPONIBILIZAR NOS VEÍCULOS

1. Dispensadores de gel/desinfetante
2. Caixa de máscaras e luvas descartáveis
3. Sacos de lixo com fecho.
4. Telefone da empresa com dados móveis que permita a partilhar a localização.

### PERCURSO

1. Durante o percurso, sempre que possível deve ser facilitada a circulação de ar através das janelas. Não sendo possível será acionado o sistema de ar condicionado com entrada de ar do exterior e “nunca em circuito fechado”.
2. Partilha de veículos para logística
3. Sempre que possível será evitado o uso da mesma viatura com grupos diferentes, no mesmo dia, de forma a evitar-se a contaminação cruzada.
4. Em caso de necessidade imperiosa, o veículo será devidamente desinfetado no seu interior, podendo esta desinfeção ocorrer na presença dos clientes a transportar transmitindo-lhes desta forma o sentimento de segurança e profissionalismo.
5. No final do dia, o veículo será alvo de uma higienização mais profunda especialmente no seu interior.

## MODELO DE ANÁLISE DE RISCO

1. A análise de risco é um pressuposto do dia a dia nas atividades de natureza, contudo o COVID-19 introduz uma nova variável, a probabilidade de infeção ocorrida durante a participação em atividades de natureza.
2. Com este problema em vista, criamos uma Tabela de Risco adaptada a esta nova realidade, com o objetivo de fornecer um instrumento simples e de fácil implementação entres os guias/colaboradores e clientes.
3. Sendo certo, que o objetivo é reduzir o risco de contágio, sabendo que nenhuma atividade está isenta de risco.

Momentos	Risco (antes das medidas)		Risco (após as medidas)		
	Riscos	Quem prejudica	Medidas	Risco	Quem prejudica
Transfere (transporte de clientes)	5	Guias e Clientes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reduzir o nº de passageiros;</li> <li>2. Ninguém viaja junto ao condutor;</li> <li>3. Usar luvas e máscaras durante o transporte;</li> <li>4. Desinfecção do veículo após cada serviço;</li> </ol>	2	Guias e Clientes
Chegada e briefing	4	Guias e Clientes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desinfetar mãos;</li> <li>2. Distanciamento social;</li> <li>3. Grupos reduzidos;</li> </ol>	1	Guias e Clientes
Entrega de EPI (quando aplicável)	3	Guias e Clientes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cada cliente pega no seu EPI;</li> <li>2. Grupos reduzidos;</li> </ol>	1	Clientes
Progressão na atividade	2	Guias e Clientes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manter distância social;</li> <li>2. Grupos reduzidos ou grupos fechados;</li> </ol>	1	Guias e Clientes
Manobras de cordas (quando aplicável)	4	Guias e Clientes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tentar que o cliente tenha o máximo de autonomia;</li> <li>2. Não falar diretamente como cliente cara a cara;</li> <li>3. Enquanto falar proteger a boca com o cotovelo;</li> <li>4. Lavar/desinfetar as mãos logo de seguida;</li> </ol>	2	Guias e Clientes
Retirar EPI's (quando aplicável)	4	Guias e Clientes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cada Cliente tira o seu EPI e coloca no local indicado para o efeito;</li> </ol>	1	Guias e Clientes
Arrumar EPI's (quando aplicável)	4	Guias	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Colocar máscara;</li> <li>2. Desinfetar as mãos de seguida;</li> </ol>	1	Guias
<b>Resultado</b>	<b>23</b>			<b>9</b>	

## CONSIDERAÇÕES

1. O risco é o resultado da consideração da probabilidade vs impacto.
2. A variação do risco é de 1 a 5.
3. O risco aceitável após a aplicação de medidas é inferior a 10.
4. O risco moderado é entre 11 e 14.
5. O risco alto é acima de 15.

## ATUAÇÃO EM CASO DE SUSPEITA COVID-19

1. Criação de uma área de “isolamento” e o(s) circuito(s) até à mesma.
2. Colocação do suspeito numa área de “isolamento”, com a finalidade de evitar ou restringir o contacto direto dos guias / colaboradores e clientes com o suspeito de infeção.

## DEFINIÇÃO DE CASO SUSPEITO

1. A definição seguidamente apresentada é baseada na informação disponível, à data, no Centro Europeu de Prevenção e Controlo de Doença Transmissíveis (ECDC).

Critérios clínicos		Critérios epidemiológicos
Infeção respiratória aguda (febre ou Tosse ou Dificuldade Respiratória) requerendo ou não hospitalização	E	<p>Histórico de deslocações para áreas com transmissão comunitária ativa nos 14 dias antes do início de sintomas.</p> <p style="text-align: center;"><b>Ou</b></p> <p>Contato com caso confirmado ou provável de infeção por SARS-CoV-2/COVID-19, nos 14 dias antes do início dos sintomas.</p> <p style="text-align: center;"><b>Ou</b></p> <p>Profissional de saúde ou pessoa que tenha estado numa instituição de saúde onde são tratados doentes com COVID-19</p>

2. Desta forma é assegurado um correto distanciamento social deste, relativamente aos restantes guias e clientes
3. A área de isolamento deve ter ventilação natural, ou sistema de ventilação mecânica, e possuir revestimentos lisos e laváveis.
4. Esta área terá equipada com uma cadeira ou marquesa para descanso da pessoa suspeita, enquanto aguarda a validação da suspeita e eventual transporte pelo INEM.
5. Será disponibilizado água e alimentação não perecíveis.
6. O local terá um contentor de resíduos (com abertura não manual e saco plástico), solução antisséptica de base alcoólica – SABA (disponível na entrada e no interior desta área), toalhetes de papel, máscaras e luvas descartáveis.
7. Sempre que possível existirá instalações sanitárias devidamente equipada, nas proximidades da área de isolamento.

## INQUERITO COVID-19

NOME	IDADE

SINTOMAS	SIM	NÃO
Febre		
Tosse		
Dificuldade em respirar		
Dor de garganta		
Corrimento nasal		
Dores nas articulações		
Dor no peito		

Lista de locais que esteve nos últimos 14 dias

Esteve em contacto com alguém infetado com COVID-19 nos últimos 14 dias	SIM	NÃO

Declaro sobre compromisso de honra que pelo meu conhecimento as declarações acima prestadas são verdadeiras.

Assinatura

Data

---

---