

# PROTOCOLO INTERNO



JUNHO 2020



---

## Table of Contents

PROTOCOLO INTERNO .....	1
JUNHO 2020 .....	1
INTRODUÇÃO .....	4
FUNCIONÁRIOS.....	7
SECÇÕES.....	9
HÓSPEDES .....	14
PLANO DE CONTINGÊNCIA .....	16

## INTRODUÇÃO

Este Protocolo Interno é criado tomando por base as directrizes e orientações emanadas da Direcção Geral de Saúde primariamente e segue todas as normas e indicações do Turismo de Portugal, com especial ênfase aos que permitiram a atribuição do selo “Clean & Safe” à N/ unidade.

Aplicamos ainda as linhas orientadoras da Organização Mundial de Saúde, bem como o Protocolo Internacional emitido pela *World Travel & Tourism Council*, que desta forma nos atribuiu também o seu selo “Safe Travels”.

## FORMAÇÃO A TODOS OS COLABORADORES

A unidade Hoteleira fornece informação e/ou formação específica a todos os colaboradores, adequadas às funções desempenhadas no estabelecimento.

## INFORMAÇÃO A TODOS OS CLIENTES

Para todos os nossos Hóspedes disponibilizamos também toda a informação necessária sobre como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infecção relativamente à presente pandemia; bem como o presente Protocolo Interno.

## O HOTEL FEZ PROVISÃO DE

Equipamentos de Protecção Individual, consoante as respectivas funções, para todos os colaboradores.;

Equipamento de Protecção Individual disponível para clientes ao check-in, sendo o uso de máscara obrigatório em todas as áreas públicas da unidade;

Stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às suas dimensões, incluindo toalhetes de limpeza biodegradáveis de uso único humedecidos em desinfectante, lixívia e hidro-álcool a 70°;

Dispensadores de solução antiséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool nos pontos de entrada, por piso junto aos elevadores, também na Recepção e à entrada do Restaurante;

Tapete desinfectante à entrada principal do Hotel e no corredor de entrada dos colaboradores;

Contentores de resíduos com abertura não manual e sacos de plástico;

Local definido para isolar pessoas detectadas como caso suspeito (enquanto aguarda confirmação), ou casos confirmados de CoViD-19, com ventilação natural, casa de banho, máscaras cirúrgicas luvas descartáveis, kit de desinfectação, termómetro, contentor de resíduos autónomo, sacos de resíduos biológicos, saco de lixo comum, sacos de recolha de roupa usada, kit com água e alguns alimentos não perecíveis;

Nas instalações sanitárias comuns, equipamento para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.

## RELATIVAMENTE À LIMPEZA, O HOTEL ASSEGURA

Higienização (Lavagem e Desinfectação) das superfícies onde circulam pessoas, tanto hóspedes como nas zonas exclusivas a colaboradores, garantindo o controlo e a prevenção de infecções e resistências antimicrobianas;

Higienização das superfícies e objectos de utilização comum (interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários, telefones, balcões, mesas);

Dar preferência à limpeza húmida, em vez da limpeza a seco;

Os aspiradores utilizados possuem filtros HEPA;

A renovação do ar das salas e espaços fechados é feita regularmente;

A desinfectação da piscina é realizada com o procedimento habitual, sendo substituída a água quando necessário, procedendo-se à cloração como definido por lei;

Na sala de refeições é reforçada a higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies, sendo evitada ao máximo a manipulação directa dos alimentos por clientes. O Buffet está protegido com acrílico e apenas 1 colaborador irá proceder ao empratamento, consoante o pedido do cliente.

## O PROTOCOLO INTERNO DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DO HOTEL GARANTE

A definição de equipas diferentes para limpeza dos quartos, uma para remoção da roupa/fazer camas e outra para realizar a limpeza,

---

privilegiando dois tempos de intervenção espaçados (dado que a primeira intervenção gera aerossóis) e com protecção adequada (máscara, óculos para protecção dos olhos, avental de plástico descartável sobre a farda, luvas);

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 directamente para o saco com fecho no carro da lavandaria;

A lavagem em máquinas distintas e a temperaturas elevadas da farda dos colaboradores e da roupa de cama/atoalhados (cerca de 60°C).

## **A ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO NO HOTEL ASSEGURA QUE**

Existe sempre ao serviço um colaborador responsável pelo accionamento dos procedimentos em caso de suspeita de infecção (acompanhar a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento, prestando-lhe a assistência necessária e auxiliando no contacto com o Serviço Nacional de Saúde);

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

O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infecção 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;

A auto-monitorização diária visando a avaliação da febre (medir a temperatura corporal 2 vezes ao dia e registar o valor e a hora da medição) e a verificação de tosse ou dificuldade em respirar de todos os colaboradores.

---

# FUNCIONÁRIOS

## ENTRADA AO SERVIÇO

Os funcionários devem dirigir-se à entrada de serviço, ainda desfardados, para fazer a entrada ao turno de trabalho;

Ao entrar na unidade, devem proceder à desinfecção das mãos e do calçado;

A seguir devem proceder à auto-monitorização da temperatura corporal com o termómetro de infra-vermelho disponibilizado para o efeito e proceder ao registo do valor de temperatura e hora (sem registo de nome); o termómetro deve ser desinfectado com os toalhetes disponibilizados;

Após estes passos, podem então proceder ao fardamento para dar entrada ao serviço;

Para entrada à respectiva secção, cumprir com o especificamente protocolado.

## PAUSA DE TRABALHO

Nas pausas de trabalho, os colaboradores têm o dever de evitar as aglomerações entre si, privilegiando-se uma rotatividade nos intervalos.

## REFEIÇÕES

O refeitório passa a ter uma capacidade máxima de 6 utentes em simultâneo;

Antes de se deslocar ao refeitório, os colaboradores deverão retirar os EPI que estiveram a utilizar até ao momento e proceder à lavagem e desinfecção das mãos;

Em seguida, em horário de refeições estabelecido por colaborador, a cozinha irá proceder ao empratamento da respectiva refeição, cabendo ao colaborador fazer a recolha na devida área designada;

Então seguirá para o refeitório, onde, respeitando as devidas normas de distanciamento social, se pode sentar. Os copos, talheres e todos os utensílios necessários existem em número suficiente, não sendo necessário o uso partilhado;



Junto à máquina de café encontra-se o produto indicado à sua desinfeção pós utilização;

No fim da refeição, cada colaborador deverá colocar a loiça utilizada no lava-loiça do refeitório, por forma a minimizar o contacto posterior do colaborador responsável pela sua lavagem;

Durante este período de medidas extraordinárias, cada colaborador poderá permanecer apenas um máximo de 30m no refeitório;

Então, deverá recolher novamente os EPI adequados à sua função e regressar à respectiva secção de trabalho.

## SAÍDA DE SERVIÇO

Cumprida a jornada de trabalho, os colaboradores devem proceder à remoção e correcta deposição dos EPI utilizados;

Em seguida desfarda-se, colocando a farda utilizada em saco com fecho;

À saída, devem desinfectar o calçado (utilizado na circulação até à porta de serviço) e as mãos.

## ETIQUETA RESPIRATÓRIA

Todos os colaboradores deverão respeitar e cumprir com a etiqueta respiratória, nomeadamente: espirrar para o interior do cotovelo ou para um lenço, que depois deve ser colocado no caixote de lixo;

Manter a distância social no contacto com os clientes e com os colegas;

O uso de máscara é obrigatório na circulação dentro de áreas fechadas, mesmo em zonas de acesso exclusivo dos colaboradores.

## FORMAÇÃO CLEAN AND SAFE

Todos os colaboradores assistiram à formação online *Clean & Safe* ministrada pelo Turismo de Portugal.

## FORNECEDORES E MERCADORIAS



As encomendas serão solicitadas aos fornecedores via e-mail ou telefone, para evitar entradas desnecessárias na empresa;

Não é permitida a entrada a pessoas estranhas ao serviço, nas instalações; será feita excepção aos técnicos que venham fazer manutenção ou reparação de equipamentos na unidade (munidos dos respectivos EPI's);

O colaborador que recebe as encomendas/mercadorias tem obrigatoriamente que estar protegido com os devidos EPI's;

Coordenar um horário de entregas com os fornecedores por forma a evitar a sua sobreposição e conseqüente cruzamento;

As encomendas/mercadorias são deixadas à porta da zona de cargas e descargas;

Serão respeitadas as recomendações da DGS para o período de descanso de 24h entre a entrega e o armazenamento das encomendas;

Todas as encomendas/mercadorias recebidas têm de ser desinfectadas, com excepção dos frescos que não venham em vácuo; se vierem em caixas de cartão/plástico, são obrigatoriamente transferidas para as caixas internas, sempre limpas e desinfectadas;

Os carrinhos de distribuição interna pelo Economato serão limpos e desinfectados antes e após cada utilização.

## SECÇÕES

### RECEPÇÃO

Toda a equipa está devidamente informada das medidas implementadas e encontra-se preparada para responder às dúvidas e questões que possam ser levantadas por parte dos clientes;

A política de cancelamento da unidade foi adaptada à presente situação, sendo neste momento contemplada a devolução dos depósitos a reservas feitas antes do início da pandemia;

O Horário de check-in foi alterado, passando a ser efectuado a partir das 16:00, por forma a permitir o devido intervalo entre os dois momentos de higienização;

A edição em papel do Directório foi retirada de todos os alojamentos, sendo substituída por uma versão digital, disponível via TV;

Dos quartos foram retirados o conteúdo dos mini-bar, estando o mesmo disponível na Recepção, para entrega mediante solicitação. Desta forma evita-se a contaminação cruzada dos produtos;

A entrada principal do Hotel foi dividida, criando um circuito de entrada e outro de saída, devidamente identificados;

À entrada do Hotel, encontra-se colocado um dispensador para desinfeção das mãos; assim como ao balcão da Recepção;

A Recepção dispõe de um equipamento para permitir a desinfeção das bagagens dos hóspedes no check-in;

O balcão da Recepção foi adaptado com a colocação de uma protecção em acrílico para garantir o distanciamento entre o hóspede e o recepcionista; assim como, foram colocadas fitas indicadoras do distanciamento necessário enquanto esperam;

De preferência, a Recepção, sempre que possível, entrará em contacto com os clientes antes da chegada, para solicitar o envio dos dados de identificação por forma a agilizar o processo de check-in e minimizar o tempo e contacto físico do cliente ao balcão da mesma;

No check-in, o recepcionista deve proceder à verificação da temperatura dos clientes e segundo indicações da Norma 004/2020 de 23/03/2020, actualizada a 25/04/2020 emanada pela DGS, se apresentar um valor de  $\geq 38^{\circ}\text{C}$ , deve ser encaminhado ao contacto com a linha SNS 808 24 24 24;

É entregue ao cliente a chave (cartão, já devidamente higienizado);

Em caso de ser necessário emprestar uma caneta a um cliente, a mesma deve ser higienizada antes de a entregar e logo após a sua devolução;

No pagamento, privilegiamos métodos electrónicos, nomeadamente com cartão contacless, MB Way, NFC ou transferência bancária (3 dias úteis antes);

O TPA é desinfectado antes e depois de usado, com os toalhetes disponibilizados para o efeito.

## RESTAURANTE

A Lotação do Restaurante foi reduzida, para permitir o requerido distanciamento social entre comensais de diferentes habitações;

Por forma a maximizar a renovação do ar no interior do restaurante, serão abertas as portas do mesmo e da Recepção pelo período mínimo de 15m de hora a hora;

Mediante a ocupação verificada e o número de refeições marcadas, poderá ser necessário impôr um horário diferenciado para os hóspedes,

pedindo-se a reserva antecipada, para evitar aglomerados e tempos de espera;

Adoptamos o uso de guardanapos descartáveis, embrulhados individualmente com os talheres;

Abdicamos do uso de toalhas nas mesas, tendo sido substituídas pelo uso de individuais mais facilmente manuseados e higienizados;

O funcionário encontra-se equipado com os EPI inerentes à função desempenhada;

Na entrada do bar, agora a funcionar como restaurante, encontra-se um dispensador para desinfeção das mãos, bem como circuito delimitado;

O buffet estará protegido por um acrílico, permitindo a sua visualização pelo cliente e ao mesmo tempo garante o manuseamento exclusivo da comida por um funcionário;

A *mise-en-place* é apenas efectuada após o cliente se sentar à mesa;

Foram adquiridos novos tipos de menus em plástico;

Em caso de ser necessário emprestar uma caneta a um cliente, a mesma deve ser higienizada antes de a entregar e logo após a sua devolução;

O POS do restaurante está protegido por um acrílico e o TPA será desinfectado antes e após a sua utilização;

Após a saída do cliente, depois de recolhida a loiça, a mesa e as cadeiras são higienizadas.

## COZINHA

À entrada para a cozinha, antes de iniciar qualquer actividade, o colaborador deve obrigatoriamente proceder à lavagem e desinfeção das mãos;

Os colaboradores estão divididos em turnos de trabalho distintos e distribuídos por secções de trabalho;

Cada colaborador dispõe do próprio material de cozinha, que não é partilhado entre si;

A preparação da *mise-en-place* tem que ser efectuada com as luvas colocadas e no final da tarefa, estas devem ser tiradas, as mãos lavadas e higienizadas e, se necessário, colocar novas luvas para outra tarefa;

Lavagem e desinfeção do material utilizado, várias vezes ao dia; bem como, higienização das diferentes superfícies e áreas de trabalho (bancadas, torneiras, maçanetas, etc.), seguindo o plano de higienização implementado;

Colocar protecção nos sapatos sempre que sair das instalações (recolha de encomendas e/ou descargas ao lixo);

Apenas pode entrar um colaborador de cada vez nas câmaras de frio, dispensa e sacaria.

## **HOUSEKEEPING**

Foram retirados dos alojamentos, todos os menus, preçários e directórios, sendo substituídos por versões digitais, a consultar na TV;

A entrada dos colaboradores para realizar a limpeza dos alojamentos ocupados, apenas é permitida sem a presença dos hóspedes no interior dos mesmos;

Antes de entrarem nos alojamentos devem proceder à colocação dos EPI's descartáveis (luvas, avental, máscara) e desinfeção do calçado;

A troca das roupas é realizada a cada 3 dias, ou mediante pedido do cliente;

Quando a roupa é substituída, a sua recolha deve ser feita, sem agitar, e dobrando no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo; seguidamente, deverá ser colocada em saco e prontamente fechado, para entrega na lavandaria;

Foi adquirido um equipamento específico para desinfeção dos cortinados, colchões e sofás;

Foram retirados as almofadas, cobertores e todos os equipamentos suplementares, estando disponíveis mediante pedido;

Após saída de alojamento ocupado, os colaboradores devem depositar os EPI's descartáveis no lixo.

## **ÁREAS PÚBLICAS**

A colaboradora designada à limpeza e higienização das áreas públicas, tem obrigatoriamente que estar equipada com viseira e máscara cirúrgica, luvas descartáveis e avental;

O plano de higienização foi actualizado de acordo com as indicações da DGS, tendo sido aumentado para um mínimo de 6x ao dia nas áreas, superfícies e equipamentos recomendados.

## SPA

O uso de máscara é obrigatório;

As mãos devem ser preferencialmente lavadas com água e sabão e desinfetadas antes e após qualquer tratamento;

Sempre que possível, devem ser utilizadas as luvas no contacto com os clientes;

O acesso será feito apenas por marcação e sem a possibilidade de acompanhantes;

O intervalo mínimo entre o atendimento a cada cliente será de 30m, por forma a permitir a correcta higienização do espaço e do equipamento utilizado;

O uso das máquinas de cardio está limitado a 1 pessoa, salvo se estiverem alojados juntos, e mediante marcação prévia; entre o uso de cada marcação, deverá existir um intervalo mínimo de 30m para a sua higienização;

As saunas e o banho turco, infelizmente, encontram-se encerrados; bem como o acesso à piscina, via corredor do SPA.

## SERVIÇOS TÉCNICOS

Os colaboradores têm obrigatoriamente de colocar máscara e viseira quando circulam dentro da unidade;

A entrada dos colaboradores para realizar alguma tarefa dentro de alojamentos ocupados, apenas é permitida sem a presença dos hóspedes no interior dos mesmos;

Antes de entrarem nos alojamentos devem proceder à colocação dos EPI's descartáveis (luvas e máscara) e desinfecção do calçado;

Após saída de alojamento ocupado, os colaboradores devem depositar os EPI's descartáveis no lixo e proceder à higienização das mãos e do material utilizado na tarefa;

Em caso de saída da unidade, dentro da viatura de serviço existe um kit de desinfecção, incluindo para o calçado, mais os EPI's necessários a deslocações externas; devendo ser feita a respectiva higienização quando regressa à unidade.

## HÓSPEDES

É obrigatório o uso da máscara em todas as áreas públicas. Podendo apenas ser retiradas quando sentados no restaurante, ou no usufruto da Piscina.

- **Check-in:** a partir das 16h00
- **Check-out:** até às 12h00
  
- **Pequeno-almoço:** 7h30 – 10h30
- **Almoço:** 12h30 – 14h30
- **Jantar:** 19h00 - 22h30

No uso do elevador a lotação está limitada aos hóspedes que estejam a coabitar, sendo recomendado que esperem por outro para não haver cruzamento no mesmo

- **Todas as refeições devem ser previamente reservadas na recepção com 24 horas de antecedência, sob pena de não ser possível tomá-las.**
- **O Bar do hotel encontra-se encerrado. Estando, contudo, o serviço de Bar disponível até às 22:30. A porta do mesmo servirá exclusivamente como entrada dos hóspedes para a sala de refeições e a saída deverá ser feita pela porta do restaurante.**
- **Spa: 9h00 – 20h00 - mediante marcação na recepção, com 24 horas de antecedência, sob pena de não ser possível utilizá-lo.**
- **Esteticista e massagista: terça a sábado das 10h00 às 18h00. As marcações devem ser feitas diretamente com a funcionária para um período não inferior a 24 horas.**
- **O serviço de limpeza e manutenção das unidades de alojamento só poderá ser efectuado sem a presença de hóspedes no seu interior.**

- 
- Poderá solicitar o fornecimento de toalhas para a piscina e Spa. Contudo, estes itens **não podem sair do hotel**, ou seja, **não poderão ser levados para a praia sob nenhum pretexto.**
  - A Piscina tem uma lotação máxima de 10 pessoas. Consoante a ocupação da unidade hoteleira, poderá ser necessário criar horário para permitir a rotatividade no seu usufruto.
  - Ao contrário do que era habitual em anos anteriores, os nossos hóspedes **não poderão frequentar**, este ano, a piscina exterior do Hotel Apartamentos Dunamar.
  - Solicitamos a sua compreensão para a liquidação das contas na véspera do dia de check-out, e que o pagamento das mesmas seja feito, preferencialmente, com cartão bancário para a segurança de todos.

Em caso de dúvidas, por favor contacte a recepção através do telefone do alojamento, premindo a tecla 9, ou pessoalmente.



## PLANO DE CONTINGÊNCIA

Por ser um serviço de 24h, a pessoa de contacto é o recepcionista que se encontrar ao serviço;

Se for necessário pedir a um colega para prestar auxílio, consoante as horas que se verifique essa situação, será contactado um dos colaboradores que se encontre ao serviço no momento (designado para esse efeito); se já não estiver nenhum, deverá contactar com o segurança;

Em caso de detecção de possível caso suspeito, o colaborador que detectar a situação deverá contactar telefonicamente a recepção a reportar o caso;

O recepcionista de serviço dará início aos procedimentos do plano de contingência, entrando em contacto com o caso suspeito:

- Se for um funcionário, este deverá dirigir-se sozinho ao apartamento #108, designado como área de isolamento e contactar com a linha SNS 808 24 24 24 e seguir as indicações;
- Se for um cliente, o recepcionista, ao entrar em contacto, deve inquirir se o cliente necessita de algum auxílio;
  - Deve perguntar ao cliente se se pode isolar no alojamento que tem, ou se por precaução prefere dirigir-se à área de isolamento, o apartamento #108;
  - Se a preferência do cliente for permanecer no alojamento dele, deverá dirigir-se sozinho ao mesmo e contactar com a linha SNS 808 24 24 24;
  - Se necessitar de algum auxílio, ou tiver preferência em se deslocar para a área de isolamento, o recepcionista deverá solicitar ao colaborador de serviço e designado para o acompanhamento, que coloque o fato EPI completo para casos suspeitos, para acompanhar o cliente e prestar o auxílio necessário;
  - Daí em diante deverão proceder segundo as indicações dadas pela linha SNS 808 24 24 24.
- O recepcionista deve informar a Administração do sucedido;
- Em caso de se revelar um caso falso, se o cliente tiver optado por permanecer no alojamento próprio, não é necessário tomar outras medidas; se o cliente tiver optado pela área de isolamento, a mesma deve ser higienizada e qualquer produto consumido pelo cliente será repostos;

- Em caso de confirmação do caso suspeito como positivo, devem ser seguidas as indicações da linha SNS 808 24 24 24; devendo o cliente ser encaminhado aos serviços de saúde se necessitar de auxílio médico, ou encaminhado a fazer o check-out e regressar ao domicílio para cumprir quarentena, consoante recomendações da linha SNS 808 24 24 24;
- A área de isolamento será devidamente higienizada e qualquer resíduo biológico produzido será encaminhado para a empresa contratada para o devido efeito. Sendo encerrado após a devida higienização por um período de 24h. Neste período de quarentena da área de isolamento, será activada uma segunda área de isolamento, o apartamento #115.

Se for no período nocturno que algum cliente solicite apoio no contacto com a linha SNS 808 24 24 24, o recepcionista deverá contactar com o segurança de serviço e solicitar que o mesmo, devidamente equipado com EPI completo, se desloque ao alojamento do cliente.