

# Tuk Away

Visit Lisbon in a whole new way



PROTOCOLO INTERNO/PLANO DE CONTINGÊNCIA TUK AWAY –  
COVID-19

1. Introdução
2. Doença por coronavírus – Covid – 19
3. A transmissão do Covid-19
4. O que é um caso suspeito
5. Procedimentos de prevenção
  - 5.1. Sinalização e informação
  - 5.2. Equipamentos de higienização
  - 5.3. Plano de higienização da equipa e equipamentos
6. Para colaboradores
  - 6.1. Formação
  - 6.2. Equipamento – Proteção individual
  - 6.3. Designação de responsáveis
  - 6.4. Conduta
  - 6.5. Stock de materiais de limpeza e higienização
7. Para clientes
  - 7.1. Conduta
8. Procedimentos em caso de infeção
9. Procedimentos na vigilância de contactos próximos
10. Registo de atos/incidentes

Anexo 1 – Fluxograma de situação de trabalhador com sintomas de Covid-19

Anexo 2 – Medidas de prevenção Covid-19

Anexo 3 – Matrizes de Registo / plano de higienização de equipas e equipamentos

## 1. Introdução:

A segurança e o bem-estar dos nossos clientes e da equipa da Tuk Away ( Palfern – Actividades de Animação Turística, Lda ) é desde sempre crucial, fazendo parte da nossa filosofia de trabalho e de acolhimento.

No sentido de irmos de encontro a todas as necessidades e normas de segurança atuais relativas ao surto de coronavírus COVID-19, aderimos ao selo Clean & Safe e para sua segurança investimos em todo o equipamento necessário e redigimos este protocolo interno/plano de contingência.

O presente documento dá a divulgar os pontos essenciais do Protocolo interno e Plano da Tuk Away para a Doença por Coronavírus (COVID19). Fornece informação aos colaboradores da empresa e clientes sobre esta nova doença, sobre as medidas de prevenção e controlo desta infeção, e sobre os procedimentos e medidas a adotar perante a identificação de casos suspeitos e/ou confirmados.

O Plano de Contingência da nossa empresa para a Doença por Coronavírus (COVID19) foi desenvolvido com base nas orientações da Direção-Geral da Saúde (DGS) e na melhor evidência científica disponível até ao momento.

Os colaboradores serão informados sobre a doença por coronavírus (COVID19) e sobre as formas de evitar a transmissão, através dos meios mais adequados: Boletim Informativo, afixação de cartazes nos espaços comuns, etc.

De igual modo, a informação sobre as recomendações e procedimentos estabelecidos no Plano de Contingência para a Doença por Coronavírus (COVID-19) será amplamente divulgada, através dos meios mais adequados.

A Tuk Away ( Palfern – Actividades de Animação Turística, Lda ) está comprometida com a proteção da saúde e a segurança dos seus colaboradores e clientes, tendo também um papel importante a desempenhar na limitação do impacto negativo deste surto na comunidade, face às valências desconhecimento que detêm em diversas áreas.

## 2. Doença por Coronavírus – Covid -19

Os coronavírus são uma família de vírus conhecidos por causar doença no ser humano e são bastante comuns em todo o mundo. A infeção origina sintomas inespecíficos como tosse, febre ou dificuldade respiratória, ou apresentar-se como doença mais grave, como pneumonia. O novo coronavírus (SARS-CoV-2), agente causador da doença por coronavírus (COVID-19), foi identificado pela primeira vez em dezembro de 2019, na Cidade de Wuhan (China). Embora o epicentro da epidemia tenha ocorrido em Wuhan, Província de Hubei (China), onde estão relatados a maior parte dos casos, o risco de infeção não se limita a Wuhan, mas a qualquer região com casos confirmados onde se verifique transmissão ativa e sustentada do vírus. O período de incubação do novo coronavírus é de 2 a 14 dias. Isto significa que se uma pessoa permanecer bem 14 dias após contactar com um caso confirmado de doença por coronavírus (COVID-19), é pouco provável que tenha sido contagiada.

Após exposição a um caso confirmado de COVID-19, podem surgir os seguintes sintomas:

- Dificuldade respiratória;
- Tosse;
- Febre.

De forma geral, estas infeções podem causar sintomas mais graves em pessoas com sistema imunitário mais fragilizado, pessoas mais velhas, e pessoas com doenças crónicas como diabetes, cancro e doenças respiratórias.

## 3. A transmissão do Covid-19

Pelo que é conhecido de outros coronavírus, a transmissão de COVID-19 acontece quando existe contacto próximo (perímetro até 2 metros) com uma pessoa infetada. O risco de transmissão aumenta quanto maior for o período de contacto com uma pessoa infetada.

As gotículas produzidas quando uma pessoa infetada tosse ou espirra (secreções respiratórias que contêm o vírus) são a via de transmissão mais importante. Existem duas formas através das quais uma pessoa pode ficar infetada:

- ✓ As secreções podem ser diretamente expelidas para a boca ou nariz das pessoas em redor (perímetro até 2 metros) ou podem ser inaladas para os pulmões;
- ✓ Uma pessoa também pode ficar infetada ao tocar em superfícies ou objetos que possam ter sido contaminados com secreções respiratórias e depois tocar na sua própria boca, nariz ou olhos.

#### 4. O que é um caso suspeito

A classificação de um caso como suspeito de doença por coronavírus (COVID-19) deve obedecer a critérios clínicos e epidemiológicos. A definição seguinte é baseada na informação atualmente disponível no Centro Europeu de Prevenção e Controlo de Doença (ECDC).

Critérios clínicos	Critérios epidemiológicos
<p style="text-align: center;"><b>Febre</b> OU <b>Tosse</b> OU <b>Dificuldade respiratória</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>História de viagem para áreas com transmissão comunitária ativa nos 14 dias anteriores ao início de sintomas</b> OU <b>Contacto com caso confirmado ou provável de infeção por COVID-19, nos 14 dias antes do início dos sintomas</b> OU <b>Profissional de saúde ou pessoa que tenha estado numa instituição de saúde onde são tratados doentes com COVID-19</b></p>

#### 5. Procedimentos de prevenção

##### 5.1 Sinalização e Informação

- Os clientes são informados da existência deste protocolo interno e poderão consultá-lo através do nosso site [www.tuk-away.com](http://www.tuk-away.com) e pela nossa equipa. Será também disponibilizado este documento a todos os colaboradores.
- Haverá informação de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de Coronavírus COVID-19 nos nossos veículos e no nosso site estarão todos o link necessário para que se possa consultar a informação online.

##### 5.2 Equipamentos de higienização

- Os nossos veículos e equipas dispõem de dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica para desinfeção de mãos.
- Todos os veículos dispõem de produtos de limpeza e higienização ( 70 % álcool )

##### 5.3 Plano de higienização

- São desinfetadas sempre antes e depois de utilizados os equipamentos / veículos, e com recurso a detergentes adequados e recomendados, todas as zonas de contacto frequente ( assentos, cintos de segurança, tapetes, corrimãos entre outros).

- São desinfetados os equipamentos “críticos” mais utilizados após cada utilização, tais como terminais de pagamento ( se for o caso ).
- Limpeza e desinfecção do balde e esfregona após cada utilização.

### **\*Matriz de Registo – Anexo 3**

## 6. Para Colaboradores

### 6.1 Formação

- Todos os colaboradores receberam formação e/ou informação 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 seguintes 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 deitado imediatamente para o lixo e 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, verificação de tosse ou dificuldade em respirar.
    - ✓ Como cumprir as orientações da Direção-Geral da Saúde para limpeza de superfícies e dos equipamentos .

## 6.2 Equipamento – Proteção individual

- Existe equipamento de proteção individual para todos os colaboradores, ajustados à sua função, tais como: máscara, luvas, viseira. Todos devem respeitar a necessidade de substituição do material sempre que necessário, adotando as boas práticas de utilização do mesmo, não descuidando as restantes medidas de segurança, tal como a distância de segurança, durante o seu uso.
- Todos os funcionários devem usar Máscara, respeitando todas as regras de higiene e segurança durante a sua colocação, utilização e remoção.

## 6.3 Designação dos responsáveis

O Diretor de serviço é o responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção (acompanhar a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento (se houver condições para o fazer), prestar-lhe a assistência necessária e solicitar ao cliente para contactar o serviço nacional de saúde, ou se necessário, fazer o contacto. No caso de a suspeita de infeção ser um colaborador, deve agir-se de acordo com o representado no anexo 1;

## 6.4 Conduta

Monitorização diária para avaliação da febre, existência de tosse ou dificuldade em respirar. O controlo da temperatura corporal de todos os colaboradores será feito no início e antes de iniciar a actividade. Caso o colaborador esteja com temperatura igual ou superior a 38.0º não poderá entrar ao serviço e deve considerar-se um caso suspeito, pelo que se devem cumprir as diretrizes do ponto 8.

Comportamentos a adotar pelo Staff:

- ✓ Manter distância entre colaboradores e clientes de acordo com as recomendações da DGS;
- ✓ Higienizar corretamente as mãos antes da entrada ao serviço, várias vezes ao dia e sempre que necessário, seguindo todas as indicações da DGS;
- ✓ Antes de entrar ao serviço o colaborador deve fazer a monitorização de febre ;
- ✓ O colaborador deve utilizar corretamente o equipamento de proteção individual de acordo com o definido no protocolo interno;
- ✓ Desinfetar todos os equipamentos partilhados em cada troca de clientes;
- ✓ É desaconselhado o uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis);
- ✓ Haverá sacos do lixo apenas para colocação de máscaras e luvas

## 6.5 Stock de materiais de limpeza e higienização

Existe um stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às dimensões do empreendimento, incluindo toalhetes de limpeza humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool a 70% ou superior.

Existem dispensadores ou recargas de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool.

Existem contentores de resíduos ou sacos plástico.

## 7. Para Clientes

Existe equipamento de proteção individual (luvas e máscaras), disponíveis para os clientes poderem adquirir, com custo adicional.

### 7.1 Conduta:

- ✓ Higienizar as mãos com solução à base de álcool à entrada e saída dos veículos;
- ✓ Respeitar a distância de pelo menos 2 metros entre pessoas (exceto coabitantes);
- ✓ Cumprir medidas de etiqueta respiratória;
- ✓ É obrigatório o uso de máscara dentro dos veículos, utilizando o adereço sempre de forma adequada e de acordo com as recomendações da DGS;
- ✓ Caso apresente sinais ou sintomas de COVID-19 deve imediatamente informar uma pessoa da equipa;

## 8. Procedimentos em caso de infeção

Em caso suspeito de infeção o responsável acompanha a pessoa à área de isolamento e solicita que este contacte a saúde 24, ou então ele próprio faz o contacto.

Aquando de um caso suspeito validado, a DGS ativa o INEM, O INSA e a Autoridade de Saúde Regional, iniciando-se a investigação epidemiológica e a gestão de contactos.

Equipa Tuk Away (Palfern, Lda ) colaborará com a Autoridade de Saúde local na identificação dos contactos próximos da pessoa (caso suspeito validado).

A Tuk Away informa as restantes pessoas deste caso suspeito validado, a aguardar resultados de testes laboratoriais.

A Autoridade de saúde local informa a empresa dos resultados dos testes laboratoriais. Se o caso for inválido, este fica encerrado para COVID-19, sendo aplicados os procedimentos habituais incluindo de limpeza e desinfeção.

- Descontaminação do local de isolamento:
- ✓ Providenciar a limpeza e desinfeção da área de isolamento;

- ✓ Reforçar a limpeza e desinfeção, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelo doente confirmado, com maior probabilidade de estarem contaminadas. Dar especial atenção à limpeza e desinfeção do posto de trabalho do caso confirmado (caso seja colaborador), ou do quarto (caso seja cliente), incluindo materiais e equipamentos utilizados por este.
- ✓ Armazenar os resíduos do caso confirmado em saco de plástico (com espessura de 50 ou 70 microns) que, após ser fechado (por ex. com abraçadeira), será recolhido por um operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.
- ✓ A autoridade de saúde local, em estreita articulação com a Direção, comunica à DGS informações sobre as medidas implementadas no hotel, e sobre o estado de saúde dos contactos próximos do doente.

## 9. Procedimentos na vigilância de contactos próximos

Considera-se contacto próximo uma pessoa que não apresenta sintomas no momento, mas que teve ou pode ter tido contacto com um caso confirmado de COVID-19. O tipo de exposição do contacto próximo, determinará o tipo de vigilância. O contacto próximo com caso confirmado de COVID-19 pode ser de:

- ✓ Alto risco de exposição, definido como:
  - Colaborador do mesmo posto de trabalho (gabinete, sala, secção, zona até 2 metros) do caso;
  - Colaborador ou visitante que esteve cara-a-cara com o caso confirmado ou que esteve com este em espaço fechado;
  - Colaborador ou visitante que partilhou com o caso confirmado louça (pratos, copos, talheres), toalhas ou outros objetos ou equipamentos que possam estar contaminados com expectoração, sangue, gotículas respiratórias).
- ✓ Baixo risco de exposição (casual), definido como:
  - Colaborador ou visitante que teve contacto esporádico (momentâneo) com o caso confirmado (ex. em movimento/circulação durante o qual houve exposição a 15 gotículas/secreções respiratórias através de conversa cara-a-cara superior a 15 minutos, tosse ou espirro);
  - Colaborador ou visitante que prestou(aram) assistência ao caso confirmado, desde que tenha(m) seguido as medidas de prevenção (ex. utilização adequada da máscara e luvas; etiqueta respiratória; higiene das mãos).

Além do referido anteriormente, perante um caso confirmado por COVID-19, deverão ser ativados os procedimentos de vigilância ativa dos contactos próximos, relativamente ao início de sintomatologia. Para efeitos de gestão dos contactos a Autoridade de Saúde Local, em estreita articulação com o Responsável, deve:

  - ✓ Identificar, listar e classificar os contactos próximos (incluindo os casuais);
  - ✓ Proceder ao necessário acompanhamento dos contactos (telefonar diariamente, informar, aconselhar e referenciar, se necessário).

✓ O período de incubação estimado da COVID-19 é de 2 a 14 dias. Como medida de precaução, a vigilância ativa dos contactos próximos decorre durante 14 dias desde a data da última exposição a caso confirmado.

A vigilância de contactos próximos deve ser a seguinte:

Alto Risco de Exposição	Baixo Risco de Exposição
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Monitorização ativa pela Autoridade de Saúde Local durante 14 dias desde a última exposição.</li> <li>✓ Auto monitorização diária dos sintomas da COVID-19, incluindo febre, tosse ou dificuldade em respirar.</li> <li>✓ Restringir o contacto social ao indispensável.</li> <li>✓ Evitar viajar.</li> <li>✓ Estar contactável para monitorização ativa durante os 14 dias desde a data da última exposição.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Auto monitorização diária dos sintomas da COVID-19, incluindo febre, tosse ou dificuldade em respirar.</li> <li>✓ Acompanhamento da situação pelo médico do trabalho.</li> </ul>

É importante sublinhar que:

❖ Para além da monitorização diária da temperatura feita, o colaborador pode e deve fazer a auto monitorização da sua temperatura, podendo solicitar o termómetro sempre que necessário;

❖ Se se verificarem sintomas da COVID-19 e o colaborador ou visitante estiver no local e trabalho, devem-se iniciar os PROCEDIMENTOS NUM CASO SUSPEITO;

❖ Se nenhum sintoma surgir nos 14 dias decorrentes da última exposição, a situação fica encerrada para COVID-19.

## 10. Registo de atos/ incidentes

Sugestão de registo de ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição de Ocorrência	Medidas de atuação	Obs.

# Anexo 1 – Fluxograma de situação de trabalhador com sintomas de Covid-19





Cobrir a boca e o nariz com um lenço de papel descartável sempre que for necessário assoar, tossir ou espirrar. O lenço de papel deverá ser descartado num caixote de lixo e, em seguida, deverão ser lavadas as mãos.

Na ausência de lenços de papel descartável, poder-se-á tossir ou espirrar para a prega do cotovelo.



Nunca se deve tossir nem espirrar para o ar ou para as mãos.

- ✓ As pessoas que sintam tosse, febre ou dificuldade respiratória devem contactar telefonicamente a pessoa responsável para avaliar a situação e aconselhar quais as medidas a tomar.
- ✓ Os colaboradores e eventuais visitantes devem lavar as mãos:
  - Antes de sair de casa
  - Ao chegar ao local de trabalho
  - Após usar a casa de banho
  - Após as pausas
  - Antes das refeições, incluindo lanches
  - Antes de sair do local de trabalho
  
- ✓ Utilizar um gel alcoólico que contenha pelo menos 70% de álcool se não for possível lavar as mãos com água e sabão.
- ✓ Evitar tocar nos olhos, nariz e boca sem ter lavado as mãos.
- ✓ Evitar contacto próximo com pessoas com tosse, febre ou dificuldade respiratória.
- ✓ Limpar e desinfetar frequentemente objetos e superfícies de utilização comum.
- ✓ Em caso de sintomas ou dúvidas contactar a Linha SNS24: 808 24 24 24.
- ✓ Não se deslocar diretamente para nenhum estabelecimento de saúde.
- ✓ Consultar regularmente informação afixada e em <http://www.dgs.pt>

Matriz de plano de higienização  
Anexo 3

**TUK AWAY**

Palfern - Actividades de Animação Turística,  
Lda  
RNAAT 122/2015



**PROTOCOLO INTERNO - COVID 19**

		ANTES DO EVENTO			DURANTE EVENTO			PÓS EVENTO			
		ETAPAS	TAREFAS	SAFE & CLEAN	RESPONSÁVEL	TAREFAS	SAFE & CLEAN	RESPONSÁVEL	TAREFAS	SAFE & CLEAN	RESPONSÁVEL
PROGRAMA :	EQUIPA INTERNA										
	EQUIPA EXTERNA										
	ESPAÇOS										
	EQUIPAMENTOS										
CLIENTES											