



PROTOCOLO INTERNO

ENQUADRAMENTO

Perante o panorama de pandemia mundial de COVID-19 o Turismo de Portugal criou, em articulação com a Confederação do Turismo de Portugal e com o contributo de várias associações do sector, o selo Clean&Safe. Este selo tem como objectivo reconhecer as empresas que no sector do turismo, em particular empreendimentos turísticos, assumem o compromisso de reduzir os riscos de contaminação dos seus espaços com o SARS-Cov-2 através do cumprimento das recomendações emitidas pela Autoridade Turística Nacional em articulação com a Direção Geral de Saúde.

OBJECTIVOS

Através da adopção de procedimentos de limpeza e higiene queremos sensibilizar os nossos clientes e colaboradores bem como incentivar à retoma do turismo nacional e internacional. Para isso preparamos e capacitamos as nossas equipas elaborando um Protocolo Interno adequado e ajustado à realidade de cada uma delas.

Está disponibilizada esta informação quer por cartazes quer por meio digital (QR CODE) aos clientes quanto às medidas **básicas de prevenção e controlo de infeção** nos seguintes locais:

- Entrada / Recepção

Foram definidos os seguintes locais onde é **obrigatória a utilização de máscara**:

- Bar e zona de refeições
- Zonas de circulação
- Recepção / Hall
- Business Center

Os clientes foram informados destas obrigações através de cartazes afixados nos respectivos locais assim como por meio digital QR CODE.

Fornecedores e outras entidades

Foi enviado a todos os fornecedores, via e-mail, as **regras de recepção de mercadorias**. Foi ainda afixado, na zona de recepção, o impedimento à entrada dos fornecedores nas instalações da unidade e indicação para deixar todo o material na entrada, sem haver contacto.

Apenas os seguintes **profissionais externos ao serviço estão autorizados** a entrar nas instalações.

- Manutenção de elevadores
- Entrega e Recolha de roupa
- Manutenção de Ar condicionado
- Inspeções de âmbito alimentar e de higiene e segurança no trabalho
- Controlo de pragas

MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENÇÃO E CONTROLO

COLABORADORES

Auto Monitorização dos Sintomas

Antes de iniciar o turno é realizada uma medição diária da **temperatura corporal** sem registo da mesma.

Vigilância de **sintomas** como **tosse e dificuldade respiratória**

Higiene Pessoal

Estão afixados diversos cartazes informando que todos os colaboradores deverão proceder à **higienização das mãos** à entrada/saída da unidade

Junto aos lavatórios existem cartazes informativos sobre como lavar adequadamente as mãos.

Estão colocados diversos cartazes sobre medidas de **etiqueta respiratória** explicando como tossir ou espirrar

Informação de serviço aos colaboradores definindo uma **apresentação mais cuidada**, nomeadamente:

- Ausência de adornos pessoais
- Barba aparada
- Cabelo apanhado
- Unhas curtas e limpas
- Cuidado com o uso de maquilhagem

CONDUTA SOCIAL

Estão canceladas as **reuniões presenciais** podendo apenas ocorrer por vídeo chamada.

Reduziram-se as reuniões de equipa e formações gerais para o número mínimo indispensável.

Procedemos a uma diminuição do número de colaboradores por cada posto de trabalho, privilegiando a rotatividade de tarefas.

USO DE MÁSCARA

Por forma a evitar o contacto físico com pessoas, foi definido o **uso de máscara** por todos os colaboradores no interior da unidade.

Lista de EPI disponível possível de ser usado pelos colaboradores

- Mascaras
- Batas impermeáveis
- Aventais impermeáveis
- Luvas não esterilizadas
- viseira

- Óculos
- Cobre pés

CLIENTES

AUTO MONITORIZAÇÃO DE SINTOMAS

Vigilância de **sintomas** como **tosse e dificuldade respiratória**

HIGIENE PESSOAL E SOCIAL

Existem cartazes informando que todos os clientes deverão proceder à **higienização das mãos** à entrada/saída da unidade.

Junto aos lavatórios existem cartazes informativos sobre como **lavar adequadamente as mãos**.

Existem cartazes dirigidos aos clientes informando sobre medidas de **etiqueta respiratória** explicando como tossir ou espirrar

EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL

A empresa tem disponível para venda/cedência aos clientes dos seguintes EPI:

- Máscaras
- Luvas
- Gel desinfectante
- viseira

Foram definidas **regras de utilização e permanência** nos espaços comuns da nossa unidade hoteleira.

Espaço comum	Regras de utilização e horário
Ginásio	Disponível apenas por marcação.
Business Center	Disponível apenas por marcação

Bar	Temporariamente encerrado
-----	---------------------------

INSTALAÇÕES

MATERIAL DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO

Foram colocados **dispensadores de solução antisséptica** de base alcoólica (SABA) nos seguintes locais:

- Entrada/saída do estabelecimento
- Zona de atendimento/recepção
- Zona de entrada de elevadores
- Entrada do Restaurante

SUPERFÍCIES E OBJETOS

Por forma a reduzir o risco de contágio através das superfícies, foi aumentada a frequência de limpeza e desinfeção de equipamentos críticos, nomeadamente:

- Zonas de atendimento/recepção
- Telefones e teclados PC
- Puxadores de portas, corrimões e botões de elevadores
- Terminais de multibanco e POS

PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA

Dispomos de área de isolamento para qualquer caso suspeito bem como Plano de Contingência.

ESPAÇOS E CIRCUITOS

DISTANCIAMENTO SOCIAL

Por forma a manter a devida distância de 2 metros, foram colocadas marcas nas zonas:

- Atendimento
- Balcões

- Áreas Comuns

O layout da sala de refeições foi alterado assegurando a distância entre cada cliente não coabitante. Foi ainda garantido que as mesas mais próximas do acesso ao WC e áreas técnicas cumprem com o distanciamento de 2 m

Na zona da recepção foram colocadas barreiras acrílicas de proteção.

Foi definida uma porta de acesso ao hotel onde existe um tapete com área desinfectante assim como uma porta de saída para o exterior do Hotel.

CIRCUITOS E INSTALAÇÕES

Por forma a diminuir os contactos todos os colaboradores movimentar-se-ão pelos elevadores de serviço evitando ao máximo qualquer contacto com o cliente.

OCUPAÇÃO MÁXIMA

A sala de espera junto à recepção foi limitada.

Promovemos através do contacto por correio electrónico, o agendamento prévio por parte dos clientes por forma a evitar acumulações junto à recepção.

Os clientes deverão usar o duche do próprio quarto em caso de utilização do ginásio.

RENOVAÇÃO DE AR

O sistema de ar condicionado da unidade hoteleira foi verificado por técnico creditado na APIRAC.

Zonas	Ventilação
Restaurante	Split Individual /abertura janelas
Recepção	Split Individual / abertura portas
Quartos	Split Individual / abertura janelas

Corredores	Abertura de portas
------------	--------------------

LIMPEZA E DESINFECÇÃO DE INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Os profissionais de limpeza usam:

- Bata/impermeável
- Luvas de utilização única resistentes aos desinfetantes
- Mascara
- Cobrir pés

Os profissionais de limpeza dos quartos usam

- Bata /impermeável
- Luvas de utilização única resistentes aos desinfetantes
- Óculos ou viseira
- Mascara
- Cobrir pés

HIGIENE DAS INSTALAÇÕES

Foi definido uma frequência mínima de **6 vezes ao dia** das superfícies de toque frequente:

- Elevadores
- Escadas
- Zonas de atendimento
- Espaços comuns
- Wc
- Lavandaria
- Vestiários dos colaboradores
- Restauração
- Ginásio
- Hall

Nos Quartos adoptámos os seguintes procedimentos:

- Limpeza e desinfecção exaustiva de todos os elementos de contacto (telefone, interruptores, controlos remoto)
- Limpeza exaustiva de todo o mobiliário, armários e gavetas
- Limpeza exaustiva das casas de banho com especial atenção aos pontos de contacto.
- Tratamento de roupa através de parceiro externo especializado onde a lavagem é garantida a uma temperatura superior a 60°C, retirada de roupa através de saco próprio.
- Serviço de limpeza opcional durante a estadia,
- Rotação da ocupação dos quartos, intervalo temporal de 48H até nova ocupação.
- Minimizámos os elementos disponíveis nos quartos, directório, carta de Room Service e outros elementos de comunicação disponíveis por via digital.
- Amenities individuais e descartáveis
- Ventilação dos quartos enquanto o serviço é efectuado, utilizamos duas equipas, a primeira para a remoção de roupa, a segunda após 2-3 horas para efectuar a limpeza e reposição.

Nas áreas de restauração foram definidas as seguintes regras:

- São trocadas e higienizadas as mesas entre cada cliente
- Foram retirados os motivos decorativos das mesas
- As ementas individuais foram substituídas por ementas digitais
- Foram retirados todos os flyers, revistas ou jornais
- A loiça das mesas só é colocada na presença do cliente

HIGIENE DOS EQUIPAMENTOS

Foi definida uma frequência mínima de 6 vezes ao dia a limpeza e desinfecção de:

- Puxadores
- Corrimões
- Gabinetes
- Interruptores de luz
- Loiça
- Balcões
- Elevadores
- Computadores
- Telefones

GESTÃO DE RESÍDUOS

Todos os nossos resíduos gerados por um caso suspeito/confirmado e pessoa que lhe presta assistência serão considerados como resíduos de risco biológico. Não são colocados no lixo normal ou ecopontos e serão devidamente tratados e recolhidos por uma empresa registada no SILOGR (Sistema de informação de Licenciamento de Operações de Gestão de Resíduos).

Os resíduos não gerados por caso suspeito seguem o processo normal de recolha seletiva. As máscaras, luvas e lenços são considerados lixo indiferenciado.

Os nossos lixos biológicos são recolhidos por um operador devidamente licenciado.