



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de
Macau
衛生局
Serviços de Saúde

疾病預防控制中心
技術指引
CDC (Macau SS)
Orientações Técnicas

N.º: 057.CDC.NDIV.GL.2020
Versão: 3.0
Data de elaboração: 2020.02.15
Data da próxima revisão:
2020.03.23
Pág.: 1/5

預防新型冠狀病毒肺炎 - 給商業場所復市後對顧客的管理建議 Prevenção da pneumonia causada pelo novo tipo de coronavírus – Recomendações de gestão de clientes após regresso à actividade de estabelecimentos comerciais

A aglomeração de multidões e o contacto directo entre seres humanos são factores importantes na propagação do novo coronavírus. Com vista a evitar o aumento do risco de propagação do vírus na comunidade foram elaboradas as presentes orientações para o regresso à actividade comercial.

1. Princípios

É recomendado ao responsável pelo estabelecimento comercial aplique medidas de gestão de clientes, sendo os princípios específicos os seguintes:

1.1. Uso de máscara

- Solicitar a todos que entrem no estabelecimento o uso de máscara e para a remover apenas quando necessário, como para comer, nadar, em cuidados faciais, etc.;

1.2. Não permitir a entrada de ninguém com febre ou tosse na área do estabelecimento:

- Com excepção de estabelecimentos médicos, espaços fechados onde os clientes permanecem, reúnem e conversam por longos períodos de tempo, como casinos, clubes, restaurantes, cinemas, parques infantis, entre outros, os quais devem tomar medidas apropriadas como medir a temperatura corporal dos clientes, exigir a declaração de saúde, etc.. Devendo ser absolutamente proibida a entrada de pessoas com febre ou tosse.
- Prestar atenção à condição física dos clientes, se tiverem febre ou sintomas do tracto respiratório, devem ser aconselhados a recorrer a assistência médica o mais rápido possível e evitar contacto próximo com outras pessoas nas instalações do estabelecimento.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de
Macau
衛生局
Serviços de Saúde

疾病預防控制中心
技術指引
CDC (Macau SS)
Orientações Técnicas

N.º: 057.CDC.NDIV.GL.2020
Versão: 3.0
Data de elaboração: 2020.02.15
Data da próxima revisão:
2020.03.23
Pág.: 2/5

預防新型冠狀病毒肺炎 - 給商業場所復市後對顧客的管理建議 Prevenção da pneumonia causada pelo novo tipo de coronavírus – Recomendações de gestão de clientes após regresso à actividade de estabelecimentos comerciais

1.3. Evitar a concentração excessiva de clientes nas instalações

- Suspender toda a actividade promocional com aglomeração de pessoas.
- Controlar o fluxo de entrada de pessoas no estabelecimento. Havendo um grande número de pessoas, deve ser suspensa temporariamente a sua entrada e ser permitido que os clientes aguardem em fila fora do espaço, devendo haver a distância de um braço entre os clientes na fila, se possível, organizar os clientes para esperarem na parte de fora das instalações.
- Aquando da organização de assento, o estabelecimento deve organizar as mesas ou assentos o mais longe possível umas das outras para haver uma certa distância entre clientes, mantendo os clientes não estão juntos a pelo menos 1 metro de distância uns dos outros para evitar a concentração de pessoas.
- Na área de espera dos clientes, organizar, na medida do possível, no mínimo 1 metro de distância entre clientes que não estão juntos (distância de pelo menos um assento à esquerda e à direita e de pelo menos um braço para a frente e para atrás);
- Quando apropriado, devem ser instalados separadores entre as mesas dos clientes para evitar a propagação através de gotículas de saliva, em especial entre clientes que não estão juntos.
- Suspender toda a actividade que possa causar secreções do tracto respiratório, como “piscinas infantis com bolas”, etc..

1.4. Higiene pessoal e ambiental

- Exigir os clientes o cumprimento das várias directrizes de higiene pessoal, devendo os estabelecimentos também cumprir as directrizes relevantes de ventilação de ar condicionado e desinfectação ambiental de locais públicos (para detalhes, aceda à



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de
Macau
衛生局
Serviços de Saúde

疾病預防控制中心
技術指引
CDC (Macau SS)
Orientações Técnicas

N.º: 057.CDC.NDIV.GL.2020
Versão: 3.0
Data de elaboração: 2020.02.15
Data da próxima revisão:
2020.03.23
Pág.: 3/5

預防新型冠狀病毒肺炎 - 給商業場所復市後對顧客的管理建議 Prevenção da pneumonia causada pelo novo tipo de coronavírus – Recomendações de gestão de clientes após regresso à actividade de estabelecimentos comerciais

Página Electrónica Especial Contra Epidemias:

<https://www.ssm.gov.mo/PreventCOVID-19>

2. Requisitos específicos para estabelecimentos

Para além de necessitarem de ter em observância os princípios do ponto 1, os estabelecimentos específicos abaixo devem seguir as observações que se seguem.

2.1. Locais para refeições

- Tentar oferecer “takeaway” em vez de refeições no restaurante;
- Não disponibilizar temperos, talheres ou palhinhas nas mesas para os clientes possam levarem. É recomendado que os funcionários do estabelecimento os forneça às vezes por base com a refeição ou por outras medidas, ou tomem outras medidas para evitar a contaminação de temperos, talheres e palhinhas pelos clientes;
- Restaurantes de *self-service*: incentivar os clientes a usar máscaras ao retirar a comida;
- Embalar ou cobrir, o mais possível, os alimentos ou bebidas servidos pelos próprios clientes;
- Incentivar os clientes a usar máscara enquanto esperam pela refeição ou depois de terminar de comer;
- Incentivar os clientes a saírem, o mais rápido possível, após a refeição para reduzir o risco de infecção.

2.2. Bancos e escritórios:

- Incentivar os clientes a usar serviços *online*, usar o agendamento de serviços, especialmente o agendamento de serviços online, e considerar o uso de lembretes



預防新型冠狀病毒肺炎 - 給商業場所復市後對顧客的管理建議 Prevenção da pneumonia causada pelo novo tipo de coronavírus – Recomendações de gestão de clientes após regresso à actividade de estabelecimentos comerciais

através da aplicação ou de mensagens de texto, para evitar a espera dos clientes no local por longos períodos de tempo;

- Tratar de forma flexível os clientes que não puderam lá estar à hora agendada, evitando assim a espera dos clientes no local por longos períodos de tempo por estarem preocupados por não terem perdido a hora agendada.

2.3. Cinemas e teatros:

- Controlar o número de pessoas (incluindo funcionários e clientes) dentro das instalações para igual ou inferior a 50% da capacidade geral dos estabelecimentos.
- Os clientes devem manter uma determinada distância entre si, tendo em conta a situação real, sendo recomendada a distância mínima de um lugar à esquerda e à direita, e uma distância mínima de um lugar à frente e a trás, por exemplo, a primeira fila de lugares ocupar os números ímpares e a segunda fila os números pares, e assim por diante.

2.4. Cibercafés, centros de máquinas de diversão e jogos em vídeo, salas de jogos de bilhar, ginásios de musculação:

- Controlar o número de pessoas (incluindo funcionários e clientes) dentro das instalações para igual ou inferior a 50% da capacidade geral dos estabelecimentos.
- Se as condições o permitirem, os clientes devem ser colocados em salas separadas; se não for possível, devem ser tomadas providências para manter uma distância de pelo menos 1 metro entre os clientes ou colocadas partições entre os clientes para bloquear a propagação de gotículas.

2.5. Estabelecimentos de karaoke:



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de
Macau
衛生局
Serviços de Saúde

疾病預防控制中心
技術指引
CDC (Macau SS)
Orientações Técnicas

N.º: 057.CDC.NDIV.GL.2020
Versão: 3.0
Data de elaboração: 2020.02.15
Data da próxima revisão:
2020.03.23
Pág.: 5/5

預防新型冠狀病毒肺炎 - 給商業場所復市後對顧客的管理建議 Prevenção da pneumonia causada pelo novo tipo de coronavírus – Recomendações de gestão de clientes após regresso à actividade de estabelecimentos comerciais

- Controlar o número de pessoas em cada sala das instalações para igual ou inferior a 50% da capacidade geral dos estabelecimentos.
- Os microfones são facilmente expostos às secreções respiratórias de clientes, portanto, cada cliente deve receber um microfone e não pode ser compartilhado com outros.
- A parte superior de cada microfone deve ser coberta com uma protecção descartável e impermeável para evitar a contaminação por secreções respiratórias.
- Os microfones usados por cada cliente devem ser limpos e desinfectados:
 - (i) Desinfectar a superfície da protecção com álcool a 70%;
 - (ii) Remover a protecção e desinfectar a parte externa e a alça do microfone;
 - (iii) Desmontar o microfone, limpar e desinfectar a tampa de malha e a esponja interna do microfone.

2.6. Salões de beleza e de cabeleireiro, estabelecimentos de saunas e de massagens:

- Incentivar os clientes a efectuar antecipadamente a marcação *online* ou por telefone, de forma a evitar que esperas demasiado longas no estabelecimento.
- Controlar o número de pessoas em cada quarto de sauna das instalações para igual ou inferior a 50% da capacidade geral dos estabelecimentos.
- Se as condições permitirem, os serviços devem ser prestados aos clientes em salas separadas; se não for possível, devem ser tomadas providências para manter uma distância de pelo menos 1 metro entre os clientes ou colocadas partições entre os clientes para bloquear a propagação de gotículas.