

PROTOCOLLO – COVID 19



MA TRAVEL

Índice

Índice.....	2
Enquadramento, caracterização e objectivos	3
MA TRAVEL,LTD – A nossa equipa/staff	5
A Localização dos alojamentos	7
Sinalização e Informação.....	16
Plano de Higienização.....	18
Equipamento de higienização.....	20
Equipamento Protecção individual.....	21
Plano de Contingência.....	23

Enquadramento, caracterização e objectivos

No actual contexto da pandemia do COVID- 19 e em cumprimento das regras impostas pela Direcção Geral de Saúde em estreita colaboração com a Direcção Geral de Turismo, vem a **MA TRAVEL,LTD** associar-se a este desígnio de forma voluntária, com o objectivo principal de assegurar e restituir confiança aos nossos colaboradores e clientes, como resposta a esta situação epidemiológica do novo Coronavírus – COVID-19.

Numa área de negócio extremamente sensível a esta temática do **COVID-19**, entendemos associar-nos a esta iniciativa do Selo **CLEAN & SAFE**, materializada no compromisso de adequar aos nossos estabelecimentos de alojamento local os requisitos essenciais desta distinção, quer à sua estrutura, quer ao funcionamento normal da organização.

No âmbito do alojamento local, não obstante a sua natureza comum, há diferenças que marcam e supõem também um regime diferenciado, entenda-se isto por uma diferenciação na aplicação das regras, quer se trate de estabelecimento de alojamento colectivo ou estabelecimentos de alojamento privativo.

Caracterizando o tipo de alojamento local, das suas unidades de alojamento, dos seus apartamentos, poderemos nesta definição usada anteriormente, incluir todos os nossos estabelecimentos no conceito de alojamento privativo, em que não existem propriamente zonas comuns a hóspedes, colaboradores e parceiros.

Todas as nossas unidades/apartamentos em regime de alojamento local, são fracções individualizadas de tipologias maiores ou menores, mas de uso exclusivo aos seus utilizadores. Em alguns casos de unidades de alojamento explorados pela **MA TRAVEL,LTD** existe a partilha do espaço comum piscina e jardim, afecto ao edifício onde se integram os apartamentos de AL.

Para prosseguir este desígnio comum no âmbito do turismo, como actividade promotora de riqueza e trabalho a nível nacional, são objectivos incorporados pela **MA TRAVEL,LTD**, restituir confiança e segurança a todos aqueles que nos visitam, nacionais ou estrangeiros, de Norte a Sul de Portugal, qualquer que seja a época do ano escolhida pelo turistas, enquanto vivermos no mundo e em Portugal, esta pandemia resultante do surgimento deste novo Coronavírus.

Acolhemos por essa mesma razão o selo distintivo implementado pelo Turismo de Portugal, sensibilizados pelo problema que urge combater, capacitando para o efeito os nossos colaboradores com os instrumentos adequados a uma resposta concreta e proporcionada à nossa actividade.

Resulta daqui a nossa preocupação constante em formar, comunicar e incentivar o nosso “staf”, aos objectivos que viram e incorporaram na formação ministrada pela Direcção Geral Turismo, para creditação da **MA TRAVEL,LTD** com o selo **CLEAN & SAFE**.

MA TRAVEL,LTD

A nossa equipa/Staff

Localização geográfica do AL(alojamento Local)

O alojamento tipo

Responsável por Zona/apartamentos

Team/Staff(AL-Alojamento Local)

- Madalena Sampaio Soares – Sales & Marketing Manager **MA TRAVEL,LTD**
-
- Mário Almeida - Director Operações e Vendas da **MA TRAVEL,LTD**
- Catarina Perestrello – Responsável operacional **AL** de Lagos
- Maria Sousa – Responsável operacional **AL** Vilamoura
- Sara Costa – Responsável operacional **AL** Fátima

LOCALIZAÇÃO DO AL-Alojamento Local

LAGOS BAY PLAZA

Responsável Operacional – Catarina Perestrello



20 Apartamentos – MA TRAVEL,LTD

Tipologias – T2

LAGOS BAY PLAZA

Tipo de alojamiento



MILLENNIUM PLAZA

VILAMOURA

Responsável Operacional – Maria Sousa



8 Apartamentos – MA TRAVEL,LTD

Tipologias T1

Millennium Plaza - Vilamoura

Tipo de alojamento



MILLENNIUM GOLF

VILAMOURA

Responsável Operacional – Maria Sousa



11 Apartamentos – MA TRAVEL,LTD

Tipologias T1,T2

Millennium Golf - Vilamoura

Tipo de alojamento



PARQUE DOS PASTORES

FÁTIMA

Responsável Operacional – Sara Costa



47 Apartamentos – MA TRAVEL,LTD

Tipologias T0, T1, T2 e T3

Parque dos Pastores - Fátima

Tipo de alojamento



SINALIZAÇÃO E INFORMAÇÃO

O presente protocolo interno informa quais as medidas de prevenção, regras e comportamentos que devem ser observados pelos colaboradores **MA TRAVEL, LTD**, nossos parceiros e clientes/hóspedes.

A comunicação e informação aos nossos clientes, dos vários procedimentos a ter em conta para assegurar uma boa e segura estadia nos nossos apartamentos no Algarve e em Fátima, far-se-á disponibilizando as necessárias informações nos nossos websites; ou através e a pedido do cliente deste documento **PROTOCOLO INTERNO** disponibilizado para todos os apartamentos; bem como da respectiva sinalização adequadamente visível nos vários alojamentos.

Os responsáveis operacionais constantes deste protocolo, garantem que os nossos clientes tomaram conhecimento do protocolo que deve estar permanentemente disponível como documento fisicamente presente para cada apartamento quando solicitado.

Esta informação também está disponível no Web site *de cada “empreendimento” caso o cliente prefira esta opção.*

Aconselhamos a visualização do Protocolo via site, *evitando o manuseamento do documento. Para uma prévia informação ao check-in nos nossos alojamentos, na confirmação de reserva de alojamento é enviado por email informação do site e o **PROTOCOLO INTERNO**.*

SINALIZAÇÃO



Todos os apartamentos devem ter em zona bem visível um exemplar de cada um destes cartazes da DGS-Direção Geral de Saúde.

Os responsáveis operacionais **MA TRAVEL** devem colocar nos apartamentos sob sua gestão os referidos cartazes e cuidar da verificação que os mesmos se encontram em boas condições e não foram retirados inadvertidamente por alguém.

Os cartazes são fonte de comunicação e sensibilização de funcionários e hóspedes.

PLANO DE HIGIENIZAÇÃO

De acordo com o tipo de organização da **MA TRAVEL**, a sua estrutura , a sua equipa e operacionalidade, verifica-se a necessidade de fazer alguns ajustamentos no “*modus operandi*” normal da nossa actividade, diminuindo desde logo ao máximo o contacto e interação com o nosso hóspede.

Desde a venda do serviço, ao seu pagamento por parte do cliente, à sua instalação nos apartamentos check-in e consequente check-out, o primeiro passo para uma efectiva higienização, empregando todos os meios e ferramentas que evitem o desnecessário contacto com o, ou os hóspedes em cada um dos vários alojamentos locais em exploração.

Todos os apartamentos são normalmente alugados por um período de uma(1) semana, podendo haver prolongamentos do período por solicitação do cliente ou desde a fase inicial, de acordo com o solicitado.

Após check-out e antes da limpeza e arejamento do apartamento, a equipa afecta à higienização, remove primeiramente a roupa e atalhados.

A remoção da referida roupa é realizada de acordo com as regras indicadas neste contexto epidemiológico, isto é, sem agitar ou sacudir, enrolando-as no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e no caso das nossas condições, devidamente colocadas num saco de plástico para o transporte para a lavandaria.

A remoção das roupas e atalhados por parte da equipa de higienização é realizada com a utilização de luvas descartáveis que serão após esta acção colocadas em saco plástico para colocar no lixo. Para as restantes acções de limpeza e desinfecção são naturalmente colocadas novas luvas.

Os apartamentos são entregues devidamente higienizados por uma equipa preparada para fazer uma limpeza e desinfecção, privilegiando a limpeza húmida em todo o apartamento com utilização de lixívia diluída

em água quente— solução de hipoclorito de sódio, em zonas que sejam compatíveis com esta solução. Poderão ser utilizados outros produtos compatíveis, nomeadamente para as instalações sanitárias, em que os produtos contenham na sua composição detergente e desinfectante.

Em determinadas superfícies em que não é possível usar esta aconselhada solução pela OMS, pode usar-se nomeadamente em alguns equipamentos como comandos televisão, de ar condicionado etc, uma solução de álcool a 70%.

À semelhança do que já é normal, mesmo antes deste surto pandémico, todos os produtos deverão respeitar as condições de segurança na sua composição química, de pessoas, especialmente idosos e crianças.

A desinfecção destes apartamentos porque não têm zonas comuns, á excepção de jardim e piscina nalguns casos, faz-se também para além dos puxadores, maçanetas, interruptores, loiça, televisão, comandos de televisão e ar condicionado, etc., nos corrimãos das varandas nos casos da sua existência.

A entrega dos alojamentos é precedida do arejamento total da unidade durante uma hora mínimo após check-out.

EQUIPAMENTO DE HIGIENIZAÇÃO

Para uma adequada higienização dos alojamentos, equipamentos e mobiliário, cada responsável operacional, assegura que as equipas de “limpeza” estão dotadas dos materiais e produtos necessários a atingir os objectivos propostos, que para além da limpeza normal, acrescentam-lhe procedimentos e acções de desinfecção adequada a cada situação.

As equipas de limpeza devem usar bata/avental, luvas descartáveis de utilização única e resistente aos desinfectantes. Enquanto decorre a acção de higienização do alojamento deverão usar em permanência máscara e touca.

Na lavagem de superfícies podem ser usados detergentes comuns, no entanto como se indicou anteriormente, cada responsável operacional deve formar as sua equipas de limpeza e higienização para a utilização de uso de lixívia numa concentração de pelo menos 5% de cloro livre, havendo no mercado soluções prontas a serem usadas respeitando estas proporções.

EQUIPAMENTO PROTECÇÃO INDIVIDUAL

O equipamento de protecção individual são de importância crucial se e quando adequadamente utilizados. São protectores eficazes na propagação do vírus COVID-19 se associados e devidamente incorporados no nosso comportamento e atitudes individuais.

Ao contrário poderão ser uma fonte de contágio de vírus, nomeadamente COVID-19, caso não sejam usados de forma regular e correcta.

Ficam neste protocolo informados todos os **colaboradores MA TRAVEL,LTD**, clientes/hóspedes e parceiros em outsourcing(limpezas; manutenção; outros) na observação das regras estabelecidas pela Direcção de Turismo em colaboração com a Direcção Geral Saúde.

O uso do equipamento de protecção individual é de carácter obrigatório, no espaço afecto a todos os alojamentos em exploração da **MA TRAVEL,LTD**.

Em todos os alojamentos estão colocados dispensadores ou similar com o produto de desinfecção usual para a lavagem de mãos(álcool a 70% ou uma solução antisséptica de base alcoólica.

Nos alojamentos existem sempre de acordo com o número de pessoas a habitar pelo período de uma ou mais semanas, um stock de luvas descartáveis e máscaras de uso normal, as chamadas máscaras cirúrgicas.

*Todos os clientes são aconselhados no check- in e por cartaz visível no apartamento, a **respeitar a distância social** aconselhada pela Direcção Geral de Saúde durante a permanência da estadia nos nosso alojamentos.*

Comportamentos a observar por colaboradores e hóspedes:

- Lavar frequentemente as mãos, com água e sabão, esfregando-as bem durante pelo menos 20 segundos;
- Reforçar a lavagem das mãos antes e após a preparação de alimentos ou as refeições, após o uso da casa de banho e sempre que as mãos estejam sujas;
- Lavar as mãos sempre que se assoar, espirrar ou tossir ou após contato com doentes;
- Usar em alternativa, para higiene das mãos, uma solução à base de álcool a 70%;
- Usar lenços de papel (de utilização única) para se assoar;
- Deitar os lenços usados num caixote do lixo e lavar as mãos de seguida;
- Evitar tossir ou espirrar para as mãos; tossir ou espirrar para o antebraço ou manga, com o antebraço fletido ou usar lenço de papel;
- Evitar tocar nos olhos, no nariz e na boca com as mãos sujas ou contaminadas com secreções respiratórias;
- Adotar atitudes sociais que não impliquem contato próximo (ex. alterar a frequência e/ou a forma de contacto entre os trabalhadores e os utentes
- evitar o aperto de mão, as reuniões presenciais, tomar especiais precauções no caso dos postos de trabalho partilhados);
- higienizar as mãos após o contacto com secreções respiratórias;
- Evitar contato próximo com pessoas com sinais ou sintomas de infeção respiratória aguda;
- Quando, nos termos do presente plano de contingência, seja recomendado o uso de máscara, nunca descuidar a higienização das mãos antes de colocar e após remover a máscara.

PLANO CONTIGÊNCIA

(Procedimentos em caso de suspeita de infecção)

CORONAVÍRUS-COVID - 19

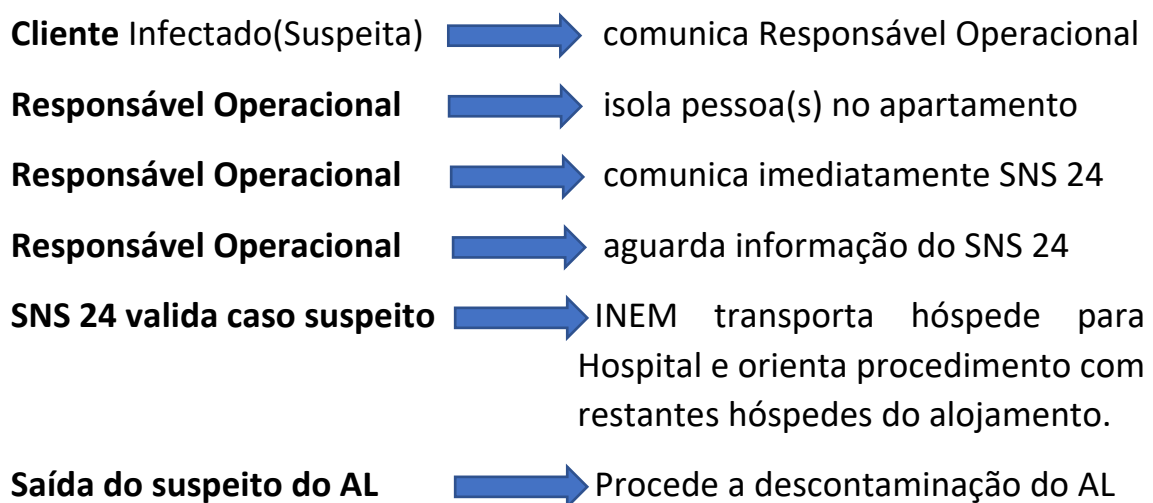
No âmbito dos procedimentos de prevenção, controlo e vigilância implementados pela **MA TRAVEL,LTD** para evitar propagação externa ou interna aos seu alojamentos e consequentemente aos seus hóspedes, colaboradores e parceiros, é imperioso conter no protocolo interno as disposições de actuação concreta caso se verifique um ou mais casos de suspeita de COVID-19.

Cada responsável operacional da equipa **MA TRAVEL,LTD** é na sua área de actuação, Lagos, Vilamoura ou Fátima, o primeiro a promover ou accionar os procedimentos necessários, caso se venha a suspeitar de um caso de COVID-19 nos nossos alojamentos.

Esteja atento ao aparecimento de febre, tosse ou dificuldade respiratória;

Caso apareça algum dos sintomas acima referidos seguir as orientações abaixo indicadas:

Como actuar no caso do suspeito ser **hóspede**:



Nota: a comunicação entre o suspeito de COVID-19 será preferencialmente feita por telefone.

O alojamento em causa fica imediatamente isolado e permanecerá o suspeito de infecção com os restantes hóspedes em confinamento no apartamento os quais serão devidamente identificados para conhecimento da autoridades saúde.

Na decorrência da comunicação ao SNS24 e transporte pelo INEM do suspeito de COVID-19, a **MA TRAVEL,LTD** prestará a assistência necessária ao seu cliente. Essa assistência deverá ser sempre feita sem contacto com o infectado ou com o contacto mínimo possível.

Neste caso o colaborador **MA TRAVEL,LTD** deverá estar **equipado** com máscara de protecção respiratória, viseira, bata impermeável, luvas não esterilizadas e óculos de protecção.

Este contacto só deverá existir após informação ao SNS24 e se para tal indicado, ou se na decorrência do contacto com a referida autoridade de saúde se manifestar imprescindível a deslocação ao alojamento onde se encontra isolado o hóspede suspeito de contaminação com restantes pessoas do grupo.

Como actuar no caso do suspeito ser **colaborador**:

Responsável Operacional  comunica entidade empregadora. Se em casa não se desloca ao trabalho. Se a caminho do trabalho regressa a casa, fazendo o mesmo caso se sinta com sintomas próprios da infecção no quadro abaixo indicados.

MA TRAVEL,LTD inquire colaborador  colaborador informa de contactos próximos que teve com outros na sua actividade profissional e fica dispensado da sua colaboração até à não validação da suspeita ou à sua alta hospitalar.

Nota: os colaboradores actuam normalmente no empreendimento onde se situam os alojamentos e com pouco contacto com outros colaboradores da empresa. São eles que fazem o check-in e check out, com um contacto muito diminuto com clientes e outros colaboradores.

O maior número de contactos era telefonicamente ou no check- in e check -out, o que neste contexto deverá privilegiar e reduzir ao máximo todos os contactos físicos, baixando ainda mais a sua exposição de contacto que é já normalmente reduzida.

A DESCONTAMINAÇÃO DO ALOJAMENTO E EQUIPAMENTO

Logo que o, ou os suspeitos, sejam transportados pelo INEM ou outra autoridade competente para o efeito, e lhe tenha sido comunicado posteriormente pela autoridade de saúde local da validação da infecção de Covid-19, a **MA TRAVEL,LTD** procederá à imediata descontaminação do alojamento e equipamentos utilizados pelo hóspede ou hóspedes.

- 1- A equipa de intervenção será alertada para utilização obrigatória e rigorosa de equipamento adequado e de segurança do pessoal na descontaminação do local infectado ou supostamente infectado.
- 2- A descontaminação far-se-á com equipa especializada nestes casos que seguirão as regras da Direcção Geral de Saúde, isto é, operadores creditados para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.
- 3- Feita esta limpeza/desinfecção e descontaminação a **MA TRAVEL,LTD** informará a competente autoridade de saúde para levantamento de interdição.