



# **PLANO DE CONTINGÊNCIA & NOVOS PROCEDIMENTOS COVID-19**

**ÍNDICE**

**1 – MENSAGEM DE ESPERANÇA.....03**

**2 – ATUAÇÃO E PREVENÇÃO.....04**

    2.1 – Procedimentos Gerais para a Prevenção do Contágio.....04

    2.2 - Regras Básicas de Prevenção.....04

    2.3 - Protocolo de Higienização e Prevenção do Contágio.....05

**3 – ATUAÇÃO EM CASO DE EMERGÊNCIA.....06**

    3.1 – Procedimentos Gerais em Caso de Suspeita de Infecção.....06

    3.2 - Procedimentos em Caso de Suspeita de Infecção de Trabalhadores.....07

    3.3 - Procedimentos em Caso de Suspeita de Infecção de Hóspedes.....07

    3.4 - Quarto de Isolamento.....08

    3.5 - Níveis de Responsabilidade de Todos os Intervenientes no Plano de Contingência.....09

    3.6 - Protocolo de Higienização para Situações de Emergência.....10

    3.7 - Desinfecção da Piscina .....10

    3.8 - Proteção dos Colaboradores responsáveis por manter a acomodação dos Hóspedes.....10

    3.9 - Manutenção de Superfícies Ambientais.....11

    3.10 - Limpeza e Desinfecção de Superfícies.....12

    3.11 - Equipamento de Proteção Individual (EPI's) para contacto com Suspeito – Como usar?....13

**4 – ORGANIZAÇÃO DOS DEPARTAMENTOS E ÁREAS.....14**

**5 – CERTIFICAÇÕES.....15**

**6 – FICHAS TÉCNICAS DOS PRODUTOS DE LIMPEZA E HIFIENIZAÇÃO.....18**

**7 – OUTROS DOCUMENTOS COMPLEMENTARES.....27**



## **1 – MENSAGEM DE ESPERANÇA**

Conscientes das preocupações que o COVID-19 está a causar em todo o mundo, o Hotel Meia Lua gostaria de enfatizar novamente o seu compromisso com a saúde e a segurança de todos os nossos hóspedes e colaboradores nestes tempos de incerteza. O nosso pensamento está com todos os afetados nos diferentes países, as suas famílias e entes queridos.

Queremos assegurar que continuamos a monitorizar o surto de COVID-19 de perto e a seguir as diretrizes da Organização Mundial de Saúde e da Direção Geral de Saúde, de forma a garantir que estamos preparados para lidar com as circunstâncias atuais.

Todos os colaboradores receberam orientações específicas e foram reforçadas as medidas de limpeza e higiene com o objetivo de proporcionar um ambiente seguro e limpo.

Estamos a oferecer, e continuaremos a fazê-lo, termos e condições flexíveis com a nossa Melhor Tarifa Disponível. No entanto, devido à incerteza da atual situação, estamos a oferecer flexibilidade em todas as reservas. Para qualquer questão, por favor envie um email para: [reservas@hotelmeialua.pt](mailto:reservas@hotelmeialua.pt).

No Hotel Meia Lua somos também viajantes apaixonados e estamos comprometidos em receber clientes em negócios e em lazer. Se está a planear viajar agora ou no futuro, pode contar com a mesma excelência de serviço e atenção ao detalhe que os nossos hóspedes esperam do nosso Hotel.

Esperamos sinceramente que as atuais circunstâncias melhorem em breve e queremos agradecer a sua lealdade.

Estamos aqui para si... Gostamos de o ter cá!

**ESTE DOCUMENTO TERÁ DATA LIMITE ATÉ 30 DE JUNHO 2020.  
PODERÁ SER RENOVADO E/OU ALTERADO DE ACORDO COM AS CIRCUNSTANCIAS E  
ORIENTAÇÕES DAS AUTORIDADES DE SAUDE.**

## **2 – ATUAÇÃO E PREVENÇÃO**

### **2.1 – Procedimentos Gerais para a Prevenção do Contágio**

- Reforço das medidas de higiene, com intensificação dos desinfetantes, em todas as áreas comuns do Hotel e desinfeção regular das superfícies das áreas comuns (botões do elevador, maçanetas das portas, corrimão da escadaria);
- Criação de 01 Quarto de Isolamento, quer para Hospedes quer para Colaboradores;
- Reuniões só em caso de necessidade;
- Redução de Colaboradores;
- Privilegiar as comunicações com Clientes, Fornecedores e Colaboradores através de email e/ou telemóvel;
- Arejamento do Hotel sempre que possível e o máximo de tempo possível;

### **2.2 – Regras Básicas de Prevenção**

- Evite o contacto próximo com pessoas que tenham sintomas de doenças respiratórias;
- Adote medidas de etiqueta respiratória: tapar o nariz e a boca quando espirrar ou tossir (com lenço de papel ou com o braço, nunca com as mãos; deitar o lenço de papel de imediato no lixo e desinfetar as mãos);
- Utilização de máscara em locais fechados para limitação de possível propagação de doenças;
- Não partilhe comida, utensílios, copos e toalhas;
- Evite tocar nos olhos, nariz ou boca sem antes lavar/desinfetar as suas mãos;
  - Lavagem de mãos:
    - Lave frequentemente as mãos com água e sabão ou use solução à base de álcool;
    - Deve lavar/desinfetar as mãos durante 40/60 segundos e pelo menos 8x ao dia;
    - Use sempre que possível o cotovelo ou um lenço de papel para abrir portas, tocar em botões do elevador, etc;
    - Lave sempre as mãos sempre que se soar, espirrar ou tossir;
    - A lavagem de mãos deve ter efetuada seguindo as orientações da DGS/OMS;

## **2.3 - Protocolo de Higienização e Prevenção do Contágio**

\* Lavagem e/ou limpeza com detergente e com solução antisséptica e devidamente certificados

### Áreas Comuns:

- Chão: 2x ao dia
- Balcão Receção: Sempre que necessário
- Mobiliário: 2x ao dia
- Botões Elevador: 2-2horas
- Wc's: 3x ao dia
- Portas e Janelas: 1x ao dia
- Maçanetas: 2-2horas

### Quartos:

- Mudança de Roupa: 3-3 dias em reservas de continuação. Sempre que haja check out ao quarto
- Toalhas: 1x ao dia. Sempre que haja check out ao quarto
- Limpeza Geral: 1x ao dia. Sempre que haja check out ao quarto

### Cozinha e Copa:

- Chão: 2x ao dia
- Balcões e Mesas: Sempre que necessário
- Lavagem de utensílios: Máquina de lavar louça a +60º

### Lavandaria e tratamento de roupa:

Interna: Máquina de Lavar roupa a +60º  
Roupa acondicionada em saco para cada quarto

Externa: De acordo com as recomendações da DGS

### Garagem e áreas externas:

- Lavagem da garagem: 1x semana
- Lavagem da área envolvente: 1x semana

### Economato:

- Lavagem e organização: 2x semana
- Receção de Mercadorias:
  - Das 10h às 16h

- Receção de Mercadoria só pode ser efetuado pela garagem;
- Nenhum fornecedor deve entrar no Hotel a não ser para assinatura da fatura;
- É obrigatório o distanciamento social;
- Todos os produtos que dão entrada dentro do Econmato são higienizados com solução antisséptica e só depois armazenados;

Piscina e área envolvente:

- Higienização efetuada por uma Empresa Externa, que cumpre todas as normas da DGS;
- Água da Piscina não é condutor de COVID-19
- Distanciamento entre espreguiçadeiras e esplanada obrigatório de pelo menos 2 metros e não podem ser removidas do local onde se encontra;
- Podem estar 02 espreguiçadeiras juntas;
- Época balnear: 01 de Junho a 30 de Setembro;
- Todas as análises obrigatórias são efetuadas – Laboratório externo e Direção Geral de Saúde de Ovar;

### **3 – ATUAÇÃO EM CASO DE EMERGÊNCIA**

Em caso de suspeita de infeção com COVID-19 na área do estabelecimento, siga estas recomendações para prevenir o contágio:

#### **3.1 - Procedimentos Gerais em caso de suspeita de infeção:**

- Dar ao doente uma máscara cirúrgica, desde que a sua situação clínica o permita. A máscara deveser colocada pelo próprio doente;
- Colocar em isolamento no Quarto criado para o efeito e manter a distancia;
- Contactar a SAUDE 24 (808 24 24 24);
- Distribuir pelas pessoas envolvidas os EPI's apropriados (luvas, máscaras, batas e cobresapatos descartáveis);
- Providenciar a desinfeção dos locais:
  - Colaborador: isolar e desinfetar o local de trabalho
  - Hospede: isolar e desinfetar áreas comuns por onde passou

- Informar todas as pessoas que estiveram em contacto com a pessoa infetada, para manter a vigilância e informar em caso de sinais/sintomas suspeitos;

### **3.2 - Procedimentos em caso de Suspeita de Infecção de Trabalhadores**

- Qualquer Colaborador com sinais e sintomas de COVID-19 e ligação epidemiológica, ou que identifique um Colaborador na Empresa com critérios compatíveis com a definição de caso suspeito, informa a chefia direta (preferencialmente via telefone) e dirige-se para o Quarto de Isolamento, definido no Plano de Contingência;
- O Colaborador doente já no Quarto de Isolamento contacta a SAUDE 24;
- O Colaborador será questionado e avaliado pela SAUDE 24;
  - Após avaliação, caso a SAUDE 24 informe o Colaborador sobre a NÃO VALIDAÇÃO, o Colaborador deve informar a Chefia, que por sua vez, deve informar o Médico responsável;
  - Após avaliação, caso a SAUDE 24 informe o Colaborador sobre a VALIDAÇÃO:
    - A SAUDE 24 ativa o INEM, o Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge e a Autoridade de Saúde Regional, indicando-se a investigação epidemiológica e a gestão de contactos;
- O Colaborador deverá permanecer no Quarto de Isolamento até à chegada do INEM, ativada pela DGS, que assegura o transporte para o Hospital de referencia;
- O acesso dos outros Colaboradores ao Quarto de Isolamento fica interditado;
- O Quarto de Isolamento fica interditado até validação da descontaminação (limpeza e desinfecção) pela Autoridade de Saúde Local. Esta interdição só pode ser levantada por esta Entidade;
- Devem ser seguidas as regras de Vigilância com os Contactos próximos;

### **3.3 - Procedimentos em caso de Suspeita de Infecção de Hospedes:**

- A pessoa doente não deverá sair do Hotel;
- Qualquer Hospede com sinais e sintomas de COVID-19 e ligação epidemiológica, ou que identifique um outro Hospede com critérios compatíveis com a definição de caso

suspeito, deverá informar a Receção por via telefónica;

- Não se deve dirigir ao Centro de Saúde, Consultório privado ou Urgências do Hospital;
- No caso do Hospede estar no Hotel aquando da manifestação da queixa, deverá permanecer no quarto, que funcionará como Quarto de Isolamento, com máscara;
- Caso a pessoa suspeita seja um Hospede deverá ser o Hotel a contactar a SAUDE 24;
- Aguardar as instruções dos profissionais de saúde que vão atender e a decisão clínica;
- A SAUDE 24 irá questionar quais os sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com um caso suspeito de COVID-19. Após a avaliação, a SAUDE 24 informa sobre a validação ou não validação.
  - Após avaliação, caso a SAUDE 24 informe a NÃO VALIDAÇÃO, o Hotel deverá informar o Hospede dessa não validação;
  - Após avaliação, caso a SAUDE 24 informe o Colaborador sobre a VALIDAÇÃO:
    - A SAUDE 24 ativa o INEM, o Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge e a Autoridade de Saúde Regional, indicando-se a investigação epidemiológica e a gestão de contactos;
    - O Hospede deverá permanecer no Quarto até à chegada do INEM, ativada pela DGS, que assegura o transporte para o Hospital de referencia;
- O acesso dos outros Hospedes ou Colaboradores ao Quarto fica interdito;
- O Quarto fica interdito até validação da descontaminação (limpeza e desinfeção) pela Autoridade de Saúde Local. Esta interdição só pode ser levantada por esta Entidade;
  - Devem ser seguidas as regras de Vigilância com os contatos próximos;

### **3.4 – Quarto de Isolamento:**

- Quarto: 01
- Características:
  - Luz e ventilação natural;
  - Revestimentos lisos e laváveis;
  - Instalação sanitária para utilização exclusiva no interior;
  - Quarto localizado no rés do chão;
- Equipamentos:
  - Telefone;
  - Cadeira;

- Kit de água e alguns alimentos não perecíveis;
- Contentor de resíduos com abertura não manual e com saco de plástico;
- Solução antisséptica à base de álcool;
- Toalhetes de papel;
- Máscaras cirúrgicas;
- Luvas descartáveis;
- Termómetro;
- Sacos de recolha de roupa usada;
- Loija descartável;

### **3.5 - Níveis de responsabilidade de todos os intervenientes no Plano de Contingência:**

#### Direção do Hotel:

- Validar o presente Plano de Contingência a todos os Colaboradores do Hotel Meia Lua;
- Acompanhar as orientações e recomendações das Autoridades;
- Manter, respeitar, veicular, formar e orientar o Plano de Contingência;
- Coordenar equipas;
- Acompanhar a pessoa suspeita para o Quarto de Isolamento e contactar a SAUDE 24;
- Informar o Médico responsável;

#### Gestão de Compras e Economas:

- Garantir os stocks de todos os produtos e materiais definidos no Plano de Contingência;

#### Recepção:

- Em caso de algum Hospede informe manifestar suspeitas, agir de acordo com o Plano de Contingência e informar a Direção via telefone;

#### Colaboradores suspeitos de doença:

- Informar a Direção via telefone;
- Dirigir-se ao Quarto de Isolamento e seguir as recomendações do Plano de Contingência;

Housekeeping:

- Coordenação dos materiais necessários no Quarto de Isolamento;
- Cumprir os pontos de 3.8 a 3.12 deste Plano de Contingência;

Manutenção:

- Cumprir o ponto 3.7

**3.6 - Protocolo de Higienização para situações de emergência:**

- Reforço de higienização com lixívia sob concentrações mais elevadas e com maior frequência;
- Desinfecção com maior frequência das superfícies das zonas públicas/comuns;
- Reforço da frequência de lavagem e desinfecção das mãos;
- A lavagem e higienização do espaço é realizado por um único Colaborador que será efetuado após autorização da Autoridade de Saúde e com todos o material essencial (EPI's), que depois deverão ser imediatamente descartados para o lixo em sacos bem fechados;

**3.7 - Desinfecção da Piscina:**

- Em caso de infeção, a limpeza e desinfecção da piscina deve ter em conta os procedimentos habituais de desinfecção, devendo-se substituir a água e proceder à cloração adequada;

**3.8 - Proteção dos Colaboradores responsáveis por manter a acomodação dos Hospedes:**

As pessoas que tratam da roupa da cama ou do quarto de um caso suspeito ou confirmado e as pessoas que realizam limpezas nos Hotéis, desde que cumpram as medidas de proteção recomendadas e garantam o controlo da exposição ao risco de transmissão pode, contudo, ser real em caso de acidente, ou se não forem cumpridas integralmente as medidas de proteção. Todos os Colaboradores responsáveis por manter a acomodação dos Hospedes têm formação e treino e estão protegidos com EPI's adequados.

Limpeza de quartos:

- Será dada a preferência de utilização de 01 quarto e 02 quartos não utilizados e assim consequentemente, com base nos níveis de ocupação;
- Uma pessoa para remoção de roupa;
- Quarto em stand-by durante 2 horas;
- Entra uma outra pessoa para dar continuidade à limpeza do quarto

Ao remover a roupa de cama e atalhados deverão ser seguidas as seguintes regras:

- Não agitar a roupa;
- Retirar a roupa de cama sem sacudir, enrolando-a no sentido de “dentro para fora”, fazendo um “embrulho”;
- Colocar as roupas em saco próprio fechado e transportar para a lavanderia;

Durante a fase de possível epidemia ou perante um caso de COVID-19, as equipas de Housekeeping, ficam mais expostas ao risco de aerossóis, pelo que devem estar devidamente protegidas com equipamentos adequados (EPI's):

- Máscara descartável;
- Óculos;
- Avental de Plástico descartável sobre a farda;
- Luvas descartáveis;

Ao longo do dia de trabalho os EPI's devem ser substituídos sempre que necessário e devem ser colocados no lixo em saco plástico bem fechado. As fardas são lavadas diariamente em máquina de lavar com temperatura a +60°.

### **3.9 – Manutenção de superfícies ambientais:**

- O Coronavírus (MERS-CoV-2) provavelmente pode sobreviver durante horas em superfícies secas e até 6 dias em superfícies com humidade;
- A limpeza húmida é sempre preferível, à limpeza a seco;
- Não usar aspiradores para limpeza de pisos, já que põe em movimento no ar, as gotículas, nas quais o vírus pode estar contido;
- O pessoal encarregado destas limpezas deve estar equipado com:
  - Avental de plástico descartável;
  - Luvas descartáveis;

- Máscara descartável;
- Deve-se cumprir o seguinte procedimento para a limpeza dupla de pisos e superfícies:
  - Limpar as superfícies de cima para baixo e no sentido das áreas mais limpas para as áreas mais sujas;
  - Usar panos de limpeza de uso único, diferentes e exclusivos para a área do quarto e para as casas de banho;
  - Para lavar as superfícies pode usar-se detergentes comuns;
  - Para desinfeção de superfícies, a Organização Mundial de Saúde aconselha o uso de:
    - Lixívia (solução de hipoclorito de sódio) numa concentração de pelos menos 5% de cloro livre, e
    - Álcool a 70º, para superfícies metálicas ou outras, que não sejam compatíveis com a lixívia, de modo a evitar a corrosão ou danificação.

### **3.10 – Limpeza e desinfeção de superfícies:**

Se há presença de sangue, secreções respiratórias ou outros líquidos orgânicos:

- Absorver com papel absorvente;
- Aplicar lixívia diluída em água na proporção de: 1lixívia/9água;
- Deixar atuar 10 minutos;
- Passar o local com água e detergente;
- Enxaguar só com água quente;
- Deixar secar ao ar;
- Usar máscara na diluição e aplicação de lixívia;
- Ventilação do espaço;

Desinfeção de superfícies:

- Lavar primeiro com água e detergente;
- Aplicar lixívia diluída em água na seguinte proporção de: 1lixívia/49água;
- Enxaguar apenas com água quente e deixar secar ao ar;

Instalações sanitárias:

- Devem ser lavadas e desinfetadas com um produto de limpeza misto que contenha em simultâneo detergente e desinfetante na composição, por ser mais fácil e rápida aplicação e ação;



**Mobiliário:**

- Deverão ser desinfetados, após a limpeza habitual, com toalhetes humedecidos em desinfetante ou álcool a 70º. Limpar em primeiro o mobiliário do quarto;

**Casas de Banho:**

- Lavar a casa de banho, começando pelas torneiras, lavatórios, chuveiro e ralos destes, passar depois ao mobiliário, de seguida a banheira, bidé e sanita

**Chão:**

- Último local a ser limpo;
- Lavar o chão com água quente e produto de limpeza misto que contenha em simultâneo detergente e desinfetante na composição, por ser mais fácil e rápida aplicação e ação;

**3.11 - Equipamento de Proteção Individual (EPI) para contacto com suspeito – Como usar?**

- Colocar a máscara e adapta-la corretamente;
- Vestir bata de proteção;
- Calçar os cobre pés;
- Calçar 2 pares de luvas, cobrindo a bata com o segundo par;

Após as medidas tomadas, aguardar a chegada e intervenção dos meios de socorro e emergência.

**Retirar EPI's:**

- Desapertar a bata, despir pela parte de cima tocando apenas no exterior da bata e retirando simultaneamente as luvas exteriores com as mangas e descalçar os cobre sapatos;
- Retirar a máscara tendo cuidado de tocar apenas nos elásticos posteriores;
- Colocar tudo num saco fechado que deverá estar identificado;
- Lavar as mãos com água e sabão e aplicar desinfetante;

#### **4 – ORGANIZAÇÃO DE DEPARTAMENTOS E ÁREAS**

##### Recepção/FrontOffice

- Se um hóspede vier de um país ou região com restrições, verificar se existem informações detalhadas antes da sua chegada;
- Para todas as reservas pré-efetuadas, as formalidades de check in devem ser on line (email) para reduzir o contacto e o tempo na recepção;
- No email de reserva deverá ser sempre enviado o PLANO DE CONTINGENCIA & NOVOS PROCEDIMENTOS – COVID-19 e deve estar bem visível no email esta referencia.
- Sinalética no chão para efeitos do cumprimento de distanciamento social;
- Colaboradores com Máscara e Luvas. Balcão da Recepção protegido com acrílico;
- Desinfetante disponível para o uso de Hospedes e Colaboradores
- Chaves dos quartos sempre que entregues ou recebidas são devidamente desinfetadas;
- Outros equipamentos de uso pelo Hospede e Colaborador (máquina de POS, Canetas, etc) são desinfetados antes e após o uso por qualquer um dos intervenientes;
- Não haverá contacto no cumprimento;

##### Elevador:

- Número de pessoas no interior: Máximo 02
- Os utilizadores devem de estar de costas voltadas;

##### Jornais e Revistas:

- Não serão disponibilizados por motivos de segurança;

##### Restaurante (Pequenos Almoços & Jantares)

- Servidos na modalidade de Room Service ou no Restaurante
- Carece de reserva antecipada
- Horário das refeições alargado e em sistema de Room Service
  - Pequenos Almoços – Das 07h30 às 11h
  - Jantares em Snack Bar – Das 19h às 23h



**Salas de Reuniões:**

- Apenas para reuniões até 20 pessoas
- Carece de reserva antecipada

**Check Out:**

- Deverá programar uma hora para não coincidir com outros hóspedes e evitar aglomerados;

**Funcionários:**

- Redução do número de funcionários sempre que se justificar;
- Proibida a utilização do pico digital. Realizado através de cartão de presença individual;
- Uso obrigatório de EPI's de acordo com o Departamento em que estão inseridos;
- Lavagem e desinfecção de fardas obrigatória diariamente;
- Balneários: Só poderá estar até 02 pessoas em simultâneo e deverão ter em conta o distanciamento social;
- Refeições: Só poderá estar até 02 pessoas em simultâneo e deverão ter em conta o distanciamento social;
- Todo o material usado nas refeições deverá ser limpo e higienizado por cada funcionário após o término das refeições; Máximo 02 Colaboradores em simultâneo;
- Formação e sensibilização sobre os padrões de higiene e desinfecção;
- Sempre que possível promoveremos o teletrabalho;

**Cozinha e Copa:**

- Limitação do número de Colaboradores;
- Uso de EPI's obrigatório;
- Limitação de Menus;

## **5 - CERTIFICAÇÕES**







**6 – FICHAS TÉCNICAS DOS PRODUTOS DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO**

**7 – OUTROS DOCUMENTOS COMPLEMENTARES**