

## INFORMAÇÃO AOS CLIENTES

### PROTOCOLO INTERNO NA SEQUÊNCIA DE COVID-19

O presente protocolo interno representa um excerto das medidas implementadas na sequência da pandemia por Covid-19, para a reabertura e funcionamento do Aquashow Family Park explorado pela CELOLI – ACTIVIDADES TURÍSTICAS, LDA., para operar com confiança e dar segurança aos nossos clientes, de acordo com as recomendações de saúde e segurança.

As medidas indicadas neste documento podem ser alvo de alterações devido a atualizações dadas pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e/ou pela União Europeia (EU) e/ou pela Direção Geral de Saúde (DGS) e/ou imposição governamental/legislativa.

#### 1. Sintomas do vírus Covid-19:

Os sintomas mais frequentes associados à infeção pela COVID-19 são: Febre (temperatura  $\geq 38.3^{\circ}\text{C}$ ), Tosse, Dificuldade respiratória. Também pode surgir dor de garganta, corrimento nasal, dores de cabeça e/ou musculares e cansaço. Em casos mais graves, pode levar a pneumonia grave com insuficiência respiratória aguda, falência renal e de outros órgãos, e eventual morte.

#### 2. Modo de transmissão do vírus Covid-19:

Com base nas evidências científicas atuais, este vírus pode-se transmitir por contacto direto, disseminação de gotículas respiratórias produzidas quando uma pessoa tosse, espirra ou fala, que podem ser inaladas ou pousar na boca, nariz ou olhos de pessoas que estão próximas (<2metros); ou por contacto indireto, onde existe contato das mãos com uma superfície ou objeto contaminado com o vírus e, em seguida, com a boca, nariz ou olhos.

#### 3. Regras de conduta individual preventiva:

**Etiqueta respiratória:** Tapar o nariz e boca quando espirrar ou tossir, com um lenço de papel ou com a zona interior do cotovelo, e NUNCA com as mãos; deitar sempre o lenço de papel no lixo.

**Conduta social:** Manter afastamento de 2 metros entre pessoas e evitar o contato próximo com pessoas com infeção respiratória.

**Higienização das mãos:** Lavar as mãos frequentemente, incluindo sempre que se assoar, espirrar, tossir ou após contato direto com pessoas doentes; A lavagem deve demorar entre 40 e 60s; Se tiver acabado de lavar ou desinfetar, não toque diretamente na maçaneta da porta, use o cotovelo ou uma toalha de papel para a abrir a porta e de seguida deitar a toalha de papel para o lixo.

#### 4. Regras de conduta do Aquashow Family Park perante os seus clientes:

O Aquashow Family Park dá especial atenção às medidas de limpeza e desinfecção em áreas comuns (WC públicos/balneários, corredores, corrimões, equipamentos de diversão infantil, etc.) como medida preventiva geral durante toda a pandemia da COVID-19.

A pré-venda online de bilhetes garante a redução da ocupação do parque tal como a garantia do cumprimento das normas de distanciamento social.

#### 5. Medidas de Higienização implementadas

**É obrigatória a utilização de máscara pelo cliente sempre que se dirija as seguintes áreas:**

- Entrada e Saída do Parque;
- Zonas de Restauração;
- Salão de Jogos;

- Casas de banho/Balneários.

É efetuada a limpeza e desinfeção frequente de superfícies de maior contacto, como por exemplo: posto de trabalho, mesas, cadeiras, espreguiçadeiras, maçaneta, puxadores, telefones, teclados, objetos de trabalho, interruptores, comandos, corrimãos, entre outros.

As casas de banho/balneários comuns serão desinfetadas de hora a hora, com um detergente desinfetante de amplo espectro para proporcionar o mais alto nível de proteção contra o risco de infeções.

A limpeza e desinfeção de balcões será realizada de hora a hora e/ou entre clientes.

Os espaços onde podem estar crianças a brincar, serão limpos com maior frequência durante o dia.

O Parque com a ajuda de todo o staff deve evitar o agrupamento de pessoas nas diversas zonas de convívio e maior probabilidade de aglomeração de pessoas, devendo estar afastados no mínimo de 2 metros de distância. Não será permitida a alteração da disposição de mesas e/ou espreguiçadeiras por parte dos clientes.

Estão disponíveis mais de 50 dispensadores de gel incolor à base de álcool à disposição dos colaboradores e clientes, para a desinfeção rápida de mãos limpas, incluindo à entrada de todas as atrações, balneários e zonas de refeição.

**Balneários/Casas de banho:** A utilização dos balneários/ casas de banho é permitida pois estão asseguradas as condições de distanciamento físico, higienização, limpeza e desinfeção. E por serem um espaço de uso comum e com superfícies de contato frequente, os balneários existentes nas nossas instalações serão sujeitos a uma frequente limpeza e higienização, garantido a limpeza, higienização e desinfeção dos chuveiros/ cabides de duche e instalações sanitárias. É obrigatória a utilização de máscara de proteção e de calçado.

**Bilheteira:** É obrigatória a utilização de máscara de proteção. Na área da bilheteira foram colocadas marcas no chão que garantem o distanciamento entre visitantes. Damos preferência à reserva/compra antecipada dos bilhetes de forma online, minimizando o fluxo de pessoas. Caso seja um grupo composto por mais de 2 pessoas e se dirija à Bilheteira para a compra dos bilhetes, pedimos-lhe que apenas uma pessoa do grupo de coloque na fila de espera.

No caso de o cliente não possuir máscara de proteção, encontram-se disponíveis (mediante pagamento) de kit de prevenção à Covid19, que inclui máscara e gel desinfetante.

Se solicitado, será disponibilizado o Protocolo Interno (versão extensa).

**Cozinhas:** O Aquashow Parque Outdoor cumpre todas as regras e normas de Segurança Alimentar e de HACCP em vigor e garante reforçar estas boas práticas neste período.

**Espetáculos:** O serviço irá proceder de acordo com as orientações da DGS, e sendo um serviço externo subcontratado à empresa FOTOSOUVENIR,LDA irá estar em vigor o respetivo Plano de Contingência.

**Jacuzzi:** A área irá estar indisponível até novas recomendações.

**Loja:** É obrigatória a utilização de máscara de proteção. Garanta o distanciamento social seguindo as marcas existentes do chão. À entrada e saída, está disponíveis dispensadores de gel incolor à base de álcool à disposição dos clientes para a desinfeção rápida de mãos limpas. Dê preferência a pagamentos virtuais.

As superfícies de maior contato como bancadas, estantes e objetos serão higienizados com o produto desinfetante de base alcoólica em estado puro e deixando atuar cerca de 5 minutos.

**Cacifos** – o aluguer de cacifos será organizado de forma a garantir a desinfeção das chaves entre cada utilizador.

**Massagens:** O serviço irá proceder de acordo com as orientações da DGS 030/2020 de 08/06/2020, e sendo um serviço externo subcontratado à empresa BLUEPHILOSOPHY,LDA de seu nome Aquafeeling, irá estar em vigor o respetivo Plano de Contingência.

**Restauração:** É obrigatória a utilização de máscaras de proteção e de calçado. As disposições das mesas cumprem todos os requisitos de distanciamento e não irão estar montadas, o cliente será impedido de modificar a sua disposição, sendo que apenas o staff poderá proceder a tal modificação (desde que possível). As ementas iram estar afixadas como de habitual, eliminando a utilização de papel. As refeições continuam a ser servidas em regime de fast-food, onde a existência de marcas no chão garante desta forma o distanciamento social. Tal como em todo o parque, estarão à disposição dispensadores de solução à base de álcool localizados tanto junto ao terminal de pagamento como nas áreas das mesas. Dá-se preferência aos pagamentos virtuais (terminais de MB).

A máscara apenas poderá ser retirada quando o cliente estiver devidamente sentado. E terá que ser colocada caso este necessite de se deslocar à casa de banho, ou a outro local fora da mesa. Será garantida uma adequada limpeza e desinfeção das superfícies, desinfetando pelo menos 6x por dia. Asseguramos uma boa ventilação e renovação frequente de ar nas áreas do restaurante, por exemplo através da abertura de portas e janelas.

**Salão de Jogos:** Limitada a lotação do equipamento em função da área e mediante disponibilidade, por forma a permitir o distanciamento social de 2 metros, com a exceção de clientes que partilhem o mesmo agregado familiar. É obrigatória a utilização de máscaras de proteção e higienização das mãos, antes e depois da utilização das máquinas.

**Zonas aquáticas:** Não é obrigatória a utilização de máscara de proteção nestas zonas. Está disponível em todas as entradas dos escorregas dispensadores de gel incolor à base de álcool à disposição para a desinfeção rápida das mãos. Garanta o distanciamento social de pelo menos 2 metros e cumpra as marcas presentes no chão.

O tratamento da água das piscinas, bem como o uso de desinfetantes está bastante implementado, a fim de evitar a contaminação microbiana das águas pela afluência de utilizadores. Segundo o CDC\*, os procedimentos adequados desses locais aquáticos no que respeita a desinfeção da água (com cloro ou bromo) são eficazes e suficientes para inativar o vírus. O cloro é considerado um excelente desinfetante de água em piscinas.

**Boias/tapetes e outros materiais em utilização** – a higienização com a solução antisséptica de base alcoólica (SABA) de todos os equipamentos a serem utilizados será mantida e garantida pelos funcionários responsáveis por cada atração.

As espreguiçadeiras ao redor da piscina devem estar em grupo de 2 e pelo menos 3 metros uma da outra. Irá existir um Vigilante que deve higienizar e desinfetar as espreguiçadeiras e, especialmente, o apoio para os braços 2 vezes ao dia. A área do pavimento será também higienizada logo à primeira hora do dia com a utilização de um desinfetante do ar e superfícies bactericida / fungicida / virucida de fórmula alcoólica. Estão garantidos os procedimentos para que a água seja testada/analisa regularmente quanto à química correta e desinfeção adequada, e verificar se a instalação está isenta de riscos físico-químicos e microbiológicos, e monitorizar a conformidade desses parâmetros. Serão reforçados os mecanismos de desinfeção do circuito de água das piscinas.

**Zonas temáticas (não aquáticas):** é obrigatória a utilização de máscara por parte dos utilizadores. (Atrações como: *Air race; Mini Train; Top Swing*)

**Zonas verdes:** Pedimos que cumpra o distanciamento social segundo as normas, 3 metros entre cadeiras, chapéus de sol, espreguiçadeiras, entre outros. Salvo quando ocupados por clientes que integram o mesmo grupo. E de 1,5 metros entre toalhas (grupos diferentes).

## 6. Formação aos colaboradores

Todos os funcionários receberam formação relativamente à sua postura enquanto pessoa singular e enquanto trabalhador, acerca das regras de segurança e higiene individuais e no local de trabalho o reforço da limpeza e desinfeção dos espaços, as condições para o distanciamento físico entre os trabalhadores, fornecedores e clientes, e o reforço da etiqueta respiratória e da higiene. Todos os trabalhadores receberam formação sobre o bom uso de EPI's, higienização das mãos, distanciamento

social, etiqueta respiratória, procedimentos de limpeza e higienização de espaços / áreas de trabalho, gestão de resíduos e todos os procedimentos a ter caso haja ou não suspeita de existência da COVID-19 nas instalações. A CELOLI, providencia todos os equipamentos de proteção individual aos trabalhadores.

## 7. Procedimentos em caso de suspeita de infeção

Em caso de suspeita de infeção com COVID-19 na área do estabelecimento serão seguidas as orientações do Plano de Contingência.

A pessoa doente não deve sair do parque sem indicações do Serviço Nacional de Saúde. Deve dirigir-se à nossa enfermaria (junto à Piscina de Ondas) e proceder às indicações da nossa equipa de enfermagem.

A autoridade Local de Saúde poderá optar por enviar a pessoa para o Hospital de referência da área ou não, dependendo da situação clínica do doente;

Nos casos suspeitos de Covid19, os profissionais de limpeza e as zonas utilizadas devem aguardar o resultado do diagnóstico laboratorial de confirmação de caso suspeito ou não, antes de iniciar os procedimentos de limpeza.

**Zona de Isolamento** – Gabinete junto à entrada do parque. Esta zona tem as seguintes características: ventilação natural e/ou mecânica; revestimento liso e laváveis; instalação sanitária para utilização exclusiva, se necessário. E está equipado com telefone, mesa e cadeira, Kit de água e alguns alimentos não perecíveis, contentor de resíduos com abertura não manual, solução antisséptica de base alcoólica, toalhetes de papel, mascarar cirúrgicas, luvas descartáveis, termómetro, sacos para recolha de roupa usada ou outros.