

# KIT DE BOAS PRÁTICAS

Prevenção de propagação da pandemia COVID 19



**GRUPO ANGEL PILOT**

**03.05.2020**

## Introdução

A segurança, saúde e bem-estar de toda a nossa equipa e de todos os nossos clientes, sempre foram a nossa prioridade. Com o alastramento da pandemia de Covid 19 ao longo dos últimos meses, o Grupo Angel Pilot tem tomado diversas medidas de prevenção para manter a comunidade em segurança.

Conforme acompanhamos com entusiasmo a estabilização e preparamos o regresso à atividade normal, sabemos que é indispensável ter em mente que a atividade não será, na verdade, normal.

Queremos adaptar-nos a estes novos tempos e por isso criamos este **kit de boas práticas** para clientes e parceiros que queiram visitar a nossa loja.

Este **kit de boas práticas** foi criado tendo em conta as recomendações da DGS e da ACAP/APICAN através do PROTOCOLO SANITÁRIO PARA O SECTOR AUTOMÓVEL.

1. Resumo para clientes

A leitura do resumo não dispensa a leitura integral do Kit de Boas Práticas.



# COVID-19

## Coronavirus



**Privilegie formas de contacto à distância**  
Privilege contactless means of communication



**Lave as mãos**  
Wash your hands



**O uso de máscara é obrigatório**  
Wear a face mask



**Mantenha a distância de segurança**  
Maintain a safe distance



**Respeite a lotação máxima**  
Respect maximum capacity



**Transportadoras: contacte +351 919 585 739**  
Transport companies: call +351 919 585 739

## 2. Medidas Preventivas no acesso e circulação na loja para clientes e parceiros

- Devem ser privilegiadas todas as formas de contacto à distância. Existe a possibilidade de contacto por videochamada, através dos contactos abaixo:

WHATSAPP TÉCNICO NÁUTICA: +351 912 234 915

WHATSAPP OU FACETIME VENDAS NÁUTICA: +351 917 999 870

WHATSAPP TÉCNICO MOTOS: +351 912 237 647

WHATSAPP VENDAS MOTOS: +351 917 999 850

WHATSAPP ALUGUER: +351 917 999 810

WHATSAPP OU FACETIME GERAL: +351 917 999 830

- É obrigatório proceder à sanitização das mãos para aceder à loja. Para o efeito, existe à entrada um lavatório e sabão líquido. As mãos devem ser lavadas durante pelo menos 20 segundos e cobrindo todas as superfícies.

- É obrigatório o uso de máscara ou viseira de proteção para aceder à loja. Será impedida a entrada a clientes que não tenham máscara.

- Devem ser respeitados os procedimentos de etiqueta respiratória e evitar tossir ou espirrar para as mãos, fazendo-o para o antebraço ou manga, com o antebraço fletido. Em alternativa, usar o lenço de papel numa utilização única. Em qualquer dos casos, proceder à desinfeção das mãos após o contacto com quaisquer secreções. Existe solução antisséptica de base alcoólica em todos os balcões.

- O atendimento deve ser feito apenas através das barreiras físicas de acrílico e deve ser mantida uma distância mínima de 1 metro dos balcões.

- Deve ser evitado qualquer contacto físico entre indivíduos e respeitar uma distância de segurança mínima de 2 metros.

- Devem manter-se abertas todas as portas, de forma a evitar contágio através de puxadores.

- Poderão permanecer no interior da loja um máximo de 8 clientes e NUNCA mais de uma pessoa por balcão. Em casos de grande afluência, será solicitado aos clientes que aguardem no exterior da loja.

### Entrega de motociclos/embarcações

Durante a entrega de motociclos ou embarcações deverá ser igualmente respeitada a distância de segurança mínima de 2 metros.

Os motociclos ou embarcações serão devidamente desinfetados antes da entrega.

### Serviços técnicos motociclos/embarcações

Os serviços técnicos estão sujeitos a marcação prévia através dos meios de contacto à distância.

As viaturas de serviços de utilidade pública ou transporte de mercadorias essenciais têm prioridade no agendamento e atendimento.

O depósito de motociclos ou embarcações e respetivas chaves deve ser feito, sempre que possível, no exterior da oficina.



A intervenção deve iniciar e terminar com a desinfeção de todos os pontos frequentes de contacto físico: chaves, fechaduras, volantes, painéis de interruptores e outros.

O cliente não deve deixar objetos pessoais dentro da unidade.

### **Higienização dos espaços**

Está afixado junto ao balcão o plano de limpeza e higienização e o respetivo registo de frequência e responsável. A frequência das limpezas foi obviamente intensificada e os profissionais de limpeza conhecem bem os produtos e as precauções a ter durante a limpeza.

### **Test drive**

Os test drives de motos deverão ser realizados apenas se indispensáveis e quando exigidos pelos clientes. As motos serão devidamente higienizadas antes e depois de cada test drive.

### **Testes a embarcações**

Os testes a embarcações deverão ser realizados apenas se indispensáveis e quando exigidos pelos clientes.

Nesses casos, serão realizados com apenas um cliente. Será avaliada caso a caso a necessidade da presença de um vendedor a bordo e nos casos em que se verifique tal necessidade, deverão ser respeitadas todas as regras de segurança listadas no presente kit de boas práticas.

### **Documentação e faturação**

As faturas, orçamentos, propostas de venda e outros documentos serão enviados através de meios eletrónicos ou correio.

A documentação que carece de assinatura será enviada para os clientes através da aplicação Docusign, para evitar a utilização e contacto com documentação.

### **Divisão de aluguer de barcos**

Todos os barcos e opcionais serão devidamente desinfetados após qualquer utilização.

Será feito um pré-briefing por vídeo chamada no dia que antecede o aluguer, para evitar contacto físico.

O acesso ao pontão para entrega dos barcos estará limitado a 1 grupo de cada vez. O representante do Grupo terá acesso ao pontão antes dos restantes membros para realização da parte do briefing que não poderá ser feita por videochamada. Após o briefing, todos os outros membros do grupo poderão aceder ao pontão e à embarcação, sem contacto com o responsável pela entrega. O representante do grupo responsabiliza-se pela comunicação de todas as normas transmitidas pelo responsável pela entrega, ao resto do Grupo.

Serão realizados alugueres de embarcações sem tripulação a famílias/grupos que já se encontrem em contacto, pelo facto de estarem a residir ou de férias na mesma habitação. O responsável pela entrega poderá exigir prova de tal facto.

Serão realizados alugueres de embarcações com tripulação a famílias/grupos que já se encontrem em contacto, pelo facto de estarem a residir ou de férias na mesma habitação. Em tal caso, o skipper irá utilizar todos os EPI disponibilizados, durante toda a duração do aluguer.

O contrato de aluguer deve ser assinado online e enviado por e-mail para a Pro Rent, por e-mail, 2 dias antes do aluguer.

O documento de identificação e certificado de habilitação para navegação deverão ser enviados para a Pro Rent, por e-mail, 2 dias antes do aluguer e NÃO serão verificados na entrega.

O pagamento deverá ser efetuado na totalidade antes do aluguer, para reduzir ao máximo o contacto físico.

### **Procedimentos internos**

A empresa definiu ainda um procedimento interno que inclui a informação contida neste kit de boas práticas e muitas outras indicações para os colaboradores. Apesar de ser um procedimento interno, queremos que os nossos clientes saibam que estamos a fazer tudo o que está ao nosso alcance pela segurança da nossa comunidade e por isso o procedimento está disponível para consulta e até para aplicação em outras atividades, no link [www.angelpilot.com/seguranca](http://www.angelpilot.com/seguranca).

### **Atualização**

Este kit de boas práticas está publicado e constantemente atualizado no link [www.angelpilot.com/prevencao](http://www.angelpilot.com/prevencao) e também afixado, em diversos resumos, nas nossas instalações.