


Local	Unidades Orgânicas e Serviços			
Infraestrutura	Secretarias, Serviços Administrativos, Balcões de Atendimento			
Atividade/ Tarefa	Atendimento ao público			
Grupo Alvo	Funcionários que realizam atendimento ao público.			
Exposição a Riscos biológicos (Covid-19)	Causa (s)	<ul style="list-style-type: none"> Falta de proteção coletiva ou individual Incumprimento das medidas de proteção, prevenção e controlo Perigo inerente à atividade (contacto direto com o público, partilha de instalações sanitárias, troca de documentação, aglomeração de pessoas em espera). 		
	Perigo/ Fator de Risco	Contacto com pessoas, superfícies e resíduos contaminados com SARS-COV-2		
	Risco	Exposição a agente biológico (vírus SARS-COV-2)		
	Consequência	Doença infecciosa		
A. Procedimento de atendimento ao público				
<p>1. Modalidade de atendimento ao público</p> <ul style="list-style-type: none"> A modalidade de atendimento ao público a implementar vai depender das diferentes fases de contingência, adaptando-se ao respetivo nível de levantamento de restrições. Deve ser dada preferência ao atendimento online, contudo e sempre que se justifique, o atendimento presencial deve ser efetuado por marcação, tal como ilustrado na tabela seguinte: 				
Fase	Nível	Tipo de atendimento	Medidas	EPI's
I – Plano de Contingência	3	Não Aplicável		
II – Levantamento progressivo das medidas de contingência	1	Online	Não Aplicável	Não Aplicável
	2 e 3	Online	Não Aplicável	Não Aplicável
		Presencial	<ul style="list-style-type: none"> Implementar e incentivar o recurso a atendimento apenas por marcação; Criar uma barreira física entre o público e o trabalhador (barreira acrílica/ trabalhador equipado com viseira e/ou máscara); Disponibilizar meios de desinfeção (p.e. álcool gel e toalhetes de papel, para utilização entre atendimentos). 	<ul style="list-style-type: none"> Viseiras ou Máscaras (caso não exista barreira acrílica) Luvas Latex
III – Reposição normalidade	4	Presencial	Barreira Física entre o público e o funcionário	Não Aplicável

2. Organização do espaço de atendimento

- A organização dos espaços de atendimento deve ser efetuada, ocupando no máximo 50% da sua capacidade útil (pelo menos nos níveis 1 e 2 da fase III), priorizando o respeito pelo nº máximo de 5 utilizadores/100m².
- Sempre que possível, deve proceder-se à definição de vias de entrada e saída, por forma a minimizar o contacto e a manter a distância social de pelo menos 1,5 m;
- As salas de espera devem ter apenas o nº de cadeiras suficiente para garantir a restrição de ocupação máxima de 50% e a distância social mínima de pelo menos 1,5 m.
- Nos casos em que não seja possível remover as cadeiras, cada uma delas devem estar identificadas com o pictograma .
- Devem ser implementadas barreiras físicas de proteção coletiva sempre que possível, (p.e. com a aplicação de acrílicos protetores);
- Deve disponibilizar-se meios de desinfeção (p.e. álcool gel e toalhetes de papel (“tissue”)) para a higienização em complemento das medidas de proteção coletiva e individual.

3. Sinalização

- Nos locais de atendimento, deve ser realizada a seguinte sinalização de distanciamento social:
 - Demarcação dos circuitos de entrada e da saída, sempre que possível, através da colocação, no chão, de linhas sinalizadoras;
 - Identificação de instalações sanitárias para uso exclusivo do público e para uso exclusivo dos trabalhadores da UA;
 - Afixação de planta com a marcação das vias de entrada, saída e circulação no edifício, locais de recolha e deposição de máscaras, pontos de disponibilização de desinfetante e toalhetes de papel, pontos de deposição de resíduos e locais de isolamento.

4. Limpeza e higienização das instalações de atendimento ao público

- Deve ser realizada a higienização periódica dos espaços entre utilizações, de preferência após cada atendimento e no final da utilização do espaço, designadamente, das superfícies de contacto, como secretárias, balcões, cadeiras e equipamentos.
- Essa higienização deve ser realizada pelos próprios utilizadores dos espaços, com solução desinfetante e toalhetes de papel disponibilizados nos locais para o efeito.
- A limpeza e higienização diária e semanal dos espaços deve ser assegurada de acordo com o previsto no procedimento *P.Covid19.UA.003 - Limpeza e higienização de espaços*.

5. Deposição seletiva de resíduos

- Os comuns “caixotes do lixo”, recipientes abertos sem mecanismos de minimização de

exposição a agentes biológicos, devem ser removidos dos locais de atendimento.

- Os resíduos urbanos produzidos nos locais de atendimento, devem ser depositados seletivamente nos mini-ecopontos, disponibilizados nas zonas comuns dos edifícios.
- As máscaras descartáveis de uso único devem ser depositadas nos contentores destinados aos resíduos indiferenciados, mini-ecopontos para “lixo comum” (com tampa basculante de cor cinzenta).
- As máscaras de uso social reutilizáveis em fim de vida, devem ser depositadas, exclusivamente, no contentor de tampa basculante, de cor cinzenta, localizado junto ao local onde foram obtidas.

6. Ventilação e arejamento de espaços

- Deve proceder-se à renovação de ar dos locais de atendimento, de forma a garantir pelo menos 6 a 12 renovações por hora, privilegiando a ventilação natural com abertura de portas e janelas que permitam a recirculação natural, ainda que em detrimento de algum desconforto térmico.
- Quando não for possível a ventilação natural dos locais de atendimento, deve garantir-se o cumprimento dos requisitos previstos no procedimento *P. COVID.19.UA.06-v001 - Qualidade do ar interior*, no que diz respeito à ventilação mecânica.

7. Controlo de acessos

- Deve garantir-se que nos espaços apenas entrem pessoas que respeitem as Medidas de Proteção, Prevenção e Controlo, designadamente o uso de EPI's.
- A entrada de pessoas nos espaços deve ser limitada, de modo a respeitar as regras estabelecidas nos pontos 2 e 3.

8. Consciencialização/Formação/Sensibilização

- Deverá promover-se a consciencialização para os seguintes aspetos:
 - Perigos/Riscos de não cumprimento das Medidas de Proteção, Prevenção e Controlo;
 - Boas práticas de convivência e utilização dos espaços;
 - Boas práticas na higienização do seu posto de trabalho.
- Essa consciencialização poderá ser concretizada por afixação de cartazes, distribuição de panfletos, envio de emails, publicações no site da UA.

9. Vigilância médica

- Poderão vir a ser verificados sintomas associados à COVID 19, como tosse, febre, dores musculares, cansaço e dificuldade em respirar, de acordo com procedimento *P.Covid19.UA.015 - Vigilância médica*.

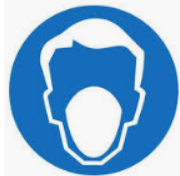
10. Equipamentos de Proteção Individual (EPI'S)

- É obrigatória a utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) pelos trabalhadores e pelo público atendido, prevista no ponto B e de acordo com as instruções do procedimento *P.Covid19.UA.008 - Utilização e distribuição de EPI's*.
- A receção de documentação, a utilização de equipamento de pagamento automático e qualquer outro tipo contacto com elementos físicos no ato do atendimento, deve ser realizada com luvas.

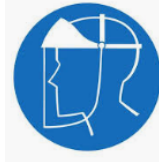
11. Medidas gerais

- Deverá incentivar-se a implementação regular das seguintes boas práticas:
 - Higienização frequente e regular das mãos, à entrada e saída dos edifícios e durante o dia, sempre que se justifique;
 - Etiqueta respiratória.

B. Equipamentos de Proteção Individual



Máscaras Sociais ou Cirúrgicas
(obrigatórias)



Viseiras
(opcional e sempre que se justifique)



Luvas
(opcional e sempre que se justifique)

C. Comunicação e Divulgação de informação

Divulgação de informação relativa aos Perigos/Riscos e Medidas de Proteção, Prevenção e Controlo de acordo com as orientações da Direção Geral de Saúde (DGS), nomeadamente:

- Plano de Prevenção e Atuação face ao COVID-19 atualizado;
- Procedimento de atuação em caso de suspeita de caso positivo de COVID-19;
- Procedimento de lavagem de Mãos com água e sabão (DGS);
- Procedimento de lavagem de Mãos com uma solução de álcool gel (DGS);
- Procedimento de higienização de máscaras sociais;
- Procedimento de etiqueta respiratória (DGS);
- Procedimento de limpeza e higienização de espaços;
- Procedimento de utilização e distribuição de EPI's;
- Procedimento de recolha e encaminhamento de resíduos;
- Procedimento de qualidade do ar interior;
- Procedimento de utilização de elevadores;
- Planta COVID.

D. Contactos

Contacto preferencial no edifício (Pivot 1): (a definir por cada UO/Serviço/outro)



Contacto secundário no edifício (Pivot 2): (a definir por cada UO/Serviço/outro)

Contactos de Emergência:

Número Europeu de Emergência - INEM – 112

Linha SNS24 – 808 24 24 24

Grupo de Acompanhamento do COVID-19: ´

 +351 969 362 523 (das 9h00-18h00) |  covid19@ua.pt

Bombeiros Voluntários: ((a definir por cada UI/UO/UInt/Serviço consoante a sua localização)