



## EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

**“O OBJETIVO DA NOSSA SEGURANÇA É A DOS NOSSOS CLIENTES”**

### **1. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO**

#### **1.1 NAS INSTALAÇÕES**

- 1.1.1 Sinalização e Informação
- 1.1.2 Plano de higienização
- 1.1.3 Adequação do espaço selecionado para isolamento
- 1.1.4 Adequação das unidades de alojamento
- 1.1.5 Equipamentos de higienização

#### **1.2 PARA OS COLABORADORES**

- 1.2.1 Formação
- 1.2.2 Equipamento – Proteção individual
- 1.2.3 Designação dos responsáveis
- 1.2.4 Conduta
- 1.2.5 Stock de materiais de limpeza e higienização
- 1.2.6 Escalas / Turnos

#### **1.3 PARA OS CLIENTES**

- 1.3.1 Equipamento – Proteção individual
- 1.3.2 Conduta

### **2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO**

#### **2.1 PLANO DE ATUAÇÃO**

#### **2.2 DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO**

### **3. REGISTO DE ATOS/INCIDENTES**

## **1. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO**

### **1.1 NAS INSTALAÇÕES**

#### **1.1.1 Sinalização e Informação**

- No ato do check-in será solicitado ao cliente o seu endereço de mail para lhe fazer chegar o presente protocolo. Se o cliente não quiser fornecer o seu mail informaremos qual o nosso endereço na internet para que este tenha acesso ao protocolo. Existe um Pop-up no nosso site para esse efeito.
- Existe sinalética afixada em locais específicos do Hotel para informar os clientes sobre os procedimentos específicos a adotar.
- O cliente pode efetuar o check-in eletrónico antes da sua chegada.

#### **1.1.2 Plano de higienização**

- É efetuada várias vezes ao dia a 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 (com pano verde), várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários).
- É dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco e do uso de aspirador de pó.
- Existe renovação e circulação de ar em todos os locais do Hotel.
- O Ginásio encontra-se encerrado.
- Nas zonas de restauração e bebidas existe um reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies e não é permitida a manipulação direta dos alimentos por clientes.
- Os Pequenos-almoços serão servidos nos quartos, numa primeira fase, e quando a ocupação já não o permitir, à mesa na sala dos PA.
- Nas áreas de restauração/cafetaria, é assegurada a limpeza eficaz quando sai um cliente e entra outro para a mesma mesa.

#### **1.1.3 Adequação do espaço selecionado para isolamento**

- O quarto n.º 102 é o local para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19. Este tem sistema de ventilação mecânica, possui revestimentos lisos e laváveis, casa de banho, stock de materiais de limpeza, máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis, termómetro, contentor de resíduos autónomo, sacos de resíduos, sacos de recolha de roupa usada, Kit com água e alguns alimentos não perecíveis.

#### **1.1.4 Adequação das unidades de alojamento**

- A remoção da roupa de cama e atoalhados é feita sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e transportando-a diretamente para o saco que é imediatamente fechado.
- A lavagem da roupa de cama/atoalhados é efetuada em separado e à temperatura de 60°C.
- É efetuada a lavagem e desinfeção das almofadas sempre que muda o cliente.
- É efetuada a limpeza / desinfeção dos comandos de TV e ar condicionado sempre que muda o cliente.

- Os quartos serão ocupados alternadamente.
- Os quartos depois de limpos e arranjados são desinfetados em dois tempos de intervenção espaçados (existe uma check list para o efeito), ficando 24h sem ocupação.
- Os quartos serão ou não limpos e arranjados conforme solicitação do cliente (no ato de check-in).
- Existem toalhetes desinfetados como parte integrante dos amenities.
- Todos os objetos não essenciais, nomeadamente papel, foram retirados dos quartos.
- As empregadas de quarto desinfetam as mãos antes e depois de entrar em cada quarto.
- Os sacos com roupa suja circulam por locais diferentes da roupa limpa não se misturando em nenhum local.
- Os bagageiros só entram no quarto se o cliente o solicitar.

#### 1.1.5 Equipamentos de higienização

- Existem dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída, à entrada do restaurante, bar e instalações sanitárias comuns e em cada piso junto aos elevadores.
- Existe sabão líquido para lavagem de mãos e toalhetes de papel, em todas as instalações sanitárias.

## 1.2 PARA OS COLABORADORES

### 1.2.1 Formação

- Todos os Colaboradores receberam informação e/ou formação 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 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, verificação de tosse ou dificuldade em respirar.
- Como cumprir as orientações da Direção-Geral da Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos.

### 1.2.2 Equipamento – Proteção individual

- Existem máscaras, luvas, viseiras, aventais e toucas, para os colaboradores, consoante a sua função.
- A farda dos colaboradores é lavada em separado na máquina a temperaturas elevadas (cerca de 60°C).
- Todos os empregados são obrigados a usar máscara ou viseira nas áreas públicas.
- No departamento de Restauração e Bebidas existem luvas próprias para o manuseamento dos alimentos, assim como, para limpeza da louça e de superfícies.

### 1.2.3 Designação dos Responsáveis

O superior hierárquico de cada departamento fica responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção (acompanhar a pessoa com sintomas ao quarto / espaço de

isolamento, prestar-lhe a assistência necessária, contactar o serviço nacional de saúde e informar a direção).

#### 1.2.4 Conduta

- Existe um termómetro junto à entrada para registar diariamente a temperatura. Quem não desejar efetuar o registo solicita a um colega que confirme a temperatura obtida.
- Comportamentos a adotar pelo staff:
  - manter a distância entre colaboradores e clientes e evitar contactos físicos, incluindo os apertos de mão
  - não entrar e sair dos estabelecimentos com a farda do estabelecimento
  - manter o cabelo apanhado
  - desaconselha-se o uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.)
  - pausas e horários de refeições escalonadas para evitar encontros nas zonas de pessoal/refeitórios
- Os profissionais de limpeza devem conhecer bem os produtos a utilizar (detergentes e desinfetantes), as precauções a ter com o seu manuseamento, diluição e aplicação em condições de segurança, como se proteger durante os procedimentos de limpeza dos espaços e como garantir uma boa ventilação dos mesmos durante a limpeza e desinfecção.

#### 1.2.5 Stock de materiais de limpeza e higienização

- Existe stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às dimensões do empreendimento, incluindo toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool a 70º.
- Existem dispensadores ou recargas de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool.
- Existe equipamento ou recargas para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.

#### 1.2.6 Escalas / Turnos

- Definição de escalas de serviço e/ou turnos com redução do número simultâneo de colaboradores.

### 1.3 PARA OS CLIENTES

#### 1.3.1 Equipamento – Proteção individual

- Existe equipamento de proteção individual (kits individuais de proteção com máscara e gel desinfetante, podendo acrescentar luvas, viseira ou outros) disponível para clientes.

#### 1.3.2 Conduta

- Manter a distância de segurança para outros clientes ou colaboradores.
- Cumprir o estipulado neste protocolo e o afixado em sinalética.
- Marcar o horário para o PA junto do rececionista

## **2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFECÇÃO**

### **2.1 PLANO DE ATUAÇÃO**

- O colaborador responsável deve acompanhar o suspeito de infeção ao quarto / espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária, contactar o Serviço Nacional de Saúde e a direção.

### **2.2 DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO**

- Será efetuada a descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infecção e reforço da limpeza e desinfecção sempre que haja doentes suspeitos de infecção, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelo mesmo, conforme indicações da Direção-Geral da Saúde.
- O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infecção será efetuado em saco de plástico que, após fechado (ex. com abraçadeira) é segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.

### **3. EXISTE UM REGISTO DE ATOS/INCIDENTES**

| Data da ocorrência | Descrição de Ocorrência | Medidas de atuação | Obs. |
|--------------------|-------------------------|--------------------|------|
|                    |                         |                    |      |
|                    |                         |                    |      |