

1. Introdução

A Organização Mundial de Saúde declarou o Coronavírus agente causal da COVID-19, como emergência de saúde pública de âmbito internacional. Sendo a saúde e segurança de Colaboradores e Clientes para nós prioridades absolutas, elaboramos este protocolo interno que define os procedimentos de prevenção, controlo e vigilância necessários para evitar riscos e infeções e declaramos 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.

Desde logo, se salvaguarda que, todos os empreendimentos estão sujeitos ao cumprimento da legislação em vigor a cada momento, bem como das orientações específicas das autoridades no contexto excecional que vivemos, sob compromisso de se atender sempre ao princípio da proteção da saúde como máxima e prioridade de todas as medidas e decisões.

Através do presente protocolo pretendemos adaptar os nossos empreendimentos, às novas exigências, passando designadamente, pela reformulação e intensificação das práticas higieno-sanitárias, a par da necessidade de readaptação comportamental de todos os utentes para o regresso a um «novo normal».

Tendo em vista a sensibilização e uma correta informação acerca dos comportamentos adequados, no atual contexto de combate à Pandemia, utilizaremos os materiais disponibilizados tanto pela Organização Mundial de Saúde (em Língua Inglesa), como pela Direção Geral de Saúde (em Língua Portuguesa), para divulgação das respetivas orientações, afixando-as nas áreas comuns dos empreendimentos.

Esta nova realidade, impõe uma análise aprofundada das necessidades, o estabelecimento de novas rotinas de higienização e, ainda, de desinfeção em geral, para além do cumprimento do distanciamento de segurança entre as pessoas. Assim sendo, os planos de ação foram revistos, abrangendo todas as áreas e serviços e implicando todos os utentes, pois só com um envolvimento total será possível atingir os objetivos e devolver a todas as pessoas a necessária tranquilidade e confiança.

O entorno de natureza e a valorização do meio ambiente, características intrínsecas ao setor de atividade do Campismo, Caravanismo e Hotelaria de Ar Livre, conjuntamente com as novas medidas implementadas com os necessários e

Elaboração: 29 Maio 2020



Revisão:

Aprovação: 01 Junho 2020



contínuos ajustamentos, nos termos das recomendações da OMT e DGS e demais autoridades, contribuirão para que todos se sintam acolhidos e protegidos de uma forma positiva.

2. Âmbito Geral

2.1 Dever-se-á afixar material de sensibilização e informação disponibilizado pelas entidades de saúde para o combate à propagação da doença COVID-19, em português e pelo menos uma Língua estrangeira, distribuído por vários locais e mantido em boas condições.

2.2 Deverão ser afixadas de forma bem visível todas as informações respeitantes às normas específicas em vigor no estabelecimento, no sentido de facilitar o respetivo conhecimento e a exigência do correspondente cumprimento.

2.3 Todos os empreendimentos deverão possuir um plano atualizado de contingência, devidamente monitorizado, considerando, desde logo, a evolução das orientações das entidades oficiais, nomeadamente de saúde.

2.4 O número de Clientes será limitado a um número igual ou inferior a dois terços da lotação aprovada para cada empreendimento.

2.5 Os horários de trabalho dos Colaboradores ao serviço devem, sempre que possível, ser organizados de modo a limitar o número de elementos em simultâneo no estabelecimento.

2.6 Observar o uso de equipamentos de proteção individual, para todos os utentes nas áreas fechadas, colaboradores internos e dos serviços centrais, fornecedores, de acordo com as normas em vigor a cada momento e eventuais subsequentes atualizações.

2.7 Observar o protocolo recomendado para tratamento de resíduos, em particular no que diz respeito aos equipamentos de proteção individual.

Deverá haver restrição de contactos, proibição de ajuntamentos, exceto no caso de se tratar de elementos do mesmo agregado reunidos de forma idêntica ao que fariam em sua casa.

2.7 Como medidas de prevenção, deverão ser colocadas marcações e / ou barreiras físicas para o cumprimento obrigatório de distanciamento de segurança, garantindo o afastamento entre pessoas.

2.8 Os pedidos de entrada para visita ao empreendimento só são permitidas quando acompanhadas por um colaborador e portanto estão condicionadas à disponibilidade.

Elaboração: 29 Maio 2020



Revisão:

Aprovação: 01 Junho 2020



No caso dos alojamentos a visita é interdita.

3. Medidas de Higiene e Segurança

3.1 Elaborar planos e programas específicos de higiene e limpeza para todos os tipos de instalações, incluindo acomodação de Clientes, áreas públicas e zonas de serviço, com adoção de um sistema de registo da limpeza com identificação das pessoas responsáveis e a frequência com que é realizada.

3.2 Evitar o uso de aspiradores a seco.

3.3 Observar regra de ocupação máxima indicativa de zonas destinadas a Clientes de 0,05 pessoas por metro quadrado de área, ou seja, uma pessoa por vinte metros quadrados, limite que não contabiliza funcionários ou prestadores de serviços que se encontrem a exercer funções nos espaços em causa.

3.4 Observar o uso de máscara de proteção de boca e nariz na frequência de espaços comuns fechados (públicos e de serviço), a qual deverá ser corretamente utilizada, ajustada ao rosto (e trocada com regularidade).

3.5 Observar regras de etiqueta comportamental em caso de tosse ou espirros.

3.6 Incentivar a higiene frequente das mãos, com lavagem regular e completa com sabão durante pelo menos 20 segundos.

3.7 Incentivar a desinfeção frequente das mãos, através de solução de base alcoólica / álcool-gel a 70%.

4. Medidas de Desinfeção

4.1 Proceder a desinfeção regular de todas as superfícies suscetíveis de serem tocadas com as mãos.

4.2 Proceder a desinfeção de superfícies por uma lavagem profunda, sempre que necessário, a par da implementação consistente da higiene das mãos.

4.3 Intensificar e aumentar a frequência de higienização e desinfeção especialmente de instalações sanitárias, balcões, grades, maçanetas, torneiras e utensílios de uso pessoal como copos e afins.

4.4 Disponibilizar obrigatoriamente soluções de base alcoólica / álcool-gel, para todos

Elaboração: 29 Maio 2020

Revisão:

Aprovação: 01 Junho 2020



os utentes, nos espaços interiores e pontos de entrada / saída.

5 Outras Medidas Especiais

5.1 Formação a todos os colaboradores

- a) Todos os Colaboradores receberam informação e/ou formação específica sobre o presente Protocolo Interno e estão devidamente informados sobre a implementação do Plano de Contingência para a COVID-19
- b) Se algum dos trabalhadores corresponder ao grupo sujeito a um «dever de especial proteção», como nos casos de trabalhadoras grávidas, doentes crónicos, pessoas com mais de 65 anos, deverá repensar-se o seu posto de trabalho quando sujeito ao contacto direto com o público e reafectá-lo a outras funções ou, quando possível, adotar-se o teletrabalho.
- c) Todos os Colaboradores estão comprometidos no sentido de alertar imediatamente, em caso de sintomas da doença COVID-19. E o mesmo quando tomem conhecimento de terem estado em contacto com pessoa suspeita de ter contraído ou estar em vigilância ativa de possíveis sintomas da doença e a quem tenha sido imposta quarentena.
- d) Todos os colaboradores receberam informação sobre como devem 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 70% 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, apertos de mão, beijos, postos de trabalho partilhados, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas.
 - Como cumprir a auto monitorização diária para avaliação da febre (medir a temperatura corporal e registar o valor e a hora de medição), verificação de tosse ou dificuldade em respirar.

Elaboração: 29 Maio 2020



Revisão:

Aprovação: 01 Junho 2020



- Uso correto e adequado às diferentes funções de equipamentos de proteção individual.
- Como cumprir as orientações da Direção Geral de Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos.

5.2 Informação a todos os clientes

- a) Está disponibilizada a todos os clientes a seguinte informação:
- Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19.
 - Qual o Protocolo Interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.
 - Qual o Plano de Contingência relativo aos procedimentos de atuação face a um caso suspeito de Covid-19.
- b) Além da obrigatoriedade dos estabelecimentos disporem de um plano de contingência para a COVID-19, poderão recusar a entrada de pessoas que apresentem sintomas “compatíveis” com a doença.

5.3 Casos suspeitos / confirmados

Para restringir o contacto direto com os casos suspeitos e/ou confirmados, os empreendimentos dispõem de áreas de isolamento como definido no Plano de Contingência

- a) Existindo um caso suspeito, proceder ao respetivo isolamento seguindo o protocolo da Autoridade de Saúde Local e o que está definido no Plano de Contingência.
- b) Existindo um caso confirmado, interditar possíveis espaços contaminados até à validação da iniciação de operações de limpeza e desinfeção pela Autoridade de Saúde Local, seguindo paralelamente o respetivo protocolo no que se refere a exigências de quarentena.

6 Receção e Acolhimento

6.1 Sempre que possível, organizaremos antecipadamente o necessário, programando e agendando com os Clientes os horários de chegada / saída, garantindo a respetiva distribuição e evitando a concentração de pessoas.

6.2 Os Clientes serão informados antecipadamente sobre a política de entradas/saídas do empreendimento, privilegiando-se ferramentas de *check-in / check-out on-line*.

6.3 Apostaremos na digitalização de processos, reduzindo ao máximo a utilização de

Elaboração: 29 Maio 2020



Revisão:

Aprovação: 01 Junho 2020



- objetos de contacto, reutilizáveis ou transmissíveis.
- 6.4 Incentivaremos as reservas antecipadas, preferencialmente on-line (eventualmente por telefone ou e-mail).
- 6.5 Privilegiaremos a marcação prévia para atendimento presencial, mesmo no caso de Clientes já instalados.
- 6.6 No atendimento prioritário, para além do já previsto por Lei, ou seja, pessoas com deficiência ou incapacidade, idosos, grávidas, pessoas acompanhadas de crianças de colo, passa-se também a privilegiar o atendimento dos profissionais de saúde, elementos das forças e serviços de segurança, de proteção e socorro, pessoal das forças armadas e de prestação de serviços de apoio social (DECRETO-LEI Nº 2-A/2020, DE 20 DE MARÇO, ATENDIMENTO PRIORITÁRIO ESPECIAL, Artº 14º).
- 6.7 Adotaremos medidas de acesso aos estabelecimentos e de circulação que garantam a segurança sanitária dos utentes, tais como manter, se possível, a porta aberta para minimizar o contacto com as maçanetas e promover o arejamento natural dos espaços.
- 6.8 Os acessos devem ser geridos de modo a evitar a concentração de pessoas à entrada do estabelecimento ou situações de espera no interior, garantindo sempre o distanciamento de pelo menos dois metros entre pessoas, interditando-se formas de cumprimento que envolvam o contacto físico.
- 6.9 Aplicaremos medidas para restringir o número de pessoas presentes em cada momento nos períodos de funcionamento da receção, incentivando o pré-agendamento e implementando sistemas de organização de possíveis filas de espera.
- 6.10 O atendimento presencial de Clientes, com ou sem marcação prévia, será feito à vez, sempre obedecendo a uma pré-fixação de horários, ainda que prevendo uma eventual flexibilização / adaptação que permita menores fluxos e, quando possível, com distribuição por especialidades / temáticas, por diversos pontos, para além da Receção.
- 6.11 Nos balcões de atendimento será previsto o necessário afastamento entre funcionários, assim como uma barreira acrílica, entre a zona de trabalho e a zona de Clientes, observando-se, em qualquer caso, o distanciamento de segurança de dois metros entre pessoas, de acordo com requisitos legais.
- 6.12 Os pagamentos deverão preferencialmente ser feitos *on-line* ou, se tal não for possível, tendencialmente com recurso a tecnologia "*contactless*" (*sem marcação*

Elaboração: 29 Maio 2020



Revisão:

Aprovação: 01 Junho 2020



de PIN) e só em último caso em espécie.

6.13 Procederemos à limpeza e desinfeção de todas as superfícies de contacto entre cada atendimento e após cada utilização dos terminais de pagamento automático (TPA) e demais equipamentos e utensílios em contacto direto com o Cliente ou utilizados para o seu atendimento.

6.14 Sobre o Livro de Reclamações, físico, se solicitado por um Cliente:

- a) Informar que a reclamação pode ser submetida através da plataforma online www.livroreclamacoes.pt, de preferência;
- b) Caso o consumidor prefira apresentar a sua reclamação no livro físico, informá-lo de que, antes de efetuar a reclamação, deve desinfetar as mãos ou colocar luvas para o efeito e, nesse caso, dever-se-á garantir que a higienização é efetuada antes e após a colocação das mesmas.
- c) Desinfetar canetas eventualmente disponíveis, antes e depois de cada utilização.

6.15 Quando a receção estiver fechada, o cliente deverá dispor das indicações necessárias à entrada (por exemplo um nº de telefone para contacto rápido).

7 Alojamento com instalações sanitárias privativas

7.1 Os Clientes devem utilizar os sanitários dos alojamentos.

7.2 No caso dos alojamentos propriedade do empreendimento, a planificação das reservas deve ser efetuada de forma a garantir um período o mais alargado possível entre ocupações.

7.3 As operações de limpeza dos alojamentos devem seguir as seguintes regras:

- a) Retirar a roupa de cama sem sacudir, embrulhando de fora para dentro e colocar em carro ou saco, de preferência fechado.
- b) Após limpeza profunda do alojamento, fechar as janelas e começar por desinfetar o quarto da zona mais distante até à zona mais próxima da porta e de cima para baixo, seguindo-se a zona da casa de banho, sem fechar a porta e prosseguindo até à saída e trancando seguidamente a porta no exterior.

7.4 Sempre que possível atribuir aos Clientes alojamentos de forma espaçada. (Ex: No caso dos apartamentos em banda atribuir numeração alternada).

7.5 Não atribuir apartamentos um ao lado do outro ou frente a frente, a menos que se trate do mesmo agregado e se solicitado.

Elaboração: 29 Maio 2020



Revisão:

Aprovação: 01 Junho 2020



7.6 Eliminar de dentro dos alojamentos ou afixar nas paredes e com proteção de acrílico, materiais informativos do tipo Menus e outros serviços, privilegiando opções tecnológicas

8 Alojamento sem sanitários próprios

8.1 Os Clientes podem reservar instalações sanitárias para uso exclusivo, quando disponíveis.

8.2 Os Clientes utilizam os blocos sanitários comuns e, nesse caso, deverão ser informadas / afixadas as regras aplicáveis a essas instalações.

8.3 Observar as regras de limpeza profunda do alojamento, depois fechar as janelas e começar por desinfetar o quarto da zona mais distante até à zona mais próxima da porta e de cima para baixo e prosseguindo até à saída trancando depois a porta.

9 Áreas de acampamento

9.1 Capacidade de campismo limitada pelo número de equipamentos sanitários disponíveis e reduzida em pelo menos um terço da lotação oficial do empreendimento.

9.2 Os Clientes recebem antecipadamente instruções claras e referências do local a ocupar.

9.3 As medidas excepcionais em vigor podem implicar a afetação dum local diferente do previamente indicado.

10 Blocos Sanitários

10.1 Normas de utilização são afixadas à entrada.

10.2 Interdição durante os períodos de higienização / desinfeção.

10.3 Sempre que possível o número de utilizadores em simultâneo por bloco sanitário é autolimitado de acordo com as regras de distanciamento de segurança.

10.4 Cada bloco sanitário deverá ser limpo com mais frequência que o habitual, pelo menos de duas em duas horas, especialmente nos períodos de maior frequência e sempre aplicando-se medidas extra de higiene e desinfeção.

10.5 Aplicar marcações ao solo e / ou divisórias para garantir as distâncias de segurança sanitária e outras medidas preventivas, tais como, por exemplo, cabines de chuveiros, quando contíguas, poderão ser fechadas alternadamente.

Elaboração: 29 Maio 2020



Revisão:

Aprovação: 01 Junho 2020



11 Piscinas ao ar livre com zona para banhos de sol / espaço de solário

- 11.1 Serão respeitadas as normas especiais que venham a ser publicadas pelas autoridades competentes relativas quanto à ocupação e utilização das piscinas ao ar livre, e bem assim quanto à garantia da qualidade da água, salubridade e segurança das instalações.
- 11.2 Escorregas e outros equipamentos de diversão aquáticos não estarão disponíveis.
- 11.3 Serão implementadas medidas adicionais para limpeza e desinfeção de espreguiçadeiras após utilização.
- 11.4 Havendo redução da capacidade das piscinas e procura superior, serão criados turnos diferenciados para o respetivo acesso.

12 Atividades desportivas**12.1 Ao Ar Livre**

- a) A utilização de equipamentos lúdicos ao ar livre, nomeadamente para os parques infantis e aparelhos de ginástica, quando acessíveis, fica sujeita ao cumprimento de medidas de distanciamento de segurança sanitária entre pessoas e os equipamentos serão higienizados várias vezes ao dia.
- b) São permitidos passeios a pé ou de bicicleta e atividades de desporto individual, sempre assegurando a distância de segurança sanitária.

12.2 Em espaços fechados e ginásios

- a) Atividades desportivas em recinto fechado ficam suspensas até novas indicações da DGS.

13 Animação e entretenimento

- 13.1 Permitir apenas atividades que possibilitem o cumprimento do distanciamento de segurança sanitária entre as pessoas.
- 13.2 Restringir a lotação de salas de convívio, jogos e TV de conformidade com as regras de distanciamento de segurança sanitária, indicando à entrada a lotação máxima permitida.

Elaboração: 29 Maio 2020



Revisão:

Aprovação: 01 Junho 2020



14 Lojas de conveniência / minimercado

14.1 As lojas respeitarão o protocolo de segurança sanitária estabelecido para o ramo do comércio e subseqüentes adaptações em função da evolução da situação relativa ao Corona Vírus COVID-19

15 Serviços de F&B

15.1 Para além das regras implementadas previstas nos pré-requisitos HACCP e sistema HACCP seguir-se-ão as orientações das autoridades competentes e designadamente o protocolo de segurança sanitária para o setor de restauração e bebidas.

15.2 Qualquer serviço de buffet está suspenso, promovendo-se a oferta de refeições servidas à mesa, incentivando-se as esplanadas ao ar livre, bem como os serviços de *take away*.

15.3 Nas mesas os suportes de condimentos deverão ser higienizados após cada serviço, devendo preferencialmente utilizar-se mini doses individuais.

16 Outras instalações, atividades e serviços

16.1 Veículos para transporte da responsabilidade do empreendimento

- a) Verificar se a secção do motorista pode ser separada com um acrílico temporário.
- b) Limitar a lotação dos veículos, de forma a deixar um banco / assento de intervalo. No caso de dois lugares corridos, ocupar unicamente um lugar.
- c) Disponibilizar desinfetante de base alcoólica à entrada do veículo.
- d) Colocar instruções para os hóspedes no banco de trás.
- e) A viatura deve ser devidamente limpa e desinfetada a cada chegada.

17 Primeiros Socorros

17.1 A assistência segue as diretrizes elaboradas pelos organismos competentes (DGS / SNS / 112).

Elaboração: 29 Maio 2020



Revisão:

Aprovação: 01 Junho 2020



18 Documentos associados

- Plano de Contingência Covid.19
- Mod.19 Registo de Higienização de Instalações
- IT.28 Equipamento de Proteção Individual

Elaboração: 29 Maio 2020



Revisão:

Aprovação: 01 Junho 2020

