



SELO "CLEAN & SAFE"

EMPREENHIMENTOS TURÍSTICOS | Requisitos a cumprir

▼ FORMAÇÃO A TODOS OS COLABORADORES ▼

> 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 (medir a temperatura corporal e registar o valor e a hora de medição), verificação de tosse ou dificuldade em respirar.

> Como cumprir as orientações da Direção Geral de Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos.



▼ INFORMAÇÃO A TODOS OS CLIENTES ▼

> Está disponibilizada a todos os clientes a seguinte informação:

> Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19.

> Qual o protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.



▼ A OPERAÇÃO ASSEGURA ▼

> Que existe sempre ao serviço um colaborador responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção (acompanhar a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o serviço nacional de saúde).

> A descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção e reforço da limpeza e desinfecção sempre que haja doentes suspeitos de infeção, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelo mesmo, conforme indicações da DGS.

> O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção em saco de plástico que, após fechado (ex. com abraçadeira) deve ser segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.



▼ O ESTABELECIMENTO ASSEGURA ▼

- > Lavagem e desinfeção, de acordo com o 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 balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários).
- > Ser dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco e do uso de aspirador de pó.
- > A renovação de ar das salas e espaços fechados é feita regularmente.
- > A desinfeção da piscina ou outros equipamentos existentes em SPAs/áreas wellness (sempre que existam) é realizada como definido em protocolo interno.
- > A desinfeção do jacuzzi (sempre que exista) é feita regularmente com o despejo de toda a água seguido de lavagem e desinfeção; posteriormente é enchida com água limpa e desinfetada com cloro na quantidade adequada, de acordo com o protocolo interno.
- > Nas zonas de restauração e bebidas, o reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies é evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores.



▼ O ESTABELECIMENTO POSSUI ▼

- > Equipamentos de proteção individual em número suficiente para todos os trabalhadores.
- > Equipamento de proteção individual disponível para clientes (capacidade máxima do estabelecimento).
- > Stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às suas dimensões, incluindo toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool a 70°.
- > Dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída, e sempre que aplicável por piso, à entrada do restaurante, bar e instalações sanitárias comuns.
- > Contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico.
- > Local para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, que deve ter preferencialmente ventilação natural, ou sistema de ventilação mecânica, e possuir 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.
- > Nas instalações sanitárias equipamento para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.



▼ O PROTOCOLO DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO GARANTE ▼

- > 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 conforme Protocolo interno.
- > A remoção da roupa de cama e atalhados feita sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e transportando-a diretamente para a máquina de lavar.
- > A lavagem em separado à máquina e a temperaturas elevadas da farda dos colaboradores e da roupa de cama/atalhados (cerca de 60°C).



Requisitos que o Empreendimento se compromete a cumprir integralmente tendo em vista a obtenção do Selo “Clean&Safe”

HERITAGE AVENIDA LIBERDADE HOTEL



EMPREENDIMIENTOS TURÍSTICOS

PROTOCOLO INTERNO

- 1. ENQUADRAMENTO**
- 2. OBJECTIVOS**
- 3. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO E CONTROLO DE INFECÇÃO**
 - 3.1. O estabelecimento possui
 - 3.2. Checkin / Recepção
 - 3.3. Áreas Públicas
 - 3.4. Bar / Pequeno Almoço
 - 3.5. Quartos
- 4. FORMAÇÃO, INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**
 - 4.1. Formação a todos os colaboradores
 - 4.2. Informação a todos os clientes
- 5. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFECÇÃO**
- 6. REGISTOS DE ACTOS/INCIDENTES**

1. ENQUADRAMENTO

A Organização Mundial de Saúde declarou o Coronavírus agente causal da COVID-19, como emergência de saúde pública de âmbito internacional. Para evitar riscos e infeções, foi elaborado um protocolo interno que define os procedimentos de prevenção, controlo e vigilância necessários. Com o cumprimento destes procedimentos, assumimos o compromisso de que este estabelecimento cumpre os requisitos definidos pelo Turismo de Portugal, de acordo com as orientações da Direção-Geral da Saúde, os quais nos permitem ser considerado um Estabelecimento SAUDÁVEL & SEGURO.

2. OBJECTIVOS

Garantir e assegurar o cumprimento dos procedimentos definidos, para a segurança de todos os clientes e funcionários. Assumir o compromisso de controlar a aplicação destas medidas, para assim receber com confiança e segurança os nossos clientes com a máxima “I protect you, you protect me.”

3. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO E CONTROLO DE INFECÇÃO

3.1.O estabelecimento possui:

- Equipamentos de proteção individual em número suficiente para todos os trabalhadores.
- Equipamento de proteção individual disponível para clientes (capacidade máxima do estabelecimento).
- Stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às suas dimensões, incluindo toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante.
- Dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída, por piso junto do elevador, área do ginásio, e instalações sanitárias comuns.
- Nas instalações sanitárias equipamento para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.
- Contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico.

3.2.Checkin / Recepção

- O checkin será feito online, preferencialmente antes da chegada, e sempre com o mínimo contacto com a recepção.
- A recepção está protegida com acrílico para protecção mútua.
- A recepção tem à disposição dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica.
- É dada a opção ao cliente se pretende a limpeza diária e a reposição do minibar.
- Todas as superfícies e materiais são desinfetados várias vezes ao dia, garantindo o controlo e a prevenção de infeções e resistências aos antimicrobianos.

- Serviço de bagagem: as pegadas das malas são desinfetadas com a devida autorização do cliente, sempre que o serviço seja prestado.
- Os recepcionistas estão equipados com viseira, sempre que estejam 2 ou mais colaboradores nesta secção.
- Os bagageiros estão equipados com viseira e luvas.
- É aconselhado ao cliente o uso de máscara.

3.3.Áreas Públicas

- Os elevadores são higienizados várias vezes ao dia.
- A utilização dos elevadores deve ser feita, no máximo, por duas pessoas, ou famílias.
- É efectuada a limpeza e desinfeção regular, das superfícies onde colaboradores e clientes circulam, garantindo o controlo e a prevenção de Infeções e resistências aos antimicrobianos.
- As superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários) são limpas várias vezes ao dia.
- É dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco e do uso de aspirador de pó.
- A renovação de ar das salas e espaços fechados é feita regularmente.
- A área da Jet Pool está encerrada.
- A área do ginásio e todos os equipamentos são desinfetados várias vezes ao dia.
- É obrigatória a distância de segurança de 2m durante a actividade física.
- Os clientes e colaboradores têm à disposição dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica.
- Os colaboradores estão equipados com viseira e luvas.

3.4.Bar/Pequeno Almoço

- Reduzimos o número de mesas e lugares disponíveis.
- Os produtos são disponibilizados em pequenas estações, devidamente protegidas, ou a pedido ao momento.
- Todos os colaboradores estão treinados de acordo com as práticas de higiene e segurança sobre a preparação e serviço dos produtos alimentares.
- Nas zonas de restauração e bebidas, foi feito o reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies e evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores.
- A zona de bar e pequeno almoço tem à disposição dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica e luvas.
- Os colaboradores estão equipados com viseira e luvas.
- Foi criado um QR code para acesso à carta de Bar.

3.5. Quartos

- A limpeza dos quartos é feita em dois tempos e com proteção individual. O primeiro para a recolha de roupa de cama e casa de banho e o segundo para a limpeza e higienização do quarto.
- A remoção da roupa de cama e atalhados é feita sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e depositando-a em sacos próprios que seguirão para a lavandaria.
- É dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco.
- Foram retiradas todas as almofadas decorativas, colchas das camas, revistas e livros.
- Foram criados QR codes para acesso ao directório da unidade e serviços.
- O serviço de turndown não é disponibilizado.
- A farda dos colaboradores e a roupa de cama/atalhados é lavada em separado.
- Todo o staff de housekeeping está equipado com máscara, luvas, touca e protectores de sapatos.
- Na lavandaria os colaboradores estão equipados com máscara ou viseira.

4. FORMAÇÃO, INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

4.1. Formação a todos os colaboradores

Todos os Colaboradores receberam informação e 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 70º de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas (anexo I)
 - etiqueta respiratória: tossir ou espirrar para o antebraço flectido 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 de Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos.
- Como agir em situações de colaboradores ou clientes com sintomas COVID-19 (anexo II e III).

4.2. Informação a todos os clientes

Está disponibilizada online a todos os clientes a seguinte informação:

- Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus (anexo IV).
- O protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.

5. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFECÇÃO

- A operação assegura que existe sempre ao serviço um colaborador responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção, segundo os planos de actuação em anexo II e III.
- Os casos suspeitos ou confirmados de COVID-19 que sejam detectados, serão isolados no quarto 01, segundo os planos de actuação em anexo, por possuir ventilação natural e sistema de ventilação mecânica, revestimentos lisos e laváveis. A casa de banho possui stock de materiais de limpeza, máscaras cirúrgicas, luvas descartáveis, termómetro, contentor de resíduos autónomo, sacos de resíduos e sacos de recolha de roupa usada. Será disponibilizado um Kit com garrafa água e alguns alimentos não perecíveis (bolacha maria, crackers, 2 chocolates, 2 sumos).

6. REGISTOS DE ACTOS/INCIDENTES

- Todos os colaboradores fazem a auto monitorização e registo da temperatura na entrada ao serviço (anexo V).
- Todos os colaboradores deverão cumprir as normas de higienização na entrada ao serviço.
- Será feita a descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção, bem como o reforço da limpeza e desinfeção sempre que haja doentes suspeitos de infeção, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelo mesmo, conforme indicações da DGS.
- O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção em saco de plástico que, após fechado (ex. com abraçadeira) deve ser segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.
- Os colaboradores externos estão equipados com máscara ou viseira.
- Os fornecedores terão de usar máscara ou viseira, e luvas.
- As formações são registadas em formulário próprio (anexo VI).
- Todas as ocorrências relativas a casos suspeitos são registadas em formulário próprio (anexo VII).

Este protocolo está sujeito a alterações e medidas impostas pelo governo.

Anexo I

“I protect you,
you protect me”



HOTEIS HERITAGE
— LISBOA —

COVID-19

LAVAGEM DAS MÃOS



Duração total do procedimento: **20 segundos**



Molhe as mãos



Aplique sabão suficiente para cobrir todas as superfícies das mãos



Esfregue as palmas das mãos, uma na outra



03
Palma com palma com os dedos entrelaçados



04
Esfregue o polegar esquerdo em sentido rotativo, entrelaçado na palma direita e vice versa



05
Esfregue rotativamente para trás e para a frente os dedos da mão direita na palma da mão esquerda e vice versa



06
Esfregue o pulso esquerdo com a mão direita e vice versa



07
Enxague as mãos com água



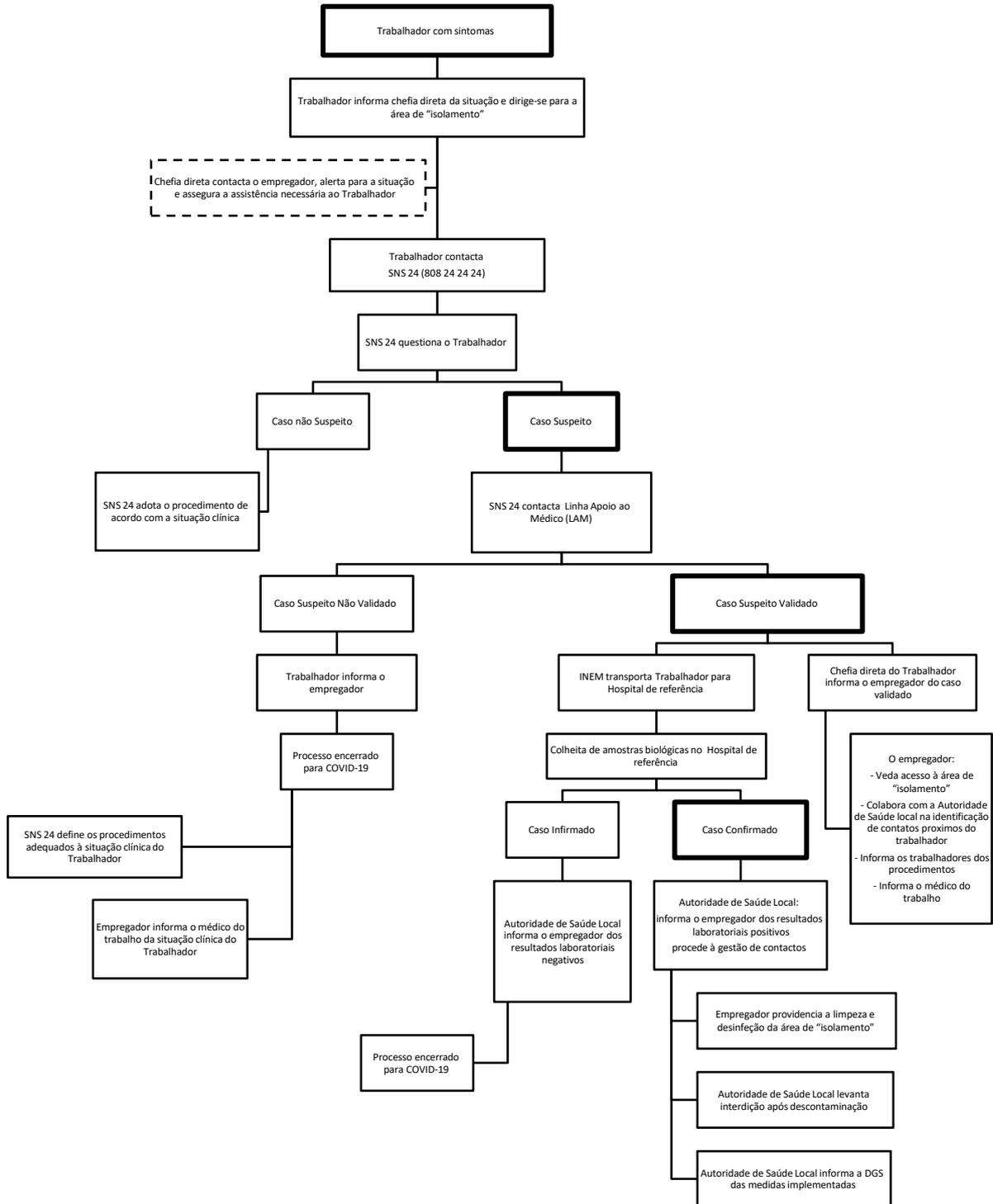
08
Seque as mãos com um toalhete descartável

#SEJAUMAGENTEDESUADEPUBLICA
#ESTAMOSON
#UMCONSELHODADGS



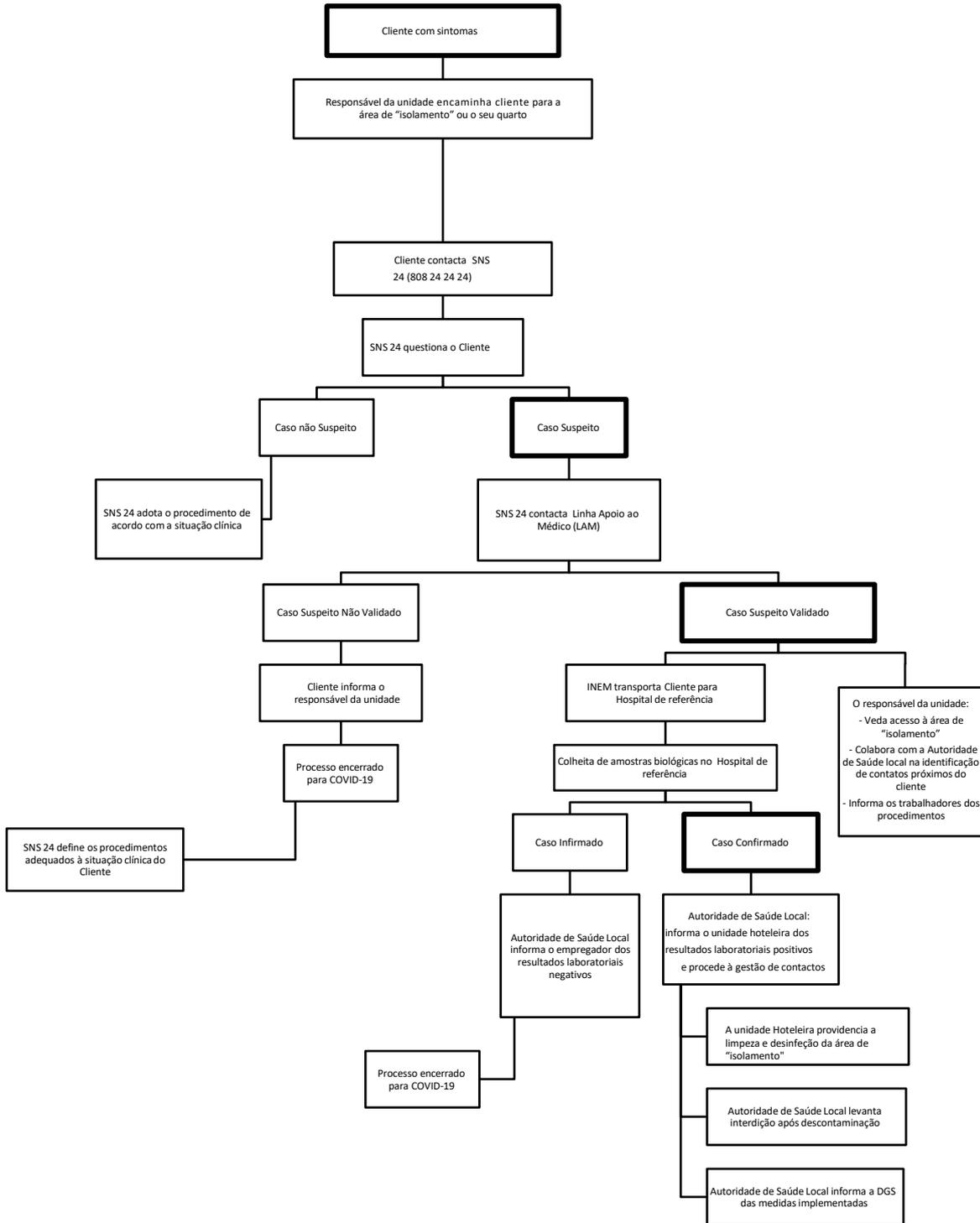
Anexo II

Fluxograma de situação de Trabalhador com sintomas de COVID-19 numa empresa



Anexo III

Fluxograma de situação de Cliente com sintomas de COVID-19



Elaborado com base na orientação n.º 006/2020 de 26/02/2020

Anexo IV

“I protect you,
you protect me”



HOTELS HERITAGE
— LISBOA —

Recomendamos o uso de protecção facial na circulação nas zonas públicas.

We recommend the use of facial protection when circulating in the public areas.

CORONAVÍRUS (COVID-19)

RECOMENDAÇÕES | RECOMMENDATIONS



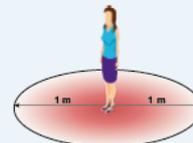
Quando espirrar ou tossir
tape o nariz e a boca com
o braço ou com lenço
de papel que deverá ser
colocado imediatamente
no lixo

When coughing or sneezing
cover your mouth and nose
with your forearm or with
tissue paper that should
be placed immediately in
the trash



Lave frequentemente as
mãos com água e sabão
ou use solução à base
de álcool

Wash your hands frequently
with soap and water or an
alcohol -based solution



Se regressou de uma área
afetada, evite contacto
próximo com outras pessoas

If you returned from an
affected area, avoid contact
close with people

EM CASO DE DÚVIDA LIGUE
IF IN DOUBT, CALL

SNS 24
808 24 24 24



Anexo VII
Registo ocorrências

“I protect you,
you protect me”



Data	Descrição da ocorrência	Medidas de actuação	Assinatura