



Fomos distinguidos com a atribuição do selo "Clean & Safe", pelo Turismo de Portugal porque o nosso estabelecimento cumpre as recomendações da Direção-Geral da Saúde para evitar contaminações dos espaços com o SARS-CoV2 (novo coronavírus).

A nossa prioridade número um é a segurança, bem-estar e saúde de todos os nossos hóspedes e colaboradores. Para garantir exatamente isso, estabelecemos e implementámos segurança preventiva, medidas e práticas de higiene e segurança, de acordo com as recomendações e diretrizes da Direção Geral de Saúde, para que todos os nossos clientes possam sentir-se seguros e confortáveis em permanecer ou visitar os nossos hotéis.

As nossas equipas dedicadas estão treinadas e focadas em manter saudável e seguro o ambiente que caracteriza os nossos hotéis, e estão prontas para prestar qualquer assistência.

Enfrentamos novos desafios, mas com a dedicação de sempre esperamos poder dar-lhe as boas vindas em breve.

## PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO NAS INSTALAÇÕES

### A. GERAL

#### 1. Sinalização e Informação

- Os clientes poderão tomar conhecimento e acesso ao presente Protocolo Interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19 solicitando o dossier Covid-19 junto da Receção do hotel ou consultando a página web do hotel em [www.meliamaadeira.com](http://www.meliamaadeira.com).
- A informação de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19 é facultada dentro do hotel ao Staff pela Equipa designada no plano de contingência e poderá obtê-la dirigindo-se à Receção ou contactando pelo telefone 291-724-140 ou via número interno, marcando o nº 9, e solicitando o apoio do Coordenador (Diretor do Hotel ou quem o substitua) ou da Chefia Direta da Receção (Chefe de Receção ou quem o substitua).

#### 2. Plano de higienização

- 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, 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.
- Renovação de ar das salas e espaços fechados é feita regularmente.
- Desinfeção regular da Piscina ou outros equipamentos existentes em SPA's/Áreas Wellness. Contactar a Receção do hotel para obter informação sobre que serviços estão em funcionamento.
- Desinfeção do Jacuzzi é feita regularmente com o despejo de toda a água seguido de lavagem e desinfeção; posteriormente, é cheio com água limpa e desinfetada com cloro na quantidade adequada. Contactar a Receção do hotel para obter informação sobre se este serviço está em funcionamento.
- Nas zonas de restauração e bebidas, a higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies foi reforçado e evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores.
- Nas áreas de restauração/cafetaria, é assegurada a limpeza eficaz quando sai um cliente e entra outro para a mesma mesa.
- O balde e esfregona para limpeza do chão são limpos e desinfetados no final de cada utilização. Estes equipamentos são distintos por áreas.
- Para o chão, a lavagem é realizada com água quente e detergente comum, seguido da desinfeção com solução desinfetante. A limpeza é realizada, no mínimo, 2 vezes por dia.

- Nas instalações sanitárias, a lavagem é realizada com produto que contém na composição detergente e desinfetante, de modo a tornar mais eficaz a desinfeção. A limpeza do chão é realizada, no mínimo, 3 vezes por dia.
- A limpeza de áreas comuns e zonas de maior frequência de contacto, incluindo nos espaços onde podem estar crianças a brincar, é reforçada várias vezes ao dia.

### **3. Adequação do espaço selecionado para isolamento**

- Os locais de isolamento são os quartos 603 e 605, destinando-se a pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19. Estes quartos possuem ventilação natural e sistema de ventilação mecânica, possuem 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.

### **4. Adequação das unidades de alojamento**

- Os procedimentos de troca da roupa de cama e limpeza nos quartos contemplam dois tempos de intervenção espaçados e com proteção adequada conforme Protocolo interno.
- A remoção da roupa de cama e toalhadros é feita sem a agitar ou sacudir, é enrolada no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo, colocada em sacos específicos fechados e devidamente identificados e entregue ao prestador de serviços de lavandaria.
- O prestador de serviços de lavandaria apresenta declaração comprometendo-se à lavagem em separado da roupa de camas e toalhadros a cerca de 60°C, declaração esta que pode ser solicitada na Receção do hotel.
- Após check-out do cliente, as almofadas são substituídas por outras, devidamente higienizadas e não utilizadas num período inferior a 72 hrs.
- O comando de TV encontra-se protegidos em bolsa plástica, devidamente desinfetada após check-out do cliente. O comando de ar condicionado e o telefone são desinfetados após check-out do cliente.

### **5. Equipamentos de higienização**

- Dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída, em todos os pisos, à entrada do restaurante, bar, instalações sanitárias comuns e outras áreas comuns.
- Sabão líquido para lavagem de mãos e toalhetes de papel, em todas as instalações sanitárias.

## **B. PARA OS COLABORADORES**

### **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 frequência e 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.

## **2. Equipamento – Proteção individual**

- Em número suficiente para todos os colaboradores (consoante a sua função: máscara, luvas, viseira, bata ou avental, touca, cobre-sapatos).
- A farda dos colaboradores destinada a lavagem é colocada em sacos separados fechados, sendo lavada separadamente pelo prestador de serviços de lavandaria e a temperaturas elevadas (cerca de 60°C), conforme declaração do referido prestador, que pode ser solicitada na Receção do hotel.

## **3. Designação dos responsáveis**

- Existe no hotel um colaborador responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção, que acompanhará a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o serviço nacional de saúde. Caso necessite de contactar o responsável ao serviço pelo cumprimento das regras de prevenção/ação e/ou de alerta em caso de suspeita de infeção, por favor dirija-se à Receção ou contacte-nos pelo telefone 291-724-140 ou via número interno, marcando o nº 9.

## **4. Conduta**

- Os Colaboradores procedem à auto monitorização diária para avaliação da febre, existência de tosse ou dificuldade em respirar.
- 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 cabelo apanhado.
  - desaconselha-se o uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.).
- Na entrada de pessoal, existe um tapete húmido para limpar a sola dos sapatos, equipamento este que é regularmente mudado.
- Pausas e horários de refeições escalonadas para evitar encontros nas zonas de pessoal / refeitórios.
- Os profissionais de limpeza conhecem 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 desinfeção.

## **5. Stock de materiais de limpeza e higienização**

- 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 70°.
- Dispensadores ou recargas de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool.
- Contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico.
- Equipamento ou recargas para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.

## **6. Escalas / Turnos**

- Definição de escalas de serviço e/ou turnos com redução do número simultâneo de colaboradores - A criação de equipas poderá permitir maior controlo das regras de segurança e higiene.
- Definição de regras/faseamento dos atos de limpeza das unidades de alojamento.

## **C. PARA OS CLIENTES**

### **1. Equipamento – Proteção individual**

- Equipamento de proteção individual (kits individuais de proteção com máscara e gel desinfetante, podendo acrescentar luvas, viseira ou outros) disponível para clientes, com stock definido em função da capacidade máxima do estabelecimento. Estes equipamentos poderão ter um custo associado. Para obter mais informações, agradecemos que se dirija à Receção do hotel.

### **2. Conduta**

- Poderá encontrar afixadas em cada área comum ou no dossier Covid-19, disponível para consulta na Receção do hotel, as regras de permanência nos espaços comuns acessíveis a todos (horários de funcionamento e regras de diferenciação de horários de refeições, utilização do Restaurante, Bar, Ginásio, Piscina, SPA e outros).

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

### **1. PLANO DE ATUAÇÃO**

- O colaborador responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção deve acompanhar o suspeito de infeção ao espaço de isolamento (quartos 603 ou 605), prestar-lhe a assistência necessária e contactar o Serviço Nacional de Saúde (Linha Saúde 24 - 808 24 24 20).

### **2. DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO**

- Descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção; 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 Direção-Geral da Saúde.
- O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção é feito em saco de plástico que, após fechado, é segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.

### **3. Registo de Incidentes e Ações tomadas**

- O hotel mantém registos atualizados, disponíveis para consulta, das sessões de formação realizadas, bem como dos procedimentos de higiene, desinfeção e saneamento realizados em cada secção da propriedade, pertinentes ao combate ao Covid-19.



We have been distinguished with Portugal Tourism's seal, "Clean & Safe" Certification Award for the compliance of strict hygiene and cleaning requirements in the prevention and control of Covid-19.

Our number one priority is the security, wellbeing and health of all our guests and staff members. In order to secure just that, we have set up and implemented precautionary safety and heightened hygiene, sanitation practices and measures, according to recommendations and guidelines of the Directorate General for Health, in order that all our guests can feel safe and comfortable when staying or visiting our hotels.

Our dedicated teams are trained and focused in the provision of a healthy and safe environment and are ready to render any assistance at our hotels.

We are facing new challenges, nevertheless, look forward to warmly welcoming you soon with the very same dedication and passion as always.

## **PREVENTION PROCEDURES ON THE HOTEL PREMISES**

### **A. GENERAL**

#### **1. Signage and Information**

- Ensure that clients are aware of and will have access to this Internal Protocol relative to Covid-19 coronavirus outbreak by requesting the Covid-19 dossier at the Hotel Reception Desk or by consulting the hotel's website at [www.meliamaadeira.com](http://www.meliamaadeira.com).
- Information on how to comply with the basic precautions for prevention and infection control in relation to the COVID-19 coronavirus outbreak is made available internally to the Staff by the designated Team as defined in the contingency plan and same can be obtained by going to the Reception desk or by dialling 291-724-140 or via the internal extension no. 9 and requesting support from either the Coordinator (Hotel General Manager or whoever replaces him) or from the Reception Manager (Head of Reception or whoever replaces him).

#### **2. Cleaning and Sanitization Plan**

- Washing and disinfection, in accordance with the internal protocol, of all surfaces where employees and customers circulate, ensuring control and prevention of infections and resistance to antimicrobials.
- The frequent cleaning (several times per day) of surfaces and objects of common use (including counters, worktops, electrical light switches, elevator buttons, door and cabinet handles).
- Preference should be given to wet cleaning over dry cleaning and the use of a vacuum cleaner.
- Air renewal and ventilation of rooms and closed spaces is done regularly.
- Regular disinfection of the Pool and other existing equipment in the Spa/Wellness areas. Contact the Hotel Reception to obtain information on the services, which are available and operative.
- Regular disinfection of the Jacuzzi, which includes the emptying of all water, followed by washing and disinfection: thereafter, it is refilled with clean water and disinfected with the appropriate amount of chlorine. Contact the Hotel Reception for information on whether or not this service is operative.
- Reinforcement of sanitation of all utensils, equipment and surfaces in the Restaurants and Bar areas, avoiding the direct handling of food by both customers and employees as much as possible.
- Perform thorough cleaning and disinfection of tables and tabletops between each client's use in the Restaurant / Cafeteria / Bar areas.
- Ensure the bucket and mop used to clean floors are thoroughly cleaned and sanitized at the end of each use. This cleaning equipment must be segregated and visually distinctive to the different areas of use.

- Washing of the floors must be carried out using hot water and everyday detergent, thereafter duly disinfected, using disinfection solution. It is recommended that the cleaning frequency be done at least twice a day.
- In the sanitary/bathroom facilities, washing must be carried out, preferably, using products containing both detergent as well as disinfectant, ensuring a more effective disinfection. It is recommended that the frequency of cleaning the floors of the sanitary/bathroom facilities be carried out at least 3 times per day.
- Cleaning of public spaces and high touch areas including those where children are at play, must be undertaken several times a day.

### **3. Adequacy of designated Area for Isolation Purposes**

- The location of the Isolation areas designated for people with suspected or confirmed cases of COVID-19 infection are rooms 603 and 605. These rooms should preferably have natural ventilation, or a mechanical ventilation system, smooth and washable coverings/linings, a bathroom, supply of cleaning materials, surgical masks, disposable gloves, thermometer, self-contained waste container, waste bags, collection bags for used clothing, kit with water and some non-perishable food items.

### **4. Adequacy of Accommodation Units**

- The Procedure of specific care for the changing of bed linen and cleaning of rooms requires the favouring of two spaced intervention times and with adequate protection, according to the Internal protocol.
- Removing bed linen and towels without shaking items and by rolling them inwards, without touching the body, placed in specific closed and duly identified bags and handed over to the laundry service provider.
- The laundry service provider must produce a certified declaration/warranty committing to the washing of bed linen and towels separately at temperatures around 60°C; a copy of same declaration may be obtained at the Hotel's Reception Desk.
- After client checkout, the pillows are replaced by others, properly cleaned and sanitized and not re-used within 72 hours.
- The TV remotes are protected in a plastic wrapping and properly disinfected after the client has checked out. The air conditioning control and phone units are disinfected after the client has checked out.

### **5. Sanitization Equipment**

- Dispensers of alcohol-based antiseptic solution or alcohol-based solution near all entry / exit points, and whenever applicable by floor, at the entrance to the restaurants, bars, common areas as well as sanitary/bathroom facilities.
- Liquid soap for hand washing and paper towels must be provided in all sanitary/bathroom facilities.

## **B. FOR OUR EMPLOYEES**

### **1. Training:**

**All Employees received specific information and training as follows:**

- On the internal Protocol relative to the outbreak of the COVID-19 coronavirus.
- How to comply with basic infection prevention and control precautions for the COVID-19 coronavirus outbreak, including the following procedures:
  - **Hand hygiene:** frequently washing of hands with soap and water for at least 20 seconds or the use of hand sanitizer that has at least 70% of alcohol, covering all the hand surfaces and rubbing them dry.
  - **Respiratory etiquette:** coughing or sneezing into flexed forearm or the use of tissue paper, which should then be immediately thrown away; hand sanitation always after coughing or sneezing and after blowing nose; avoid touching eyes, nose and mouth with hands.

- **Social Conduct:** change the frequency and form of contact between employees and between employees and customers, avoiding (wherever possible) close contact, handshakes, kisses, shared jobs, face-to-face meetings, food sharing, utensils, glasses and towels.
- How to comply with daily self-monitoring to assess fever temperature, check for cough or difficulty in breathing.
- How to comply with the guidelines of the Directorate-General for Health for the cleaning of surfaces and the treatment of linen and clothing in establishments.

## **2. Equipment – Personal /Individual Protection Equipment**

- Sufficient PPE for all employees (depending on their role: mask, gloves, visor, gown or apron, cap, shoe covers).
- The washing of employees' uniforms is placed in separate sealed bags, washed separately by the laundry service provider at high temperatures (around 60°C), according to the service provider's declaration, which can be requested at the Hotel's Reception Desk.

## **3. Designation of the Employees Responsible**

- There is a hotel employee responsible for triggering the procedures in case of a suspected infection that will accompany the person with symptoms to the isolation area, provide all the necessary assistance and contact the National Health Service. Should you need to contact the person responsible for the service of compliance of all the applicable rules and regulations in the prevention/action and/or warning of a suspected case of infection, please call at the Hotel's Reception Desk or contact us by phone 253-144-000 or via the internal extension, by dialling n° 9.

## **4. Conduct**

- Employees carry out daily self-monitoring to assess fever temperature, cough or difficulty in breathing.
- Behaviours to be adopted by the staff:
  - Implementation measures to ensure physical distancing between employees and customers and avoidance of physical contact, including handshakes.
  - Neither entering nor leaving the hotel establishment using their uniforms.
  - Keep long hair tied back.
  - The excessive use of personal accessories (earrings, bracelets, necklaces, rings, etc.) is not advisable.
- A damp mat with sanitizer used to clean the soles of shoes will be provided at the Staff entrance and shall be well managed and changed regularly.
- Staggered meal breaks and schedules to avoid accumulated encounters in staff canteen areas.
- Cleaning staff professionals should be familiar with the products and chemicals to be used (detergents and disinfectants), the respective handling precautions to be taken of same, the dilution and application of these products under safe conditions, how to protect themselves during the cleaning procedures and how to ensure good ventilation during cleaning and disinfection procedures.

## **5. Stock of Cleaning and Sanitation Materials**

- Supply of cleaning and sanitation materials for single use proportional to the size of the hotel property, including single-use cleaning wipes moistened with disinfectant and alcohol at 70°.
- Dispensers or refills of alcohol-based antiseptic solution or alcohol-based solution.
- Waste container with non-manual opening and lined with plastic bag.
- Equipment or refills of liquid soap for hand washing and supply of paper towels.

## **6. Shifts and Work Schedules**

- Definition of service work schedules and / or shifts with a reduction in the amount of simultaneous number of employees; the creation of teams may allow for greater control of all the safety and

sanitation rules and regulations.

- Definition of rules / phasing of all the cleaning duties of the accommodation units.

## **C. FOR OUR GUESTS**

### **1. Equipment - Individual Protection**

- Personal protection equipment is made available for guests (individual protection kits comprising of mask and disinfectant gel with optional addition of gloves, visor or other equipment); maximum capacity of the hotel establishment was taken into account in order to define and ensure the required quantity of stock of same. This equipment may have an associated cost. In order to obtain more information, please contact our Hotel's Reception Desk.

### **2. Conduct**

- Information will be visibly displayed in each common use area or in the Covid-19 dossier, available for consultation at the Hotel's Reception, on all rules applicable within each common use area accessible to all (opening hours and rules relative to differentiating meal times, use of the Restaurant, Bar, Gymnasium, Pool, SPA and others).

## **PROCEDURES IN CASE OF SUSPECTED INFECTION**

### **1. ACTION PLAN**

- The employee responsible for triggering the procedures in case of suspected infection must accompany the person with symptoms to the isolation space (rooms 603 or 605), will provide the necessary assistance and contact the Portuguese National Health Service (*Linha Saúde 24 – 808 24 24 20*).

### **2. DECONTAMINATION OF THE DESIGNATED ISOLATION SPACE/AREA**

- The decontamination of the isolation area whenever there are positive cases of infection; reinforcement of cleaning and disinfection whenever there are patients suspected of infection, especially on surfaces frequently handled and most used by same persons, according to the guidelines of the Portuguese Directorate-General for Health.
- The storage of waste produced by patients suspected of infection to be placed in a plastic bag which, after being closed and sealed, must be separated and sent to a licensed operator for the correct management of hospital waste with biological risk.

### **3. Registration of Incidents and Actions Taken**

- The hotel keeps updated records, available for consultation, of training sessions held as well as heightened hygiene and sanitation procedures undertaken in each section of the property, pertinent to the combat of Covid-19.



---

**De:** noreply@turismodeportugal.pt <noreply@turismodeportugal.pt>

**Enviada:** 18 de maio de 2020 17:11

**Para:** Geral - Hoti Hoteis <geral@hotihoteis.com>

**Assunto:** Declaração Estabelecimento SAUDÁVEL & SEGURO

Exmos. Senhores,

Serve o presente mail para confirmar que o estabelecimento Meliá Madeira Mare, RNET nº 59, registou a sua declaração de cumprimento das normas que lhe permitem publicitar-se como Estabelecimento Saudável & Seguro.

Para confiança do setor aconselha-se divulgação da lista de requisitos cumpridos.

Esta declaração é **válida até 30 de abril de 2021**, se em algum momento deixarem de cumprir qualquer um dos requisitos abaixo identificados, deverão V.ªs Ex.ªs proceder ao cancelamento desta mesma declaração no Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos.

## Declaração Estabelecimento SAUDÁVEL & SEGURO

### Registo nº 59 - Meliá Madeira Mare

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, assegurando a existência de um protocolo interno que define os procedimentos de prevenção, controlo e vigilância necessários, este estabelecimento declara cumprir os requisitos definidos pelo Turismo de Portugal, de acordo com as orientações da Direção-Geral da Saúde, que permitem considerá-lo um Estabelecimento SAUDÁVEL & SEGURO.

### Formação a todos os colaboradores

Todos os Colaboradores receberam informação e/ou formação específica sobre:

- o Protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.
- o Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19, incluindo os procedimentos:
  - o 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.
  - o 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.
  - o 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:

- o Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus
- o Qual o protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.

## 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 estabelecimento assegura

Lavagem e desinfecção, 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 desinfecção da piscina ou outros equipamentos existentes em SPAs/áreas wellness (sempre que existam), é realizada como definido em protocolo interno.

A desinfecção do jacuzzi (sempre que exista) é feita regularmente com o despejo de toda a água seguido de lavagem e desinfecção; 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 e evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores.

## 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).

## 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.

A submissão da presente declaração, com validade até 30 de abril 2021, decorre do compromisso de que todos os requisitos anteriormente validados são na íntegra cumpridos pelo Estabelecimento.

Com os melhores cumprimentos,



[ TRANSLATION - Official Turismo de Portugal - Declaration Establishment CLEAN & SAFE ]

From: noreply@turismodeportugal.pt <noreply@turismodeportugal.pt>  
Sent: 18 de maio de 2020 17:11  
To: Geral - Hoti Hoteis <geral@hotihoteis.com>  
Subject: Declaration Establishment CLEAN & SAFE

Dear Sirs

This e-mail serves to confirm that the establishment, **MELIÁ MADEIRA MARE, (RNET Nr. 59)** has registered its declaration of compliance with the rules that permit it to promote itself as a Clean & Safe establishment.

For industry confidence purposes, it is advisable to disclose the list of the fulfilled requirements.

This declaration is valid until April 30, 2021; should failure to comply with any of the below-mentioned requirements occur at any time, you must immediately proceed with the cancellation of this same declaration at the National Registry of Tourism Enterprises.

## CLEAN & SAFE Establishment Declaration

Registration nr. 59 - MELIA MADEIRA MARE

The World Health Organization declared the Coronavirus causative agent of COVID-19 as an international public health emergency. To avoid risks and infections, ensuring the existence of an internal protocol that defines the necessary prevention, control and surveillance procedures, this establishment declares to comply with the requirements as defined by The Portugal Tourism Board, according to the guidelines of the Directorate-General for Health, endorsing it as being a CLEAN & SAFE establishment.

### TRAINING FOR ALL EMPLOYEES

All Employees must have received specific information and / or training on:

- o The Internal protocol related to the COVID-19 coronavirus outbreak.
- o How to comply with basic infection prevention and control precautions for the COVID-19 coronavirus outbreak, including the respective procedures:
  - o **Hand Hygiene:** wash your hands frequently with soap and water for at least 20 seconds or use hand sanitizer that has at least 70% alcohol, covering all surfaces of the hands and rubbing them until they are dry.
  - o **Respiratory Etiquette:** cough or sneeze into the flexed forearm or use a tissue, which should then be immediately thrown away; Always wash your hands after coughing or sneezing and after blowing nose; Avoid touching the eyes, nose and mouth with your hands.
  - o **Social Conduct and Behaviour:** change the frequency and form of contact between staff and between staff and customers, avoiding wherever possible close contact, handshakes, kisses, shared job stations, face-to-face meetings and the sharing of food, utensils, glasses and towels.

## [ TRANSLATION - Official Turismo de Portugal - Declaration Establishment CLEAN & SAFE ]

- o How to comply daily self-monitoring in order to assess fever (measure body temperature and record both value and time of measurement); check for cough or difficulty breathing.
- o How to comply with the guidelines of the Directorate-General for Health for cleaning surfaces and the treatment of linen /laundry clothing items in the establishments.

### INFORMATION TO ALL CUSTOMERS

The following information is made available to all customers:

- o How to comply with the basic infection prevention and control precautions relative to the COVID-19 coronavirus outbreak
- o Internal Protocol relative to the COVID-19 coronavirus outbreak.

### ESTABLISHMENT HAS IN POSSESSION AND IN PLACE

Sufficient Personal Protective Equipment for all staff members and workers.

Personal Protective Equipment available to clients/customers (maximum capacity of the establishment).

Stock of single use cleaning materials proportional to their dimensions, including single-use cleaning wipes / swabs moistened with disinfectant, bleach and 70° alcohol.

Dispensers of alcohol gel-based antiseptic solution or alcohol-based solution near all entry/exit points, wherever applicable per floor level, at the entrance to the restaurants, bars and common sanitary w/c facilities.

Waste Container with Pedal and lined with plastic bag.

Isolation Room or Place for all persons detected with symptoms, or confirmed cases of COVID-19; such room / Area should preferably have natural ventilation, or mechanical ventilation system – with smooth and washable surfaces, bathroom, stock of cleaning materials, surgical masks and disposable gloves, thermometer, autonomous waste container, waste bags, used clothes collection bags, kit with water and some non-perishable food items.

Bathrooms and Restrooms must be duly equipped for the washing of hands with liquid soap and paper towels.

### ESTABLISHMENT ENSURES

Washing and disinfection in accordance with the internal protocol established of surfaces where employees and customers circulate, thus ensuring the control and prevention of infections and antimicrobial resistance.

Cleaning several times per day of all surfaces and objects of common use (includes counters, light switches, elevator buttons, door handles, cabinet/closet knobs).

Preference should be made for wet cleaning instead of dry vacuum cleaning.

Regular air renovation of rooms in enclosed spaces.

Disinfection of the Swimming Pool or other equipment in the Spa / Wellness areas (where they exist) is performed as defined per the internal protocol.

## [ TRANSLATION - Official Turismo de Portugal - Declaration Establishment CLEAN & SAFE ]

Disinfection of the Jacuzzi is done on a regular basis with the emptying of all water followed by washing and disinfection; where after it is refilled with clean water disinfected with the appropriate amount of chlorine as defined per the internal protocol.

In the Restaurants and Bars (Food & Beverage) areas: reinforcement in the cleaning of all utensils, equipment and surfaces and avoiding to the maximum direct manipulation/handling of food by both customers and employees.

### CLEANING AND SANITIZATION PROTOCOL GUARANTEES

The Definition of specific care for the changing of all bedding linen and cleaning of the rooms, giving preference to two - spaced intervals with adequate protection as defined per the internal protocol.

Removing bed linen and towels without shaking same and rolling same from inside out without touching the body and thereafter transporting same directly to the washing machine.

Separate washing by machine / laundry and at high temperatures (not lower than 60°C) of all employees' uniforms, room bed linen and towels.

### THE OPERATION TEAM ENSURES

There is always a Staff member / employee in charge of triggering all the procedures in case of suspected infection (accompanying the person with symptoms to the isolation room / area, providing all the necessary assistance and contacting the National Health Service)

Decontamination of the isolation room / area as per indications provided by the Directorate-General for Health whenever there is a case of infection plus further reinforcement of cleaning and disinfection especially on surfaces frequently handled, whenever there are persons suspected of infection.

The storage of all waste produced by persons suspected of infection to be placed inside a plastic bag which, after being well sealed (e.g. with a bracket/clamp) must be separated and sent to a licensed operator for the correct management of hospital waste with biological risk matter.

The submission of this declaration, valid until April 30, 2021, results from the commitment that all previously validated requirements are fully met by the Establishment.

With Best Regards

[ Turismo de Portugal logo ] / [ RNT logo ] / [ Clean & Safe logo ]