

PLANO DE CONTINGÊNCIA COVID-19

PROTOCOLO INTERNO

1. Enquadramento

Na situação atual, relacionada com o COVID-19, Authentic Porto Apartments considerou necessário e fundamental a elaboração e aplicação de um plano de contingência, que minimize o risco de contágio, e permita o bom funcionamento das atividades essenciais da empresa.

Este documento, designado por plano de contingência, define um conjunto de orientações e medidas que permite a preparação e adequação da resposta da entidade patronal, centrando-se nas questões operacionais a acautelar, de forma a proteger a saúde de todos e assegurar a continuidade da atividade.

1.1 O que é o Coronavirus - COVID-19

Os Coronavirus são uma família de vírus conhecidos por causar doença no ser humano. A infecção pode ser semelhante a uma gripe comum ou apresentar-se como uma doença mais grave, nomeadamente pneumonia.

1.1.1 Transmissão da infecção

Considera-se que o COVID-19 pode transmitir-se:

- Por gotículas respiratórias (partículas superiores a 5 micra);
- Pelo contacto direto com secreções infecciosas;
- Por aerossóis em procedimentos que os produzem (inferiores a 1 micron).

A transmissão de pessoa para pessoa foi confirmada e julga-se que esta ocorre durante uma exposição próxima à pessoa com COVID-19, através da disseminação de gotículas respiratórias produzidas quando uma pessoa infetada, tosse, espirra ou fala, as quais podem ser inaladas ou pousar na boca, nariz ou olhos de pessoas que estão próximas e ainda através do contacto das mãos com uma superfície ou objecto com o novo coronavírus e, em seguida, o contacto com as mucosas oral, nasal ou ocular (boca, nariz ou olhos).

1.2 Principais sintomas

Os principais sintomas são semelhantes a uma gripe, como por exemplo:

- febre;
- tosse;
- falta de ar (dificuldade respiratória);
- cansaço.

1.3 Tempo de incubação e forma de manifestação

O período de incubação (até ao aparecimento de sintomas) situa-se entre 2 a 12 dias, segundo as últimas informações publicadas pelas Autoridades de Saúde.

Como medida de precaução, a vigilância ativa dos contactos próximos decorre durante 14 dias desde a data da última exposição a caso confirmado.

As medidas preventivas no âmbito do COVID-19 têm em conta as vias de transmissão direta (via aérea e por contacto) e as vias de transmissão indireta (superfícies/objectos contaminados).

2. Procedimentos de prevenção

- Lavagem e desinfeção, de acordo com o presente protocolo interno, das superfícies onde colaboradores e clientes circulam, garantindo o controlo e a prevenção de infeções e resistências aos antimicrobianos.
- Limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo maçanetas, puxadores de armários, corrimão, etc.).
- Ser dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco e do uso de aspirador de pó.
- A definição de cuidados específicos para troca da roupa de cama e limpeza nos quartos, privilegiando dois tempos de intervenção espaçados e com proteção adequada.
- A remoção da roupa de cama e atoalhados feita sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo, colocando-a nos sacos próprios e transportando-a diretamente para o local de armazenamento para posterior levantamento pela Lavandaria.
- A lavagem em separado à máquina e a temperaturas elevadas da roupa de cama/atoalhados (cerca de 60°C).
- Todos os colchões e almofadas de cama têm resguardo impermeável que é trocado em cada reserva.
- Sofás e outros itens de tecido são desinfectados com spray desinfectante próprio para tecidos.
- O balde e esfregona para o chão são reutilizáveis, pelo que se deve garantir uma limpeza e desinfeção destes equipamentos no final de cada utilização. O balde e esfregona devem ser distintos por áreas. Por exemplo: o balde e esfregona usados nas casas de banho, não devem ser usados nas áreas de alimentação, ou em outros espaços públicos.
- Para o chão, a lavagem deve ser realizada com água quente e detergente comum, seguido da desinfeção com solução de lixívia diluída em água.
- Nas instalações sanitárias, a lavagem deve ser realizada, preferencialmente, com produto que contenha na composição detergente e desinfectante porque é de mais fácil aplicação e desinfeção.
- Garantir que está sempre disponível álcool gel desinfectante para mãos na entrada do edifício e no interior de cada apartamento, assim como dispensadores de gel e sabão em todos os quartos de banho.
- Para garantir uma correta limpeza e desinfeção, não estamos a aceitar check-in antecipado nem check out tardio. Isto quer dizer que os hóspedes têm que

deixar o apartamento até às 11:00 no dia da saída e apenas poderão chegar depois das 15:00 no dia da entrada.

- Garantir que os hóspedes têm conhecimento e acesso ao presente Protocolo Interno, através da disponibilização do mesmo no nosso web site em Português, Inglês e Espanhol, e cuja consulta também pode ser feita através de QR code.
- Disponibilizar a informação de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19 com sinalética existente na área comum dos apartamentos.

3. Colaboradores – Higiene pessoal

1. De acordo com o protocolo, ao entrar nas instalações, é necessária a higienização das mãos com solução álcool gel. Seguidamente, é necessária a colocação da máscara ou viseira para o período de trabalho.
2. 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.
3. 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.
4. Evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos.
5. Conduta social: Evitar o contacto próximo, apertos de mão, beijos, postos de trabalho partilhados, reuniões presenciais e partilha objetos e utensílios.
6. Cumprir a auto monitorização diária: avaliação da febre (medir a temperatura corporal duas vezes por dia e registar o valor e a hora de medição), verificação de tosse ou dificuldade em respirar.
7. Quaisquer sintomas associados ao vírus devem ser imediatamente comunicados a nível superior e aos colegas de trabalho, e tomadas as devidas medidas de segurança, limpeza e desinfeção.
8. Ao sair das instalações, lavar muito bem as mãos ou higienizar as mãos com solução álcool gel.

3.1 Housekeeping

- Os colaboradores deverão trabalhar em exclusividade na unidade que lhes for atribuída.
- Os colaboradores deverão usar roupa exclusivamente para trabalhar. A mesma não deve ser levada para casa. Esta roupa de trabalho deve ser usada apenas um dia.
- Deverão, sempre, ser utilizadas luvas e máscaras descartáveis. Entre preparação de quartos, as luvas deverão ser desinfetadas. No final do dia, as luvas e as máscaras deverão ser colocadas em saco fechado e colocadas no lixo.
- A entrega e recolha de roupas para lavar deverá ser feita sem contacto com os colaboradores da lavandaria.

3.2 Front office

- Os colaboradores deverão trabalhar preferencialmente em regime de teletrabalho, sempre que tal for possível
- Os check-in devem ser feitos presencialmente

- O controle da limpeza, a verificação dos apartamentos, o controle de stocks continua a ser feito com a periodicidade diária

4. PLANO DE ATUAÇÃO

4.1. A empresa estabeleceu como “Sala de Isolamento” o escritório situado no piso 1, para impedir que outros colaboradores ou clientes sejam expostos. No caso de um possível caso de infecção em hóspedes, os mesmos deverão ficar confinados à “Sala de Isolamento”. Neste local existem máscaras e luvas descartáveis, gel desinfetante, termómetro, contentor de resíduos autónomo, sacos de resíduos, um Kit alimentar de emergência incluindo água, cadeiras, mesa e casa de banho completa.

4.2. O colaborador que apresente critérios compatíveis com a definição de caso suspeito ou com sinais e sintomas de COVID-19, informa o gerente (preferencialmente por via telefónica) e, caso se encontre no estabelecimento, dirige-se para a “Sala de Isolamento”. Assim que estiver no seu interior contacta a linha SNS 24 (808 24 24 24).

4.3. Se um hóspede reportar sintomas de COVID-19 a algum colaborador, este deve imediatamente encaminhar o hóspede para a “Sala de isolamento”, contactar a linha SNS 24 e contactar o gerente por telefone. Deve permanecer no exterior da “Sala de isolamento” até indicação da Autoridade de Saúde ou do Gerente, não deixando ninguém entrar na mesma.

a) Quem acompanha o caso suspeito para a sala de isolamento?

Perante a identificação de um possível caso, deve ser encaminhado imediatamente para a “Sala de Isolamento” e avisado o gerente. O colaborador que efetuar o encaminhamento deve ter em atenção o uso de máscara, luvas e gel desinfetante. A pessoa que deverá efetuar o encaminhamento deverá ser o colaborador que procedeu à identificação.

b) Quem contacta o SNS24 (808242424)?

Deverá ser o colaborador.

5. Conclusão

O presente plano de contingência pode ser actualizado durante o período em questão.

As medidas implementadas visam isolar grupos de trabalho, minimizando o risco de contágio, protegendo todos os colaboradores, clientes e a continuidade das atividades da empresa.

A missão para travar a propagação desta epidemia, é de todos!

A Gerência
1 de junho de 2020

COVID-19: Informação suplementar para os hóspedes

Para a segurança dos hóspedes, bem como de todos os nossos colaboradores, por favor leiam com atenção estas informações.

Se tiverem alguma questão não hesitem em contactar-nos.

Limpeza e desinfeção

- Para garantir uma correta limpeza e desinfeção, não estamos a aceitar check in antecipado nem check out tardio. Isto quer dizer que terão que deixar o apartamento até às 11:00 no dia da saída e apenas poderão chegar depois das 15:00 no dia da entrada.
- Depois do check out, todas as janelas serão abertas para circulação do ar.
- Todas as superfícies são limpas e desinfetadas com produtos à base de lixívia ou álcool, tendo especial atenção a áreas de toque frequente como balcão da cozinha e casa de banho, puxadores de portas, interruptores, comandos de TV, chaves, etc.
- Todos os nossos colchões e almofadas de cama têm resguardo impermeável que é trocado em cada reserva.
- Todos os lençóis e toalhas são lavados a temperaturas elevadas.
- Almofadas decorativas, sofás e outros itens de tecido são desinfetados com spray desinfetante próprio para tecidos.

Preparando a sua estadia

- Aconselhamos que adquira um Seguro de Viagem para fazer face a eventuais cancelamentos ou interrupções da sua estadia.
- Todos os hóspedes devem trazer máscara. Em Portugal, todos os locais públicos fechados obrigam a utilização de máscara.
- Se algum hóspede não possuir máscara no check in, terá que adquirir uma conosco. Possuímos vários equipamentos de proteção individual que podemos disponibilizar conforme preço indicado no apartamento.
- Porque é necessário reportar todos os casos suspeitos às autoridades, é obrigatório que possua um telefone funcional em Portugal. Em caso suspeito, temos um protocolo ativo e estaremos aqui para o ajudar em tudo o que nos for possível.

Check-in

- Continuaremos a fazer check-in presencial, com as devidas adaptações.
- Por favor indique-nos a sua hora de chegada até ao dia anterior e mantenha-nos informado no caso de necessitar alterar a hora combinada.
- Apertos de mão ou outros cumprimentos com contacto físico não são permitidos.
- As normas do alojamento e o Plano de contingência COVID 19 podem ser consultadas no interior de cada apartamento e através de QR Code. Por favor leia com atenção estas informações e entre em contacto conosco em caso de dúvida.

Na propriedade

- Todas as nossas propriedades têm disponível álcool gel desinfetante na entrada do edifício e no interior de cada apartamento, assim como dispensadores de gel e sabão em todos os quartos de banho. Por favor lave bem as mãos sempre que entrar no apartamento.
- Os nossos imóveis são limpos e desinfetados de acordo com as recomendações do Turismo de Portugal e Direção Geral de Saúde. Durante a sua estadia por favor mantenha o espaço limpo e seguro para si e para a sua família.
- Se houver algum problema que exija assistência nossa dentro do imóvel, um elemento da nossa equipa poderá ir ao apartamento, sempre com a sua autorização. Durante este período de permanência dentro do apartamento, todas as pessoas (staff e hóspedes) devem usar máscara.
- Considere deixar pelo menos 1 janela aberta para circulação do ar.
- Use os espaços comuns apenas para o estritamente necessário e usando sempre máscara. Mantenha o distanciamento social.

Caso suspeito COVID

No caso de algum hóspede apresentar algum destes sintomas:

- Tosse, febre, dificuldade em respirar

1. Contacte-nos imediatamente:
 - i. Telefone: +351 910 944 579 (Telefone e WhatsApp)
2. Contacte a linha de saúde 24 para o número 808242424. Este número apenas funciona a partir de um número português. Caso não possua um número português, entre em contacto connosco para que possamos reencaminhar a sua chamada.

No caso de ter que ficar em isolamento, um prolongamento da sua estadia poderá ser possível mediante disponibilidade. Os custos deste prolongamento terão que ser suportados pelo hóspede.

Check out

- Recolha todo o lixo (incluindo o reciclável) e coloque nos respetivos contentores localizados na Rua de Ferreira Borges, junto ao Mercado Ferreira Borges.
- Não deixe comida no frigorífico nem no balcão.
- A não ser que esteja chuva ou com forte possibilidade de chover, por favor deixe as janelas entreabertas para circulação do ar.
- Deixe as chaves do apartamento em cima da mesa da sala de jantar (nunca na fechadura da porta) e feche a porta. Por favor verifique que a porta está bem fechada empurrando a mesma do lado de fora. Envie-nos uma mensagem indicando que já saiu do apartamento.

