



CUMPRIMOS COM AS RECOMENDAÇÕES DAS AUTORIDADES DE SAÚDE • CUMPRIMOS COM AS RECOMENDAÇÕES DAS AUTORIDADES DE SAÚDE • CUMPRIMOS COM AS RECOMENDAÇÕES DAS AUTORIDADES DE SAÚDE

**COVID FREE**

✓ **INSTALAÇÕES**  
HIGIENIZADAS E SEGURAS



# MANUAL DE ORIENTAÇÃO

## COMÉRCIO & SERVIÇOS



	<p align="center"><b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

## ÍNDICE

Enquadramento .....	2
Contextualização global .....	2
Regras e orientação .....	3
Calendário de reabertura dos estabelecimentos .....	3
Horários e organização do trabalho.....	5
Organização do espaço .....	5
Medidas gerais de prevenção .....	6
Empregador .....	7
Colaboradores.....	8
Clientes .....	10
Equipamentos de proteção individual .....	10
Ventilação do espaço .....	11
Cuidados específicos de pagamentos .....	12
Higienização e limpeza de espaços e superfícies.....	13
Técnicas de limpeza .....	13
Materiais de limpeza.....	14
Frequência de limpeza .....	15
Produtos de limpeza e desinfeção .....	15
Uso de equipamentos de proteção Individual pelos funcionários da limpeza .....	17
Procedimentos de limpeza e desinfeção das superfícies de áreas comuns .....	17
Instalações sanitárias .....	18
Áreas de preparação e confeção de alimentos .....	19
Limpeza e desinfeção de superfícies da área de isolamento onde esteve uma pessoa suspeita ou confirmada de COVID-19 .....	20
Tratamento de resíduos.....	21
Cuidados específicos de determinados negócios .....	22
Livro de reclamações .....	24
Consultadas.....	26

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p>Manual de Orientação Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

## ENQUADRAMENTO

### CONTEXTUALIZAÇÃO GLOBAL

No dia 18 de março de 2020 foi decretado, em Portugal, o primeiro estado de emergência, como medida de combate à Covid-19, através do [Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020](#). Neste âmbito, o Governo decretou um conjunto de medidas que incluíram o encerramento dos estabelecimentos comerciais de bens considerados não essenciais, bem como uma série de normas a respeitar pelos estabelecimentos comerciais cuja atividade não foi interrompida (total ou parcialmente).

Desde então foram decretados outros dois estados de emergência, terminando o último no dia 2 de maio de acordo com o [Decreto do Presidente da República n.º 20-A/2020](#), de 17 de abril.

Agora que, considerando a evolução do surto e as medidas de contenção implementadas na Região Autónoma dos Açores, se impõe o regresso a uma certa normalidade, é imperativo criar linhas de orientação que permitam aos empresários reabrir os seus negócios em segurança e de acordo com o calendário estabelecido pela [Resolução do Concelho do Governo n.º 123/2020, de 4 de maio](#).

Através deste documento, direcionado ao tecido empresarial estabelecido no concelho da Ribeira Grande, pretende-se disponibilizar uma ferramenta de apoio neste processo de reabertura baseada nas recomendações da Organização Internacional do Trabalho e Direções Geral e Regional da Saúde.

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p>Manual de Orientação Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

## REGRAS E ORIENTAÇÃO

### CALENDÁRIO DE REABERTURA DOS ESTABELECIMENTOS

#### A partir de 22 de maio

- Autorizar a abertura de estabelecimentos comerciais, industriais e de prestação de serviços, - com exceção de restaurantes, cafés, bares e similares, sendo, nestes casos autorizado o serviço de take away, bares e restaurantes de hotel, excluindo para serviço a hóspedes, esplanadas e máquinas de vending.

#### A partir de 25 de maio

- Abertura dos serviços da Administração Regional e local;
- Retomar as aulas presenciais para o 11º e 12º anos;
- Abrir museus, bibliotecas públicas, jardins, reservas, monumentos naturais, centros ambientais e de interpretação e espaços de visitação públicos;
- Abertura de zonas balneares;
- Permissão da prática de pesca lúdica nas suas várias modalidades.

#### A partir de 29 de maio

- Reabertura das atividades de restauração.

Os responsáveis pela gestão dos estabelecimentos devem, em articulação com os serviços de segurança e saúde no trabalho, elaborar um 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 Direção Geral](#)

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center"><b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

[da Saúde \(DGS\)](#) e de outras Normas e Orientações das autoridades de saúde, bem como, com as recomendações publicadas pelas Autoridade para as Condições do Trabalho.

O Plano de Contingência deve descrever a forma 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.

Todos os colaboradores, independentemente do tipo de vínculo com a entidade empregadora, incluindo colaboradores temporários e colaboradores 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).

O Plano de Contingência deve descrever os sinais e sintomas da Covid-19, implementar, juntos dos colaboradores, procedimentos de automonitorização dos sintomas e elucidá-los sobre como proceder em caso de suspeição de infeção por SARS-CoV-2.

O Plano de Contingência deve definir claramente, para todas as tarefas, as funções, competências e responsabilidades de cada colaborador, de forma a que todos possam claramente saber quais os procedimentos a implementar.

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center"><b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

## HORÁRIOS E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Os horários de abertura ao público devem respeitar as medidas recomendadas, privilegiando-se uma adaptação dos horários que permita, no geral, menores fluxos de circulação. Assim, se justificável, 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 colaboradores em simultâneo no estabelecimento.

## ORGANIZAÇÃO DO ESPAÇO

Os espaços devem ser reorganizados de modo a cumprir o estabelecido pelas normas no âmbito da COVID-19, contemplando os seguintes aspetos:

- Dispor, sempre que possível, no interior dos estabelecimentos o equipamento mobiliário, designadamente estantes e vitrines, de forma a facilitar, na circulação de pessoas, o cumprimento das distâncias mínimas de segurança;
- Remoção dos elementos físicos de potencial contacto com os clientes que não sejam indispensáveis à atividade do estabelecimento;
- Remoção, quando possível, de todas as cadeiras e bancos no interior das lojas;
- Identificação de fluxos de entrada e saída (sentidos únicos), devendo utilizar-se sinalização (ex. marcação no pavimento) e outra informação (ex. cartazes) que alerte para as distâncias de segurança;
- Quando aplicável, os circuitos das pessoas devem ser segregados, utilizando portas separadas para a entrada e saída para evitar o cruzamento entre si;
- Instalação de barreiras físicas de proteção nas zonas de pagamento;

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center"><b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

- Permanência no interior do espaço apenas pelo tempo estritamente necessário à aquisição dos produtos;
- Proibição do consumo de produtos no interior do estabelecimento;
- Evitar a concentração de pessoas à entrada dos espaços ou estabelecimentos, devendo ser respeitado o distanciamento entre pessoas no mínimo de 2 metros;
- Garantir o cumprimento da regra de ocupação máxima indicativa de 0,04 pessoas por metro quadrado de área nas zonas acessíveis ao público dos estabelecimentos de comércio a retalho, das grandes superfícies comerciais e dos conjuntos comerciais;
- Quando aplicável, a distância de segurança em zonas de pausa (refeitórios, sanitários e outras) também deve ser respeitada.

## MEDIDAS GERAIS DE PREVENÇÃO

A transmissão da Covid-19 pode ocorrer por várias vias, incluindo o contacto com superfícies contaminadas por gotículas expelidas por uma pessoa infetada, sendo que o vírus pode sobreviver em objetos desde algumas horas até vários dias. De forma a reduzir ao máximo essa possível transmissão nos estabelecimentos devem ser implementados os seguintes procedimentos:

- O controlo de entradas de pessoas no interior do estabelecimento deve ser feito por colaborador designado, caso não seja exequível a existência de barreira física, para assegurar o distanciamento social definido;

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center"><b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

- Os clientes devem ser incentivados a utilizar sacos de transporte próprios, que poderão ser usados também em substituição dos cestos ou carrinhos de compras;
- No caso de a loja disponibilizar cestos ou carrinhos para as compras deve garantir a limpeza e desinfeção destes equipamentos após cada utilização.
- Quando possível, devem ser privilegiadas as formas de contacto com clientes, fornecedores e parceiros à distância (pedidos de material a fornecedores, orçamentos e marcações online para clientes);
- Nos casos em que seja económica e tecnologicamente viável, poderá ser interessante avaliar a solução de promoção das compras online e instalação de um sistema de “Click and Collect”, que permita a recolha das compras digitais no espaço físico da loja em poucos minutos;
- Deve ser dada indicação aos fornecedores, nas operações de abastecimento dos estabelecimentos, para aguardarem por autorização e respeitarem os procedimentos definidos para descarregar o material. Os colaboradores designados para a receção, recolha e encaminhamento de material devem assegurar os cuidados de desinfeção dos objetos e higiene das mãos;
- Sempre que possível, devem ser eliminados quaisquer procedimentos de interação física, como a recolha de assinatura de receção da mercadoria, adotando formas alternativas.

### Empregador

- Sempre que possível deve-se privilegiar o teletrabalho;

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center"><b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

- Disponibilizar [equipamentos de proteção individual](#) em quantidade suficiente e devidamente homologados pelas autoridades competentes;
- Disponibilizar solução base alcoólica (70%), incluindo na zona de clientes, garantindo que estes se encontram carregados. Deverá ter em sua posse as fichas técnicas e de segurança da solução;
- Horários diferentes de chegadas ao estabelecimento, por forma a evitar aglomerados;
- Disponibilizar dispensadores de sabonete líquido e torneira para lavagem das mãos;
- Disponibilizar toalhas descartáveis para a secagem das mãos;
- Disponibilizar cartaz de [lavagem das mãos](#) junto da torneira;
- Deverão ser afixadas as [etiquetas respiratórias](#), bem como os condicionalismos do estabelecimento na porta;
- Local para confinamento do colaborador caso apresente sintomas, preparação de uma sala onde um colaborador com sintomas possa permanecer.

### Colaboradores

- Utilização de obrigatória de máscara no uso dos transportes públicos por partes dos colaboradores que se façam deslocar por esse meio;
- Utilização obrigatória de máscara, pelos funcionários/colaboradores, nos locais de atendimento ao público, sendo que a utilização de viseiras não substitui o uso de máscaras, na medida em que estas protegem contra a

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center"><b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

projeção de partículas sólidas e líquidas, mas não conferem proteção respiratória contra agentes biológicos;

- Existência de procedimentos de desinfecção de fardamento, incluindo calçado, claramente definidos.
- Devem ser eliminados os cumprimentos pessoais, como beijos ou apertos de mão, mesmo entre colegas;
- Higienização das mãos sempre que necessário, especialmente:
  - Ao chegar ao trabalho;
  - Depois de utilizar os sanitários, tossir, espirrar ou assoar o nariz;
  - Depois de manusear produtos alimentares;
  - Depois de usar esfregões, panos ou materiais de limpeza;
  - Depois de fumar;
  - Depois de recolher lixo e outros resíduos;
  - Depois de tocar em alimentos não higienizados ou crus;
  - Sempre que houver interrupção do serviço;
  - Depois de pegar em dinheiro ou receber pagamentos;
  - Ao sair do trabalho;
  - As regras de etiqueta respiratória divulgadas pela DGS devem estar afixadas em local visível pelos clientes, em Português e Inglês;
  - Colaboradores e clientes devem ser incentivados para o respetivo cumprimento.

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center"><b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

## Cientes

- Clientes devem ser desencorajados de tocar nos produtos e nas diversas superfícies, devendo existir um aviso visível neste sentido;
- Utilização obrigatória de máscara nos locais de atendimento ao público, sendo que a utilização de viseiras não substitui o uso de máscaras, na medida em que estas protegem contra a projeção de partículas sólidas e líquidas, mas não conferem proteção respiratória contra agentes biológicos;
- Distanciamento de 2 metros no caso de ser expectável a formação de fila de espera;
- O pagamento deverá ser preferencialmente eletrónico (tipo contactless), MBWay.

## EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL

Devem ser implementadas, em cada contexto, as medidas adequadas à proteção individual contra os riscos de contaminação por COVID-19. A utilização de equipamentos de proteção individual deve seguir as orientações das autoridades competentes e contemplar colaboradores e clientes.

À entidade empregadora compete:

- Disponibilizar máscaras de proteção para utilização de todos os colaboradores. Os colaboradores que fazem atendimento ao público devem usar máscaras e viseiras;
- 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;

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center"><b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

- Disponibilizar obrigatoriamente uma solução antisséptica de base alcoólica 70%, 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, numa proporção mínima de um dispensador por 100 metros quadrados de área;
- Disponibilizar, a colaboradores e clientes, toalhetes de papel para secagem das mãos nas instalações sanitárias e noutros locais onde seja possível a higienização das mãos;
- Adotar, sempre que possível, equipamentos de uso não manual (e.g., portas automáticas, torneiras com sensores). Quando tal não for possível, devem ser afixadas, de forma visível, as normas de utilização recomendadas pelas autoridades de saúde.

## VENTILAÇÃO DO ESPAÇO

Sempre que possível, deve ser assegurada uma ventilação adequada em todos os espaços, para garantir o arejamento natural dos locais de trabalho.

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);

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center"><b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

- 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.

## CUIDADOS ESPECÍFICOS DE PAGAMENTOS

O momento do pagamento é de particular relevância, tendo em conta a possível proximidade entre clientes e entre cliente e colaborador.

Desta forma:

- No local onde se formam filas de pagamentos deve ser efetuada a demarcação dos distanciamentos mínimos no chão;
- Deve ser evitada a utilização de meios físicos de pagamento, inclusive de dinheiro vivo privilegiando os meios de pagamento eletrónico que impliquem apenas a utilização do telemóvel do próprio cliente, como MB Way, cartões contactless ou transferência bancária;
- As máquinas eletrónicas de pagamento devem ser higienizadas após cada uso, bem como as mãos dos colaboradores.

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center"><b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

## HIGIENIZAÇÃO E LIMPEZA DE ESPAÇOS E SUPERFÍCIES

Cada organização deve reestruturar o plano de limpeza e higienização das suas instalações de acordo com as indicações das autoridades de saúde.

A frequência dos ciclos de limpeza deve ser aumentada relativamente ao definido anteriormente à pandemia COVID-19.

A organização deve garantir o cumprimento dos seguintes pontos:

- Plano de limpeza e higienização afixado em local visível;
- Existência de um sistema de registo da limpeza com identificação das pessoas responsáveis e a frequência com que é realizada;
- Conhecimento, por parte dos profissionais de limpeza, dos 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.

### Técnicas de limpeza

As organizações devem assegurar-se que os procedimentos de limpeza, seguem as seguintes recomendações:

- A limpeza deve ser sempre húmida - não usar aspiradores a seco em zonas públicas, salvo se forem aspiradores com tanque de água que recolhe a sujidade na água; este depósito deve ser despejado e lavado entre cada uma das áreas a aspirar;

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center"><b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

- A limpeza deve ser realizada sempre no sentido de cima para baixo e, das áreas mais limpas para as mais sujas seguindo o exemplo abaixo indicado:
  - Paredes e teto (se aplicável);
  - Superfícies acima do chão (bancadas, mesas, cadeiras, corrimãos, outros); Equipamentos existentes nas áreas;
  - Instalações sanitárias;
  - Chão.

### Materiais de limpeza

As organizações devem assegurar-se que existem materiais de limpeza distintos (de uso exclusivo) de acordo com o nível de risco das áreas a limpar;

Os panos de limpeza devem ser, preferencialmente, de uso único e descartáveis (usar e deitar fora), diferenciados por um código de cores, para cada uma das áreas, de acordo com o nível de risco, como se exemplifica a seguir:

- Azul - Bancadas, mesas, cadeiras, cadeirões de restaurantes e de gabinetes, entre outros;
- Verde - Mesas de refeição e áreas de preparação de alimentos;
- Vermelho - Casas de banho: pano só para limpar o lavatório: amarelo; pano para as sanitas (exterior).

O balde e esfregona para o chão são habitualmente reutilizáveis, pelo que se deve garantir uma limpeza e desinfeção destes equipamentos no final de cada utilização.

O balde e esfregona devem ser diferentes, para as áreas atrás referidas. O balde e

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center"><b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

esfregona usados nas casas de banho, não devem ser usados nas áreas de alimentação, ou em outros espaços públicos.

### Frequência de limpeza

As organizações devem assegurar-se que:

- A limpeza de superfícies de toque frequente pode ser realizada com detergente de base desinfetante, para conseguir um procedimento mais rápido, isto é, um produto que contém na sua composição, detergente e desinfetante em simultâneo (2 em 1), compatíveis. Estes produtos podem ter várias apresentações: líquida, gel, espuma ou spray.;
- Não são utilizados produtos em spray nas áreas de exposição e venda de alimentos já confeccionados;
- A frequência da limpeza das superfícies de toque frequente é no mínimo de 6 vezes ao dia, no entanto, pode ser necessário aumentar essa frequência;
- lavar o chão com água quente e detergente comum, seguido da desinfecção com solução de lixívia diluída em água. A frequência de limpeza deve ser no mínimo 2 vezes ao dia;
- Instalações sanitárias (casas de banho): lavar preferencialmente com produto que contenha na composição detergente e desinfetante. A frequência de limpeza do chão deve ser no mínimo, 3 vezes ao dia.

### Produtos de limpeza e desinfecção

As organizações devem:

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center"><b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

- Dispor das fichas de dados de segurança dos produtos que constam no plano de higienização;
- Cumprir as indicações do fabricante e instruções inscritas nos rótulos dos produtos e nas fichas de segurança;
- Garantir que os produtos químicos estão devidamente rotulados, fechados e conservados nas suas embalagens de origem, de modo a evitar o risco de contaminação de alimentos;
- Garantir que os produtos químicos são armazenados, fora das áreas de manuseamento de alimentos, em local fechado e devidamente identificado, fora do alcance de crianças ou pessoas com necessidades especiais;
- Utilizar detergentes comuns ou de uso doméstico, tais como, lixívia (hipoclorito de sódio) com pelo menos 5% de cloro livre na forma original e álcool a 70%. Podem também ser utilizados produtos de desinfecção rápida sob a forma de toalhetes humedecidos no desinfetante e fornecidos em dispensador próprio. Estes toalhetes, devido à possível disseminação dos agentes contaminantes, devem ser usados apenas numa superfície. Não secar a superfície depois de usar o toalhete desinfetante, porque é necessário que a superfície fique molhada durante uns minutos até secar ao ar, para ser eficaz;
- Desinfetar as partes metálicas das superfícies ou as que não são compatíveis com a lixívia com álcool a 70% ou outro produto compatível, para evitar a corrosão ou danificação;
- Abrir as janelas quando da aplicação de lixívia ou outro produto semelhante, de forma a arejar e renovar o ar.

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<b>Manual de Orientação</b> <b>Comércio e Serviços</b>	MA.03
		01_12.05.2020

### Uso de equipamentos de proteção Individual pelos funcionários da limpeza

As organizações devem assegurar-se que os funcionários estão devidamente protegidos. Estes devem usar bata impermeável, máscara e luvas resistentes aos desinfetantes (de usar e deitar fora).

### Procedimentos de limpeza e desinfeção das superfícies de áreas comuns

Na limpeza e desinfeção das superfícies de áreas comuns os colaboradores devem seguir as seguintes indicações:

- Preparar a solução de lixívia (hipoclorito de sódio) com concentração original de 5% ou mais de cloro livre. A lixívia deve ser diluída na altura de utilizar. A solução diluída deve ser a 0,1%, na proporção de 1 parte de lixívia para 99 partes iguais de água:

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

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

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

- Lavar primeiro as superfícies com água e detergente;
- Espalhar uniformemente a solução de lixívia nas superfícies;

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center"><b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

- Deixar atuar a lixívia nas superfícies durante pelo menos 10 minutos (ler e seguir as instruções do fabricante/fornecedor);
- Enxaguar as superfícies só com água quente;
- Deixar secar ao ar.

### Instalações sanitárias

Na limpeza e desinfecção das superfícies de instalações sanitárias os colaboradores devem seguir as seguintes indicações:

- Utilizar panos diferentes para os lavatórios e as áreas à volta destes e para o exterior das sanitas;
- Seguir a sequência:
  - Iniciar a limpeza pelos lavatórios (1.º as torneiras e só depois o lavatório) e superfícies à volta destes;
  - Limpar os trocadores de fraldas;
  - Limpar as sanitas;
  - Limpar o chão.

### Limpeza da sanita:

- Parte interior da sanita: limpar o interior da sanita apenas com o piaçaba:
  - Se houver urina ou fezes, descarregar primeiro o autoclismo;
  - Não deitar lixívia ou produto com amoníaco sobre a urina, porque provoca uma reação gasosa nociva para a saúde;
  - Aplicar o produto detergente com base desinfetante; deixar atuar durante pelo menos 5 minutos;

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center"><b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

- Esfregar bem por dentro com o piaçaba; o Puxar o autoclismo com o piaçaba ainda dentro da sanita para que este também fique limpo;
- Volte a puxar a água.
- Parte exterior da sanita:
  - Espalhar o detergente/desinfetante na parte de cima da sanita e sobre os tampos;
  - Esfregar com o pano: primeiro os tampos e só depois, a parte exterior da sanita (em cima e nos lados);
  - Passar com pano só com água;
  - Deixar secar ao ar;
  - Limpar e desinfetar bem o botão do autoclismo. Pode desinfetar também com álcool a 70º-80º.
- No final da limpeza, deve voltar a passar um pano humedecido em desinfetante em todas as torneiras;
- Não esquecer de limpar frequentemente as maçanetas das portas das casas de banho.

### Áreas de preparação e confeção de alimentos

Na limpeza e desinfeção das superfícies de instalações sanitárias os colaboradores devem seguir as seguintes indicações:

- Os funcionários que limpam as áreas de alimentação não devem ser os mesmos que limpam as casas de banho;
- Os materiais de limpeza são específicos para estas áreas e seguem as regras definidas pela legislação em vigor;

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços	MA.03
		01_12.05.2020

- Devem haver panos diferentes de limpeza para as bancadas e utensílios destas; as mesas, cadeiras e outro mobiliário; material específico para o chão;
- Os produtos a utilizar (detergentes e desinfetantes devem ser produtos que não contaminem eventualmente os alimentos);
- Não borrifar com desinfetante em spray nas áreas onde há alimentos em confeção ou em exposição.

### Limpeza e desinfecção de superfícies da área de isolamento onde esteve uma pessoa suspeita ou confirmada de COVID-19

Na limpeza e desinfecção das superfícies de áreas de quarentena ou isolamento, de suspeito ou doente confirmado, os colaboradores devem seguir as seguintes indicações:

- Usar bata impermeável, máscara, óculos/viseira e luvas resistentes aos desinfetantes (de usar e deitar fora);
- Esperar pelo menos 20 minutos depois de a pessoa doente, ou suspeita de estar doente sair da área de isolamento/quarentena e, só depois, iniciar os procedimentos de limpeza em segurança;
- Preparar a solução de lixívia (hipoclorito de sódio) com concentração original de 5% ou mais de cloro livre. A lixívia deve ser diluída na altura de utilizar. A solução diluída deve ser a 0,1%, na proporção de 1 parte de lixívia para 49 partes iguais de água:

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

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços	MA.03
		01_12.05.2020

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

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

- Lavar primeiro as superfícies com água e detergente;
- Em seguida, espalhar uniformemente a solução de lixívia nas superfícies;
- Deixar atuar a lixívia nas superfícies durante pelo menos 10 minutos – ler as instruções do fabricante/fornecedor. Esta etapa é fundamental;
- De seguida enxaguar as superfícies só com água quente;
- Deixar secar ao ar.

### Tratamento de resíduos

Resíduos gerados por caso suspeito devem ser colocados em saco de plástico, resistente e descartável, sem serem apertados, e serem borrifados com lixívia (solução de hipoclorídrico de sódio com uma concentração de +- 5%) a cada deposição. O enchimento do saco não deve ultrapassar os dois terços da sua capacidade, devendo ser bem fechado, borrifado com lixívia e colocado dentro de um segundo saco de plástico, também este fechado. Depois de fechado, o saco deve ser guardado durante 72 horas, antes de ser colocado no contentor coletivo ou à porta, para ser recolhido pelo sistema municipal de recolha de resíduos indiferenciados, [Orientação n.º 02/2020, de 15 de abril](#).

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center"><b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

Os equipamentos de proteção individual (p.e., máscaras, luvas e batas) e os produtos de limpeza ou desinfecção (p.e., toalhas de papel e toalhetes) de uso único, depois de utilizados e quando não tenham de ser tratados como resíduos perigosos, devem ser acondicionados em contentor específico, preparado com saco de plástico resistente e descartável. Após o enchimento, o saco deve ser bem fechado e encaminhado para o sistema municipal de recolha de resíduos indiferenciados, Orientação n.º 03/2020, de 11 de maio.

Para além das regras de atendimento prioritário definidas legalmente pelo [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:

- Pessoas idosas acima de 70 anos;
- Imunodeprimidos e portadores de doença crónica que, de acordo com as orientações das autoridades de saúde, devam ser considerados de risco;
- Pessoas com compromisso do sistema imunitário (a fazer tratamentos de quimioterapia, tratamentos para doenças autoimunes), infeção VIH/sida ou doentes transplantados.

## CUIDADOS ESPECÍFICOS DE DETERMINADOS NEGÓCIOS

Em estabelecimentos que comercializem peças de vestuário, acessórios ou calçado:

- Deve ser evitada a utilização de provadores e facilitada a devolução dos artigos comprados;

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center"><b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

- Se os provadores estiverem disponíveis, deve ser promovido um controlo no acesso a que garanta o cumprimento das distâncias mínimas de segurança. Deve ser assegurada a desinfeção dos provadores após cada utilização;
- As peças devolvidas ou experimentadas devem ser separadas, não devendo ser colocadas novamente em exposição antes de decorrido um período superior ao número de horas de sobrevivência do vírus, de acordo com o material em causa e com informação das autoridades de saúde;
- Deve ser adotado um método de desinfeção regular das peças, mesmo que não tenham sido experimentadas.

Em mercearias, frutarias, queijarias, padarias, pastelarias e outros estabelecimentos onde se vendam produtos alimentares, durante a manipulação de alimento não embalados, os colaboradores:

- Devem usar luvas, que devem ser descartadas de acordo com as normas indicadas pelas autoridades de saúde após o cada atendimento;
- Não devem: falar, tossir, espirrar, comer, tocar no corpo, assoar o nariz, mexer no cabelo ou pentear-se, tocar em maçanetas ou em objetos não necessários à conclusão da tarefa em curso, usar o telemóvel ou qualquer outro objeto alheio à atividade, usar utensílios e equipamentos sujos e manipular dinheiro.

Nos casos de estabelecimentos com serviço de entregas, a prestação do serviço e o transporte de produtos devem ser efetuados mediante o respeito das necessárias regras de higiene e sanitárias definidas pelas autoridades de saúde.

O estafeta deve lavar as mãos com água e sabão, ou desinfetá-las com solução antisséptica de base alcoólica 70% ou com toalhetas desinfetantes, sempre que:

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center"><b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

- Entregar uma encomenda, de preferência antes e depois da entrega;
- Antes e depois dos pagamentos (se mexer em dinheiro ou em cartões);
- Várias vezes ao dia, sempre que se justifique;
- Deve também desinfetar frequentemente com solução antisséptica de base alcoólica 70%, ou com toalhetas desinfetantes, o volante do meio de transporte utilizado e o telemóvel do estafeta.

Devem ser promovidos, sempre que possível, os pagamentos através de meios que não impliquem contacto físico entre o estafeta e o cliente. Sempre que seja realizado um pagamento através de um Terminal de Pagamento Automático (TPA) móvel deverá ser feita a desinfeção do mesmo utilizando toalhetas desinfetantes.

### LIVRO DE RECLAMAÇÕES

No que respeita à disponibilização do livro de reclamações físico quando solicitado pelo consumidor, são recomendados os seguintes procedimentos:

- O estabelecimento/operador económico deve informar o consumidor de que a reclamação pode ser submetida através da [plataforma online](#).

Caso o estabelecimento/operador económico ainda não se tenha registado na plataforma do livro de reclamações eletrónico, deverá fazê-lo com urgência, de forma 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 do Instituto Regional das Atividades Económicas, tel. 2696302270

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center"><b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

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 estabelecimento/operador económico deve entregar o duplicado ao reclamante, o qual deve desinfetar as mãos novamente.

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center"><b>Manual de Orientação</b> Comércio e Serviços</p>	MA.03
		01_12.05.2020

## CONSULTADAS

- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho

[https://oshwiki.eu/wiki/COVID-19: Back to the workplace - Adapting workplaces and protecting workers](https://oshwiki.eu/wiki/COVID-19:_Back_to_the_workplace_-_Adapting_workplaces_and_protecting_workers)

- Centro Europeu de Prevenção e Controlo das Doenças (ECDC)

[https://europa.eu/european-union/index\\_pt](https://europa.eu/european-union/index_pt)

- Diário da República Eletrónico

<https://dre.pt/web/guest/home/-/dre/130399862/details/maximized>

- Direção-Geral da Saúde (DGS)

<https://www.dgs.pt>

<https://www.dgs.pt/corona-virus.aspx>

- Direção Regional da Saúde (DRS)

<http://www.azores.gov.pt/Portal/pt/entidades/srs-drs>

## Registo de alterações

Versão	Descrição de alteração	Nome	Data

**Nota:** Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.