

Plano Global de Contingência (Casa dos Lagares de Vara e Pedra)

Índice

1. Introdução	2
2. Saúde.....	3
2.1. COVID 19	3
2.1.1. formação / Informação / Coordenação	3
2.1.1. perceção de risco	4
2.1.3. Fase de mitigação (Medidas básicas de prevenção e controlo)	4
2.1.3. fase de emergência (Gestão de casos possíveis, prováveis ou confirmados)	5
2.1.4. Fase de reabilitação (retorno à normalidade)	5
3. Constrangimentos internacionais	6
3.1. REFUGIADOS	6
3.1.1. formação / Informação / Coordenação	6
3.1.2. perceção de risco	6
3.1.3. Fase de mitigação (Medidas básicas de prevenção e controlo)	6
3.1.4. fase de emergência (chegada pontual de refugiados)	6
3.1.5. Fase de reabilitação (retorno à normalidade)	7
3.2. CIBERSEGURANÇA	7
3.2.1. formação / Informação / Coordenação	7
3.2.2. perceção de risco	7
3.2.3. Fase de mitigação (Medidas básicas de prevenção e controlo)	7
3.2.4. fase de emergência	8
3.2.5. Fase de reabilitação (retorno à normalidade)	8
4. Fenómenos extremos e riscos coletivos	9
4.1. SISMOS	9
4.1.1. perceção de risco	9
5.1. incêndios rurais	9
5.1.1. perceção de risco	9
5.1.2. fase de mitigação (Medidas básicas de prevenção e controlo)	9

1. Introdução

Com o objetivo de mitigar os riscos da atividade turística em Portugal, o Turismo de Portugal criou o selo “Clean and safe” para orientar os operadores turísticos na minimização dos riscos da sua atividade. Neste sentido, os operadores, ao aderirem de forma voluntária e gratuita ao selo “clean and safe”, assumem a prática de um conjunto de procedimentos que garantem acréscimo de segurança para os seus clientes e colaboradores.

A manutenção deste selo depende do cumprimento de um conjunto de normas expressas neste Plano Global de Contingência. Todos os aderentes ao selo “clean and safe” estão sujeitos a auditorias que avaliam a conformidade dos procedimentos implementados com o exposto no plano global de contingência, refletindo estas as normas gerais emitidas pelas entidades competentes. No caso de inconformidades significativas o selo “clean and safe” será retirado.

Apesar deste selo ter surgido como consequência da pandemia da COVID-19, o Turismo de Portugal optou por mantê-lo, apesar da situação de normalidade que se vive hoje, resultante, em grande parte, da cobertura vacinal. A sua manutenção conduziu ao alargamento do seu âmbito que, para além dos aspetos relacionados com a saúde, passou também a integrar os constrangimentos internacionais, bem como os fenómenos extremos e os riscos coletivos. Neste sentido, o presente Plano Global de Contingência encontra-se dividido em 3 Planos de Contingência Setoriais. O grau de profundidade de cada plano de contingência setorial depende da avaliação do risco percecionado para a Casa dos Lagares de Vara e Pedra, tendo em vista o tipo de atividade e a localização geográfica.

Cada Plano de Contingência Setorial é abordado em subunidades homólogas: (1) coordenação do plano; (2) perceção do risco; (3) mitigação do risco; (4) fase de emergência; (5) fase de reabilitação.

2. Saúde

2.1. COVID 19

2.1.1. formação / Informação / Coordenação

Todos os colaboradores têm um exemplar deste Plano de Contingência Setorial, como parte integrante do Plano de Contingência Global, havendo disponibilidade do coordenador para esclarecer todo o tipo de dúvidas.

As normas deste Plano de Contingência Setorial decorrem das diretrizes emanadas pela Direção Geral de Saúde (DGS) na Norma 013/2022 de 28/11/2022 (norma arquivada na pasta procedimentos, para consulta sempre que necessário), prevendo-se a respetiva atualização em função de novas diretrizes da DGS e do perfil de risco percecionado.

O coordenador deste Plano de Contingência Setorial é **Paulo Pinto**, sócio-gerente da Sotos Alojamento e Animação Lda., empresa que tutela a Casa dos Lagares de Vara e Pedra. Paulo Pinto, encontra-se habilitado para desempenhar estas funções por ter frequentado a formação “clean & safe 2022” (certificado em anexo), competindo-lhe, para além da coordenação geral o esclarecimento de dúvidas, o contacto com as entidades competentes, para esclarecimento de casos mais complexos, e o desencadear das medidas relevantes para uma perfeita informação de colaboradores e hóspedes.

Uma versão simplificada deste Plano de Contingência Setorial é fornecida aos clientes por correio eletrónico, no momento da confirmação da reserva, sendo a mesma também disponibilizado na informação geral existente em cada unidade de alojamento. A versão completa deste plano de contingência setorial é disponibilizada em tempo real no portal da Casa dos Lagares de Vara e Pedra, como parte integrante do plano de contingência global.

Não se considera relevante a elaboração específica de plano de contingência para os fornecedores de mercadorias ou serviços: as mercadorias são adquiridas diretamente pelos colaboradores e os serviços externos têm contacto diminuto com os clientes.

Consideram-se como contactos relevantes a seguinte lista que se encontra afixada na entrada da Casa dos Lagares de Vara e Pedra:

SNS 24 808242424

Emergência Geral 112

O presente Plano de Contingência Setorial será revisto sempre que necessário, em função de atualizações resultantes de orientações da DGS sobre medidas relativas ao combate à pandemia COVID-19, bem como na sequência de alterações nos procedimentos adotados internamente, que melhor se adequem ao nível de conhecimentos existentes.

2.1.1. percepção de risco

Presentemente grande parte do risco de contaminação por COVID19 encontra-se largamente prevenido pela cobertura vacinal. Na impossibilidade de eliminação total do risco há que tomar comportamentos que tendam a evitar parte do risco remanescente, havendo sempre alguma possibilidade de nos encontrarmos expostos ao risco de contaminação, que, na atividade hoteleira será predominantemente de carácter único ou eventualmente intermitente. O objetivo deste Plano de Contingência Setorial é contribuir para reduzir ao máximo o risco de contaminação, sabendo-se, à partida, que o risco zero é inatingível.

2.1.3. Fase de mitigação (Medidas básicas de prevenção e controlo)

COLABORADORES

É disponibilizado material de proteção individual em número suficiente para todos os colaboradores e de acordo com as suas funções.

Todos os colaboradores estão informados sobre as principais etapas de lavagem e secagem das mãos, bem como os momentos em que é indispensável higienizar as mãos.

Todos os colaboradores estão informados sobre a necessidade de automonitorização de sintomas.

Existem dispensadores com SABA (solução à base de álcool) em todos os locais estratégicos dos locais de trabalho e entrada de colaboradores.

Os colaboradores foram informados sobre a importância da frequente e adequada higienização das mãos, bem como do cumprimento das normas da etiqueta respiratória e conduta social.

Os colaboradores foram informados sobre a automonitorização proativa do estado de saúde (incluindo registo de temperatura, sempre que pertinente).

HÓSPEDES

É disponibilizada Informação sobre procedimentos de higienização individual, da conduta de segurança sanitária da responsabilidade dos clientes, em vários formatos.

Existem dispensadores com SABA para os clientes em todos os locais estratégicos

O manuseamento dos alimentos expostos e prontos para comer é feito com utensílios adequados.

LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DOS ESPAÇOS

A limpeza geral dos espaços é feita com uma solução aquosa de um produto certificado com propriedades viricidas.

Bancadas, mesas de trabalho e instrumentos de uso comum das áreas funcionais de preparação, confeção e consumo de alimentos, tem reforço dos procedimentos de higienização.

É garantida a ventilação e renovação frequente em todas as áreas possíveis e privilegiada a ventilação natural.

Procede-se à manutenção e limpeza de sistemas de ar condicionado, os clientes são incentivados a promover a ventilação natural adequada nos espaços a que têm acesso privado, nomeadamente, nos quartos

2.1.3. fase de emergência (Gestão de casos possíveis, prováveis ou confirmados)

BEM-ESTAR DO HÓSPEDE

Perante sintomas sugestivos de COVID-19 qualquer hóspede deve autoisolar-se na sua unidade de alojamento e ligar para o Centro de Contacto SNS24 (808242424) ou, de forma complementar, contactar o médico de família ou a respetiva Unidade de Saúde Familiar ou outra entidade a que habitualmente recorra.

Deslocação de um colaborador para as instalações para assistir ao bem-estar e privacidade do hóspede com sintomas (efetuar contactos necessários, fornecimento da alimento, recolha de resíduos suspeitos

GESTÃO DE RESÍDUOS

Todos os resíduos genéricos são depositados em caixotes de lixo com tampa, de abertura não manual.

Os resíduos nunca são calcados, nem os sacos apertados para sair o ar.

Todos os resíduos gerados por caso suspeito ou confirmado e pessoa que lhe presta assistência são identificados e devem ser encaminhados para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico. O lixo gerado por casos não suspeitos deve ser tratado como lixo indiferenciado ou para reciclagem, dependendo da tipologia.

2.1.4. Fase de reabilitação (retorno à normalidade)

Após a saída de caso suspeito ou confirmado é acionado o Protocolo de Higienização dos espaços ocupados pelo mesmo, de acordo com as orientações da DGS constantes da Norma 013 de 28/11/2022.

3. Constrangimentos internacionais

3.1. REFUGIADOS

3.1.1. formação / Informação / Coordenação

Todos os colaboradores têm um exemplar deste Plano de Contingência Setorial, como parte integrante do Plano de Contingência Global, havendo disponibilidade do coordenador para esclarecer todo o tipo de dúvidas

O coordenador deste Plano de Contingência Setorial é **Paulo Pinto**, sócio-gerente da Sotos Alojamento e Animação Lda., empresa que tutela a Casa dos Lagares de Vara e Pedra. Paulo Pinto, encontra-se habilitado para desempenhar estas funções por ter frequentado a formação “clean & safe 2022” (certificado em anexo), competindo-lhe, para além da coordenação geral o esclarecimento de dúvidas, o contacto com as entidades competentes para esclarecimento de casos mais complexos e o desencadear das medidas relevantes para uma perfeita informação de colaboradores e hóspedes.

3.1.2. perceção de risco

Considera-se que Vilas Boas, por se encontrar afastada de centros urbanos de elevada densidade e por não se encontrar na proximidade de unidades agroindustriais que absorvam bastante mão de obra estrangeira de países em situações críticas, apresenta um risco diminuto no respeito ao fluxo de refugiados. Por este motivo, optou-se pela não elaboração de uma versão simplificada deste Plano mais direcionada para os clientes. A versão deste Plano de Contingência Setorial é disponibilizada em tempo real no portal da Casa dos Lagares de Vara e Pedra, como parte integrante do Plano de Contingência Global.

3.1.3. Fase de mitigação (Medidas básicas de prevenção e controlo)

Como o risco com refugiados é bastante reduzido, torna-se apenas necessário ter disponíveis os números de contacto telefónicos mais relevantes, que se encontram afixados na entrada da Casa dos Lagares de Vara e Pedra:

Eportugal.gov.pt (+ 351) 217 929 700

Serviço de Estrangeiros e Fronteiras - 217 115 000

Alto Comissariado para as Migrações - 21 810 61 70

Conselho Português para os Refugiados - 21 831 43 72

Turismo de Portugal: - 21 114 02 00

3.1.4. fase de emergência (chegada pontual de refugiados)

Apoiar os clientes/hóspedes com o estatuto de refugiado no estabelecimento dos contactos necessários com entidades ou empresas nacionais; prestando, na medida do possível o apoio na tradução de eventuais formulários necessários preencher.

3.1.5. Fase de reabilitação (retorno à normalidade)

Assumindo-se que as emergências decorrem de situações bastante pontuais, com impacto reduzido, não existem medidas de reabilitação a implementar. Neste sentido a fase de reabilitação será apenas o retorno à fase de mitigação.

3.2. CIBERSEGURANÇA

3.2.1. formação / Informação / Coordenação

O coordenador deste plano de Contingência Setorial é Paulo Pinto, sócio-gerente da Sotos Alojamento e Animação Lda., empresa que tutela a Casa dos Lagares de Vara e Pedra. O coordenador setorial deste plano é o único elemento que tem acesso à rede informática do empreendimento. Paulo Pinto, encontra-se habilitado para desempenhar estas funções por ter frequentado a formação “clean & safe 2022” (certificado em anexo). Compete-lhe, o contacto com as entidades competentes para esclarecimento de casos mais complexos e o desencadear das medidas relevantes para uma perfeita informação de colaboradores e hóspedes.

3.2.2. perceção de risco

Considerando a dimensão e visibilidade social da Casa dos Lagares de Vara e Pedra, riscos de paralisação da atividade, com perda de dados dos clientes, destruição da imagem e reputação, roubo de propriedade intelectual ou informação confidencial, parecem ter um risco quase nulo. Os maiores riscos, podem estar associados a informações bancárias (risco de roubo ou burla) e acesso ilícito da informação dos clientes que aceitaram estar incluídos na base de dados da Casa dos Lagares de Vara e Pedra.

3.2.3. Fase de mitigação (Medidas básicas de prevenção e controlo)

A Rede WiFi tem origem no router principal que recebe o sinal via cabo. A partir do router principal, para garantir a total cobertura das unidades de alojamento, o sinal é transmitido por cabo telefónico para dois routers adventícios. A identificação e a respetiva palavra-passe original de cada router não são fornecidas aos clientes, por as mesmas terem sido alteradas em todos os routers. O router principal está localizado numa divisão da casa a que só a equipa da casa tem acesso. Com este procedimento minimiza-se o risco de entradas ilegais na nossa rede.

A base de dados dos clientes está alojada numa plataforma externa específica para o efeito. O acesso de novos IP é controlado por SMS. Os restantes IP são controlados por SMS com periodicidade quinzenal.

O acesso a contas bancárias é feito por 3 palavras passe, havendo periodicamente um controlo suplementar, feito pela instituição bancária, via SMS.

Como prática quotidiana, evita-se o acesso a ligações suspeitas/desconhecidas, a divulgação de palavras-passe e a resposta a mails e SMS suspeitos. Complementarmente existe cuidado na atualização de antivírus, bem como no respetivo rastreio periódico.

No caso de ser necessário existe uma lista de números de contacto telefónicos mais relevantes encontram-se afixados na entrada da Casa dos Lagares de Vara e Pedra:

Centro Nacional de Cibersegurança - 210 497 399 | cncs@cncs.gov.pt

Unidade Nacional de Combate ao Cibercrime e à Criminalidade Tecnológica - 211 967 000

3.2.4. fase de emergência

- Tentar recolher o máximo de provas possíveis;
- Caso se trate de uma transação bancária, contactar imediatamente o banco e fazer um pedido de reclamação sobre a transação efetuada;
- Apresentar sempre queixa junto da Polícia Judiciária;
- Entrar em contacto com o Centro Nacional de Cibersegurança e a Unidade Nacional de combate ao Cibercrime e à Criminalidade Tecnológica
- Alterar as palavras-chave de acesso ao sistema, bem como a identificação dos routers.

3.2.5. Fase de reabilitação (retorno à normalidade)

Fazer o diagnóstico dos danos causados, identificando a forma de recuperar dados perdidos ou deteriorados.

Reiniciar a atividade normal, procurando contornar os danos irreparáveis.

4. Fenómenos extremos e riscos coletivos

4.1. SISMOS

4.1.1. percepção de risco

De acordo com informação que consta no sistema de informação geográfica da Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (WEBSIG INFORISCOS - [InfoRiscos – ANEPC – PNRRC](#)) a Casa dos Lagares de Vara e Pedra encontra-se numa zona de suscetibilidade reduzida. Neste sentido, não se justifica fazer um Plano de Contingência Setorial específico para o risco sísmico. Na eventualidade de ocorrer um sismo há que seguir as linhas de fuga previstas nas medidas de autoproteção, que se encontram devidamente assinaladas.

5.1. incêndios rurais

5.1.1. percepção de risco

A Casa dos Lagares de Vara e Pedra está implantada num espaço urbano. No entanto, Vilas Boas tem uma envolvente rural que, de acordo com informação que consta no sistema de informação geográfica da Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (WEBSIG INFORISCOS - [InfoRiscos – ANEPC – PNRRC](#)), é composta por um mosaico de zonas de perigosidades conjunturais baixas e médias. Tais factos não justificam fazer um Plano de Contingência Setorial específico para os riscos dos incêndios rurais. No entanto, como os turistas são estimulados a usufruir dos espaços rurais, considera-se pertinente fornecer algumas informações sobre as boas práticas de circulação, que correspondem a medidas básicas de prevenção e controlo (fase de mitigação

5.1.2. fase de mitigação (Medidas básicas de prevenção e controlo)

COLABORADORES

A equipa responsável pelo funcionamento da Casa dos Lagares de Vara e Pedra disponibiliza os seus contactos pessoais para perante ocorrências gravosas, alertar a entidades competentes, para uma rápida e precisa intervenção.

HÓSPEDES

Ao circular pelos espaços rurais a pé, de bicicleta ou em veículo motorizado, não fazer lume fora dos locais permitidos e preparados. Quando permitido utilizar os equipamentos vocacionados para o efeito

Não deitar beatas para o chão ou abandonar qualquer tipo de lixo sem ser nos contentores específicos para o efeito

O estacionamento de viaturas motorizadas será feito longe de materiais finos e secos e com a dianteira virada no sentido da saída

Planear o percurso e evitar fazê-lo sem companhia, sendo conveniente informar alguém (amigo familiar membro da equipa da casa) antes de o iniciar. Para prevenir uma rápida intervenção na sequência de qualquer evento, levar dispositivo de comunicação com a bateria carregada. Nas épocas de caça convém ter cuidados redobrados.

Comunicar de imediato sempre que for detetada qualquer ocorrência que possa indicar a existência de um incêndio rural

Para esclarecimentos complementares sugere-se a leitura do folheto “Portugal chama que se encontra na carpeta existente no quarto.

Vilas Boas 8 de março de 2023

O coordenador do Plano
Global de Contingência

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. Pinto', with a stylized flourish at the end.

Paulo Pinto



Certificado de Formação Profissional

Certifica-se que **Paulo Pinto** frequentou a ação **Clean & Safe 2022/2024**, enquadrada no âmbito do Programa de Formação Clean & Safe, promovida pelo Turismo de Portugal e organizada pela **Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa**, no dia 14 de Dezembro de 2022, com a duração total de 2 horas.

Lisboa, 14 de Dezembro de 2022

O(A) Diretor(a)



Ana Moreira