

# Agência De Viagens E Turismo

## InLuxury Travels

## PROTOCOLO INTERNO COVID-19

## PREÂMBULO

A Organização Mundial de Saúde declarou o Coronavírus agente causal da COVID-19, como emergência de saúde pública de âmbito internacional.

Para evitar riscos e infeções, assegurando a existência de um protocolo interno que define os procedimentos de prevenção, controlo e vigilância necessários, este estabelecimento declara cumprir os requisitos definidos pelo Turismo de Portugal, de acordo com as orientações da Direção-Geral da Saúde, que permitem considerá-lo um Estabelecimento SAUDÁVEL & SEGURO.

## RESTRICÇÕES

### CAPACIDADE DE TRANSPORTE MEDIANTE LOTAÇÃO DE VEÍCULOS

**5** LUGARES



**7** LUGARES



**9** LUGARES



Despacho n.º 4328-C/2020, de 8 de abril

- 1. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO**
  - 1.1 INFORMAÇÃO**
  - 1.2 PLANO DE HIGIENIZAÇÃO**
  - 1.3 EQUIPAMENTOS DE HIGIENIZAÇÃO**
  - 1.4 PARA OS COLABORADORES**
    - 1.4.1** Formação
    - 1.4.2** Equipamento de proteção individual
    - 1.4.3** Designação dos responsáveis
    - 1.4.4** Conduta
    - 1.4.5** Stock de materiais de limpeza e higienização
  - 1.5 PARA A ORGANIZAÇÃO**
- 2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO**
  - 2.1 PLANO DE ATUAÇÃO**
- 3. REGISTO DE ATOS/INCIDENTES**

## 1. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

### 1.1 INFORMAÇÃO

- Garantir-se-á que os clientes tenham conhecimento e acesso ao presente Protocolo Interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19, através da disponibilização de *flyers* disponíveis nos compartimentos dos veículos, de acesso direto ao cliente, ou por apresentação em formato vídeo nos aparelhos disponíveis nos veículos de transporte, nomeadamente, *tablets*.
- Disponibiliza-se a informação de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19, para colaboradores, parceiros e clientes.

### 1.2 PLANO DE HIGIENIZAÇÃO

- Lavagem e desinfeção, de acordo com o protocolo interno, das superfícies onde colaboradores circulam, garantindo o controlo e a prevenção de Infeções e resistências aos antimicrobianos, considerando que o veículo é o meio de trabalho em constante uso, é o mesmo, objeto de exaustivo processo de higienização, efetuada sempre que imobilizada e após cada serviço realizado.
- É efetuada limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco, devendo inicialmente ser usado os produtos para desinfeção e posteriormente os de higienização.
- A renovação de ar dos espaços fechados é feita regularmente.

*A lavagem e desinfeção ocorre nos seguintes termos:*

Veículo	Prioridade da limpeza	Produto	Método de utilização	Frequência	Responsável	Obs.
1	Máxima		Pulverização direto sobre superfícies, atuar por 5 minutos e passar com pano descartável.	Após cada transporte / serviço  Proceder de igual aplicação após alternar produto	O motorista	<b>Sanytol Multisuperfícies</b>  <b>Desinfetante Multisuperfícies Pecol</b>
2	Máxima		Pulverização direto sobre superfícies, atuar por 5 minutos e passar com pano descartável.	Após cada transporte / serviço  Proceder de igual aplicação após alternar produto	O motorista	<b>Sanytol Multisuperfícies</b>  <b>Desinfetante Multisuperfícies Pecol</b>
3	Máxima		Pulverização direto sobre superfícies, atuar por 5 minutos e passar com pano descartável.	Após cada transporte / serviço  Proceder de igual aplicação após alternar produto	O motorista	<b>Sanytol Multisuperfícies</b>  <b>Desinfetante Multisuperfícies Pecol</b>

*(Registo de higienização de cada veículo)*

### É considerado como total limpeza / higienização, a incidência sobre:

Puxadores externos e internos; Botões de abertura / fecho de janelas; Dispositivo de controle de ar condicionado; Encosto de cabeça; Cintos de segurança e seus clips; Apoios de braços; Bancos; Janelas; Todo o tablier frontal e instrumento de uso contínuo na condução, tapetes, bagageira.

### **1.3 EQUIPAMENTOS DE HIGIENIZAÇÃO**

- Cada veículo está munido de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool diferenciado para clientes e colaboradores.
- Contentor de resíduos com abertura manual simplificada e saco plástico.
- Material de limpeza (Solução em detergente para vidros, escovas para bancos, escovas para tapetes)
- Caixa de Primeiros Socorros de acordo com a lei vigente.

### **1.4 PARA OS COLABORADORES**

#### **1.4.1 Formação**

- Todos os Colaboradores receberam informação e/ou formação específica sobre:
  - Protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.
  - Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19, incluindo os procedimentos:
    - higienização das mãos: lavar as mãos frequentemente com água e sabão, durante pelo menos 20 segundos ou usar desinfetante para as mãos que tenha pelo menos 70º de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas.
    - etiqueta respiratória: tossir ou espirrar para o antebraço fletido ou usar lenço de papel, que depois deve ser imediatamente deitado ao lixo; higienizar as mãos sempre após tossir ou espirrar e depois de se assoar; evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos.
    - conduta social: alterar a frequência e a forma de contacto entre os trabalhadores e entre estes e os clientes, evitando (quando possível) o contacto próximo.
    - Cada elemento tem ao seu dispor informação sobre todas as medidas recomendadas pela Direção Geral de Saúde.
    - É facultado material de proteção individual e vários produtos para higienização pessoal e das superfícies, reforçando as suas rotinas de limpeza.
    - Antes de entrar nas instalações, também o pessoal externo ao serviço deve higienizar as mãos com o gel, à entrada, e usar máscara ou solicitar uma máscara à entrada.
- Como cumprir a auto monitorização diária para avaliação da febre, verificação de tosse ou dificuldade em respirar.
- Como cumprir as orientações da Direção-Geral da Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa.
- Lavagem das Mãos com indicações a seguir:

Lave frequentemente as mãos com água e sabão ou use solução à base de álcool;

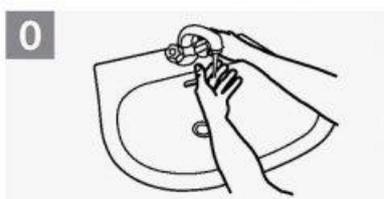
A lavagem das mãos deve demorar entre 40 e 60s;

Se tiver acabado de o fazer, não toque diretamente na maçaneta da porta, use o cotovelo ou uma toalha de papel para a abrir;

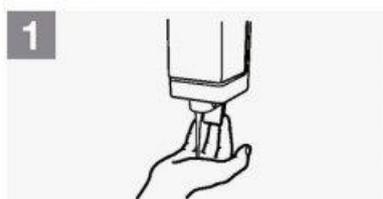
Lave as mãos sempre que se assoar, espirrar ou tossir;

A lavagem das mãos deve passar pelas seguintes fases:

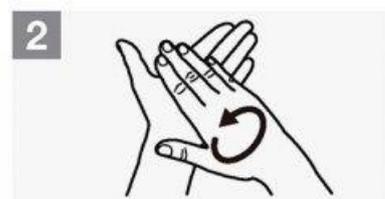
 40 a 60 segundos



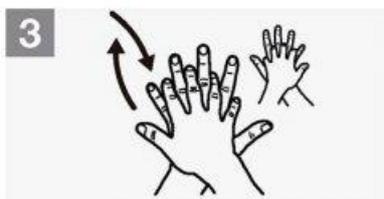
Humedecer as mãos com água



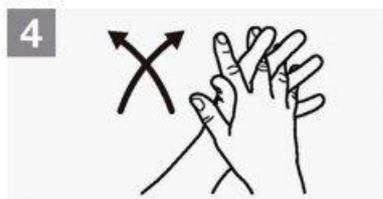
Aplicar sabão suficiente para cobrir a superfície de ambas as mãos



Friccionar as palmas das mãos entre elas



Friccionar a palma direita sobre o dorso da esquerda, entrelaçando os dedos e viceversa



Friccionar palma contra palma, entrelaçando os dedos



Friccionar o dorso dos dedos contra a palma da mão oposta, agarrando os dedos



Friccionar com um movimento de rotação o polegar contra a palma da outra mão e viceversa



Friccionar a ponta dos dedos de uma mão contra a palma da outra, fazendo um movimento de rotação e viceversa



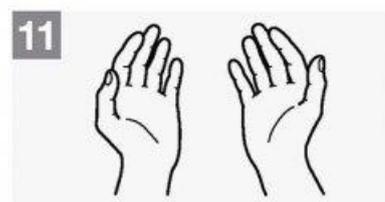
Enxaguar as mãos com água



Secar com um toalhete de um só uso



Utilize o toalhete para fechar a torneira



As mãos já são seguras

### Eventual Plano de formações:

Data da ação	Descrição da ação	N.º Formandos
Junho / Setembro / Novembro	COVI19 – Medidas preventivas e reativas;	5
Agosto / Outubro	Segurança e Higiene no Trabalho	5

#### 1.4.2 Equipamento de proteção individual

Em número suficiente para todos os colaboradores, e clientes (de uso obrigatório aquando no exercício da condução, máscara facial FFP2, óculos de proteção, luvas de nitrilo).



- Disponível e de acesso ao cliente, caixa de toalhetes de papel.
- Disponibilizado **gratuitamente** ao cliente um kit de proteção individual acondicionado em pacote, o qual contém:
  - 1 Máscara cirúrgica facial; 1 par de luvas de nitrilo; 1 toalhita desinfetante;



(Imagem do pacote acondicionador dos kit de EPI'S)

**1.4.3** Designação dos responsáveis: Considera-se como colaborador responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção, António Parsotamo, contacto telefónico n.º 926063452 (acompanhar a pessoa com sintomas a um espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o serviço nacional de saúde), e de acordo com instruções emanadas por responsável de unidade hoteleira, na eventualidade deste se encontrar hospedado.

**1.4.4** Conduta de funcionários e colaboradores:

- Auto monitorização diária para avaliação da febre, existência de tosse ou dificuldade em respirar.
- Manter a distância entre funcionários, evitar contactos físicos, incluindo os apertos de mão
- Manter o cabelo apanhado, quando aplicável
- Desaconselha-se o uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.)

- Os profissionais devem ter precauções com o manuseamento dos produtos de limpeza/higienização, diluição e aplicação em condições de segurança, como se proteger durante os procedimentos de limpeza dos equipamentos, devendo estar munidos de luvas aquando no ato de limpeza dos veículos, por fim, os detritos resultantes da limpeza e higienização efetuada, deve ser colocada no contentor disponível por viatura.

#### 1.4.5 Stock de EPI'S, materiais de limpeza e higienização

- Stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às dimensões do estabelecimento, incluindo toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool a 70º.
- Dispensadores ou recargas de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool.
- Spray de solução antisséptica de base alcoólica.
- Toalhetas impregnadas em solução à base de álcool.
- Toalhetes de papel.
- Máscaras FFP2.
- Máscaras cirúrgicas.
- Luvas.
- Contentores de resíduos.
- Sacos de plástico para contentor de resíduos.
- Panos descartáveis.

### 1.5 PARA A ORGANIZAÇÃO

- Cumprimento de protocolos internos de higienização e segurança por parceiros envolvidos nas atividades.

## 2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFECÇÃO

### 2.1 PLANO DE ATUAÇÃO

Em caso de suspeita de infecção com COVID-19 na área do estabelecimento, siga estas recomendações para prevenir o contágio:

– **Procedimentos Gerais em caso de Suspeita de infecção:**

1. Dar ao doente (caso suspeito COVID-19) uma máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita. A máscara deverá ser colocada pelo próprio doente.
2. Colocar em isolamento nas salas criadas para o efeito, e manter contacto à distância.
3. O doente deve contactar de imediato a linha de Saúde 24 (808 24 24 24).
4. Distribuir pelas pessoas envolvidas os EPI's apropriados (luvas, máscaras, batas descartáveis, cobre sapatos).
5. Providenciar a desinfecção dos locais • Se for colaborador, isolar e desinfetar o local de trabalho; • Se for cliente, isolar e desinfetar o veículo.
6. Informar todas as pessoas que estiveram em contacto com a pessoa infectada, para manterem vigilância e avisar em caso de sinais ou sintomas suspeitos.

– **Procedimentos em caso de Suspeita de infecção de Trabalhadores:**

- 1- Qualquer trabalhador com sinais e sintomas de COVID-19 e ligação epidemiológica, ou que identifique um trabalhador na empresa com critérios compatíveis com a definição de caso suspeito, informa a chefia directa (preferencialmente por via telefónica) e mantem-se no interior do veículo a seu uso, adiante designado por área de isolamento.

- 2- O Trabalhador doente (caso suspeito de COVID-19) já em isolamento, contacta o SNS 24 (808 24 24 24);
- 3- O profissional de saúde do SNS 24 questiona o Trabalhador doente quanto a sinais e sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com um caso suspeito de COVID-19. Após avaliação, o SNS 24 informa o Trabalhador.
- 4- Após avaliação, caso o SNS 24 informe o Trabalhador sobre a não validação, o trabalhador informa a Chefia direta da não validação, e este último deverá informar o Médico do Trabalho responsável.
- 5- Após avaliação, caso o SNS 24 informe o Trabalhador sobre a validação: - a DGS activa o INEM, o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge e Autoridade de Saúde Regional, iniciando-se a investigação epidemiológica e a gestão de contactos;
- 6- O trabalhador doente deverá permanecer na área de isolamento (com máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita), até à chegada da equipa do Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM), activada pela DGS, que assegura o transporte para o Hospital de referência;
  - O acesso dos outros trabalhadores à área de “isolamento” fica interdito (excepto aos trabalhadores designados para prestar assistência);
  - A área de “isolamento” deve ficar interdita até à validação da descontaminação (limpeza e desinfecção) pela Autoridade de Saúde Local. Esta interdição só poderá ser levantada pela Autoridade de Saúde.

#### **– Procedimentos em caso de Suspeita de infecção de Clientes**

- 1- A pessoa doente não deve sair do veículo ou mediante indicação contrária de parceiro hoteleiro, ser encaminhado a local de isolamento.
- 2- Qualquer Cliente com sinais e sintomas de COVID-19 e ligação epidemiológica, ou que identifique outro Cliente com critérios compatíveis com a definição de caso suspeito, deverá informar a recepção por via telefónica, quando adveniente de uma unidade hoteleira.
- 3- Não se deve dirigir ao centro de saúde, a consultório privado ou à urgência do hospital;
- 4- No caso em que o Cliente esteja em viagem numa das viaturas, aquando da manifestação da queixa, deverá permanecer na mesma, que funcionará como Local de Isolamento.
- 5- Caso a pessoa suspeita seja um Cliente, deverá ser o motorista a contactar o SNS 24 (808 24 24 24);
- 6- Aguardar as instruções dos profissionais de saúde que o vão atender e a decisão clínica.
- 7- O profissional de saúde do SNS 24 questiona quanto a sinais e sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com um caso suspeito de COVID-19. Após avaliação, o SNS 24 informa sobre a validação ou não validação.
- 8- Após avaliação, caso o SNS 24 informe sobre a não validação, o motorista deverá informar o Cliente dessa não validação, tal como a Unidade Hoteleira em que está alojado.
- 9- Após avaliação, caso o SNS 24 informe sobre a validação, a DGS activa o INEM, o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge e Autoridade de Saúde Regional, iniciando-se a investigação epidemiológica e a gestão de contactos.
- 10- O Cliente doente deverá permanecer na área de isolamento (com máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita), até à chegada da equipa do Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM), activada pela DGS, que assegura o transporte para o Hospital de referência;
- 11- O local de isolamento (viatura) fica interdito;
- 12- O Local de isolamento deve ficar interdito até à validação da descontaminação (limpeza e desinfecção) pela Autoridade de Saúde Local. Esta interdição só poderá ser levantada pela Autoridade de Saúde.

