

# Protocolo Interno COVID-19

## Cidnay Santo Tirso

Charming Hotel and Executive Center



## Índice

Resumo.....	3
<b>Medidas nos Espaços Comuns</b> .....	8
<b>Departamento de Front Office</b> .....	10
Procedimento de Reserva, Check-in e Check-out.....	10
Procedimento na Atribuição de Quartos.....	10
<b>Departamento de Food and Beverage</b> .....	11
<b>Restaurante “Dona Unisco”</b> .....	11
<b>Cidnay Lounge Bar</b> .....	12
<b>Eventos Sociais e Corporate</b> .....	Erro! Marcador não definido.
<b>Departamento de Housekeeping</b> .....	14
<b>Equipas e Plano Individual de Segurança dos Colaboradores</b> .....	16
<b>Circuitos internos</b> .....	17
<b>Acesso a fornecedores</b> .....	18
<b>Procedimentos em caso de suspeita de infeção</b> .....	18
<b>Comunicação Externa</b> .....	20
<b>Comunicação Interna</b> .....	20

## Resumo

Estamos a monitorizar de perto a situação do COVID-19, seguindo as diretrizes da Organização Mundial de Saúde e Direção Geral de Saúde.

Entendemos que há muitas preocupações durante esse período e queremos garantir que a segurança e bem-estar dos nossos colaboradores, hóspedes e clientes são assegurados.

O objetivo é adaptar a operação diária com um **reforço da segurança sanitária para clientes, funcionários e fornecedores**, de forma a prevenir possíveis contágios e a propagação do coronavírus.

De toda a informação recolhida, foi efetuada uma síntese e adaptação à nossa realidade.

Este documento é dinâmico e atualizado sempre que nova legislação ou recomendações surjam das entidades competentes.

## Alterações no Protocolo Interno

Data	Versão	Resumo	Enquadramento
20.05.20	PI.02	33 – Desinfeção de utensílios F&B com álcool a 70°.	Orientação nº 008/2020 de 10/03/2020
20.05.20	PI.02	41.d) - Menu Digital disponível por QR Code	Orientação nº 006/2020 de 26/02/2020
20.05.20	PI.02	73 - Matriz de Pessoal ao Serviço programada quinzenalmente;	
20.05.20	PI.02	74 – Alterações em caso de absentismo superior a 30%;	
20.05.20	PI.02	96 - O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção;	Orientações e Recomendações da DGS para Gestão de Resíduos em situação de pandemia por COVID-19 - Orientação 012/2020 de 19/03/2020 da DGS
21.05.20	PI.03	28 - Desinfeção de encomendas e mercadorias para hóspedes;	
21.05.20	PI.03	Comunicação Interna	Definição dos procedimentos de comunicação interna.
12.06.20	PI.04	29- Ocupação do hotel a um máximo de 75%	Renovação do Protocolo Interno para o período de 13 de Junho a 12 de Julho
12.06.20	PI.04	30- Após Check-out o quarto será fechado por um período de 24 horas.	"
12.06.20	PI.04	31-Capacidade do Restaurante reduzida a 50% no número de lugares (37)	"
12.06.20	PI.04	35-A aceitação de reservas tem uma limitação máxima de 20 pessoas por cada período horário [60 minutos]	"
12.06.20	PI.04	36- A equipa de serviço usará máscara durante o atendimento	"
12.06.20	PI.04	40.b- Ocupações superiores a 21%, mediante reserva prévia [CI], servido no restaurante e/ou esplanada à carta	"
12.06.20	PI.04	Inclusão dos Pontos 42 a 52 referentes à reabertura do Bar	"
12.06.20	PI.04	Inclusão dos Pontos 53 a 59 referente reabertura Serviços de Eventos e Banquetes	"
12.06.20	PI.04	61- Alteração nos EPI HSK (retirada de viseira)	"
12.06.20	PI.04	61- Período de pousio alterado para 24 horas.	"
12.06.20	PI.04	62- Arrumação do quarto ao terceiro dia de estadia	"
12.06.20	PI.04	63 - A limpeza e desinfeção das Unidades de Alojamentos após período de pousio de 24 horas	"
12.06.20	PI.04	69- Todas as instalações sanitárias são desinfetadas a cada 120 minutos;	"
12.06.20	PI.04	72-Limpeza e desinfeção a cada 120 minutos das superfícies e objetos de utilização comum	"
12.06.20	PI.04	79- O balneário é higienizado por duas vezes diárias [9h00 e 20h00];	"

14.07.20	PI.05	01-A ativação de 2 circuitos diferentes para ocupações superiores a 75%	Renovação do Protocolo Interno para o período de 13 de julho a 12 de Agosto
14.07.20	PI.05	15- Reabertura das Instalações sanitárias piso -3.	"
14.07.20	PI.05	20- O Protocolo Interno é sujeito a um processo diário de auditoria interno com registo, a ser executado preferencialmente por um elemento do FO na troca de turno (15h30), Fernanda Silva, Cidália Mota ou Fernando Coelho.	"
14.07.20	PI.05	21- Envio de email de confirmação de reserva, agora com inclusão do Protocolo interno e Questionário de saúde.	"
14.07.20	PI.05	22- Excluir este procedimento.	O documento de Protocolo Interno Covid-19, será enviado no email de pré check-in, incluído agora no ponto 21
14.07.20	PI.05	24- Formulários de saúde e declaração de viagem passam a ser partilhados na confirmação de reserva	Renovação do Protocolo Interno para o período de 13 de julho a 12 de Agosto
14.07.20	PI.05	28- Excluir este ponto, deixa de haver limite de ocupação [anteriormente 75%].	"
14.07.20	PI.05	38- Excluir este ponto, Pequeno-almoço passa para o horário normal, das 7h00 às 10h30, aos Domingos das 8h00 às 10h30.	"
14.07.20	PI.05	39- Bar com horário excepcional de encerramento às 23h.	"
14.07.20	PI.05	50- b) Alteração da capacidade máxima Sala Aboazar para 34 lugares	"
14.07.20	PI.05	57- Inclusão, Ar Condicionado nas Salas de Eventos estará desligado, funcionando apenas com ventilação externa.	"
14.07.20	PI.05	70- Programação quinzenal da matriz de Pessoal ao Serviço só até ao final do mês de julho.	"
14.07.20	PI.05	71-Gestão do absentismo superior a 30% do total dos colaboradores escalados, só até ao final do mês de julho.	"
14.08.20	PI.06	15-Excluir este ponto- instalações sanitárias piso - 3 já estão abertos	Renovação do Protocolo Interno 14 de Agosto a 13 de Setembro
14.08.20	PI.06	33- Alteração da capacidade máxima por hora para 45 pessoas	"
14.08.20	PI.06	39- Excluir este ponto - Bar com horário de encerramento normal	O horário do Bar, com encerramento as 00h00 respeita a normativa legal
14.08.20	PI.06	45- Alteração da capacidade máxima por hora para 20 pessoas	Renovação do Protocolo Interno 14 de Agosto a 13 de Setembro
14.08.20	PI.06	50(a)- alteração da capacidade máxima para 45 lugares	"
14.08.20	PI.06	50(d)- alteração da capacidade máxima da sala para 30 lugares	"
14.08.20	PI.06	57- Acrescentar que o cliente pode solicitar o AC ligado, no entanto, com uso de máscara.	"
14.08.20	PI.06	58 – Introdução alternativa da bata protetora ao fato Dupont	"
14.08.20	PI.06	60-Introdução da possível exceção na limpeza antes do término do pousio.	"

14.08.20	PI.06	70 e 71 -retirar estes pontos, hotel em funcionamento pleno	O Hotel funciona totalmente, com escalas de serviço quinzenais e mensais
14.08.20	PI.06	82- Acrescentar a necessidade de uso de máscara até o início da refeição.	Renovação do Protocolo Interno 14 de Agosto a 13 de setembro "
15.09.20	PI.07	29, 41 e 51- Capacidade máxima de reservas de restauração alterada para 10 pessoas, salvo se pertencerem ao mesmo agregado familiar.	Resolução do Conselho de Ministros n.º 70-A/2020
15.09.20	PI.07	60. A arrumação do quarto pela nossa equipa de Housekeeping é feita apenas ao segundo dia de estadia;	Renovação do Protocolo Interno 14 de Setembro a 14 de Outubro
15.09.20	PI.07	Ponto 83 retirado. A actual zona de fumadores para colaboradores está ativa;	Renovação do Protocolo Interno 14 de Setembro a 14 de Outubro
14.09.20	PI.08	Ponto 38, alínea C retirada. Taxa de Room-Service passa a ser cobrada.	Taxa de Room-Service passa a ser cobrada.
14.10.20	PI.09	Ponto 60 retirado. A limpeza do quarto passa a ser diária	
14.10.20	PI.09	Ponto 73 atualizado. Os chuveiros dos balneários passam a estar interditos a utilização.	
14.10.20	PI.09	Ponto 29 atualizado. Capacidade máxima de reservas de restauração alterada para 5 pessoas. Ponto 41 atualizado. Capacidade máxima de reservas de restauração alterada para 5 pessoas, salvo se pertencerem ao mesmo agregado familiar. Ponto 51 atualizado. Capacidade máxima de reservas de restauração alterada para 5 pessoas, salvo se pertencerem ao mesmo agregado familiar. Ponto 73 atualizado. Os balneários são equipados com chuveiros, no entanto, ao momento encontram-se desativos.	Resolução do Conselho de Ministro nº88-A/20250
26.10.20	PI.10	Ponto 28 alterado, retirada a garantia do distanciamento de 2m.	
26.10.20	PI.10	Ponto 31 inclusão da garantia da disposição triangular em mesas de pessoas não coabitantes.	
26.10.20	PI.10	Ponto 32 inclusão da assinatura do termo de responsabilidade para reservas com ocupação superior a 5 pessoas, para garantia de que os elementos são coabitantes.	
26.10.20	PI.10	Ponto 42 alterado, retirada a garantia do distanciamento de 2m.	
26.10.20	PI.10	Ponto 45, inclusão da garantia da disposição triangular em mesas de pessoas não coabitantes.	
26.10.20	PI.10	Ponto 46 inclusão da assinatura do termo de responsabilidade para reservas com ocupação superior a 5 pessoas, para garantia de que os elementos são coabitantes.	
04.11.20	PI.11	Ponto 1-retirar, não há necessidade	
04.11.20	PI.11	Ponto 28 e 31 alterar capacidade máxima para 6 pessoas	
04.11.20	PI.11	Ponto 42 inclusão do novo horário de encerramento do Bar, 22h00	
04.11.20	PI.11	Ponto 43 e 46 alteração do número de pessoas para 5	
04.11.20	PI.11	Ponto 33e48- Retirar, voltamos ao procedimento normal, mise-en-place efetuada previamente	
04.11.20	PI.11	Ponto 54- alteração da capacidade máxima de 5 pessoas para eventos, salvo se pertencerem ao mesmo agregado familiar.	

24.11.20	PI.12	Acrescentados temporariamente os pontos 27 e 40. As seguintes alterações aplicam-se entre 24Nov e 09Dez, dada a evolução da pandemia e localização geográfica do hotel, risco extremamente elevado: Fins-de-semana e feriados com recolher obrigatório das 13h00 às 05h00 e vésperas de feriados com recolher obrigatório das 15h00 às 05h00; Consequentemente o Restaurante estará encerrado nos fins-de-semana, feriados e nas vésperas de feriados nestas limitações; Serviços de bar e <i>room-service</i> garantidos exclusivamente a hóspedes.	Decreto nº 9/2020, de 21.11.20
09.12.20	PI.13	Ponto 13-retirar voltamos ao procedimento normal, minibar aberto para todos os hóspedes, limpo e desinfetado de acordo com o procedimento interno estabelecido.	
09.12.20	PI.13	Pontos 26 e 40 -alteração para estender o período de abrangência da norma.	Decreto 11/2020, de 06.12.20
09.12.20	PI.13	Acrescentado temporariamente o ponto 27, alterações em regime excepcional, pelas Datas festivas Natal e Ano Novo, aos horários de restauração e restrições à circulação.	"
23.12.20	PI.14	Ponto 18- retirar o envio do questionário de saúde, aquando do envio do email de confirmação de reserva	
23.12.20	PI.14	Ponto 21-alteração do formato do questionário de saúde, passa a ser verbal e sem registo	
23.12.20	PI.14	Ponto 26 – acrescentar os dias 1, 2 e 3 de janeiro à proibição da circulação em via pública.	Circular nº 69/2020
23.12.20	PI.14	Ponto 27-alteração do regime excepcional para as datas festivas de acordo com as alterações governamentais para o dia 31 de dezembro e 01 de janeiro.	Circular nº 69/2020
23.12.20	PI.14	Ponto 41- acrescentar os dias 1, 2 e 3 de janeiro à proibição da circulação em via pública.	Circular nº 69/2020
14.01.21	PI.15	Ponto 26- alteração, o Restaurante estará encerrado, todas as refeições são asseguradas por <i>room-service</i> , sem taxa de serviço acrescida, serviços garantidos exclusivamente a hóspedes, esta norma suspende temporariamente os pontos 27/28/29/30/31/33/37/38a/38b.	Decreto nº3-A/2021
14.01.21	PI.15	Ponto 39 -alteração, o Bar estará encerrado, todas as refeições são asseguradas por <i>room-service</i> , sem taxa de serviço acrescida, serviços garantidos exclusivamente a hóspedes, esta norma suspende temporariamente os pontos 41/42/43/44/45/46/48/51/52.	Decreto nº3-A/2021
14.01.21	PI.15	Ponto 53-Acrescentar informação temporária sobre impossibilidade de realização de todos os eventos Sociais e Corporate, norma que suspende temporariamente os pontos 54/55/56/57/58/59/60/61.	Decreto nº3-A/2021
21.01.21	PI.16	Ponto 83– o Refeitório, passa a ter ocupação máxima de 4 pessoas.	
21.01.21	PI.16	Ponto 85- Acrescentar, a actual zona para fumadores está ativa, no entanto limitada a 1 pessoa	

28.01.21	PI.17	Ponto 86 – Acrescentar, O uso de máscaras cirúrgicas FFP1 de uso único ou máscaras FFP2 é obrigatório. Não é permitido o uso de máscaras comunitárias.	
04.04.21	PI.18	Ponto 83– Alteração, o Refeitório, passa a ter ocupação máxima de 8 pessoas.	
04.04.21	PI.18	Ponto 26 – alteração para inclusão da abertura do serviço de esplanada e as suas condicionantes	Decreto nº6/2021
04.04.21	PI.18	Ponto 39 – alteração para inclusão da abertura do serviço de esplanada e as suas condicionantes	Decreto nº6/2021

## Protocolo Interno COVID-19

### Medidas nos Espaços Comuns

1. Marcas no chão a assinalar a distância de segurança;
2. Tapete desinfetante para higienização de sapatos e malas nas entradas de Staff, Garagem\Fornecedores e Porta Principal;
3. Desinfetante de mãos em todas as entradas;
4. Colocação de acrílico de proteção no balcão da receção;
5. Kit com máscara, luvas e desinfetante para venda em stock;
6. Uso obrigatório de máscara nas áreas comuns do hotel. Os hóspedes serão informados no momento da reserva para se fazerem acompanhar dos seus equipamentos de proteção pessoal e das modalidades de pagamento preferenciais.
7. Desinfecção regular e após cada utilização de objetos e pontos de contato altos pelo cliente (caneta, TPA, balcão, etc). O TPA protegido com película plástica protetora. [anexo 1]



8. Retirada de sofás e cadeirões de tecido nestes espaços;
9. Não se disponibilizará a habitual imprensa escrita, bem como proibição do usufruto dos livros da biblioteca;
10. Cortinados altos, sem necessidade de alterações. Caso haja necessidade, serão ser recolhidos;
11. Limitação do serviço de Office Center. Hóspedes poderão enviar arquivos para impressão por e-mail, como já é habitual. Se, por ventura, o hóspede precisar de utilizar o computador, o espaço deverá ser higienizado após utilização (ecrã, teclado, rato, mesa, cadeira, etc). Retirar impressora, bloco de notas e lápis que se encontram habitualmente no espaço;
12. Retirar engraxadora de sapatos do piso -1;
13. Os secadores de mãos elétricos e piaçabas estão desativados em todas as instalações comunitárias;
14. Utilização individual dos elevadores apenas para os pisos -2 e -3. O acesso ao piso -1 será feito por escadas. Reservadas as devidas exceções por mobilidade reduzida;
15. Sala de Jogos e Sala de Fitness encontram-se encerrados. A abertura destes espaços deverá ser solicitada à Receção para controle e higienização imediata. Utilização permitida entre as 9h00 e as 21h00; [anexo 2 e 3]
16. A alteração da periodicidade da limpeza dos filtros dos Ares Condicionados para mensal;
17. O Protocolo Interno é sujeito a um processo diário de auditoria interno com registo, a ser executado preferencialmente por um elemento do FO na troca de turno (15h30), Fernanda Silva, Cidália Mota ou Fernando Coelho.

## **Departamento de Front Office**

### Procedimento de Reserva, Check-in e Check-out

18. Envio de email de confirmação de reserva, com inclusão do Protocolo interno.
19. A chave dos quartos é reutilizável, exigindo que a cada entrega, no check-out, seja higienizada e preparada, garantindo todas as condições de higiene na entrega a uma próxima reserva. Será colocado um depósito próprio para recolha das mesmas na Receção.
20. Medição de temperatura corporal, sem registo, à chegada de todos os hóspedes e clientes. Caso haja medições de temperatura superiores à normal temperatura corporal ( $\geq 37,5^\circ$ ), o acesso dessa pessoa será negado, sendo de imediato informado o superior hierárquico;
21. Os hóspedes são convidados a responder ao formulário de saúde, ao Check-in, verbalmente e sem registo.
22. Atendimento pela Receção limitado a um cliente;
23. Encomendas e mercadorias de hóspedes são desinfetadas na receção; [anexo 4]
24. Pagamento em numerário não recomendável, sugerimos utilização de pagamentos que minimizem o contacto [contactless, MB Way ou transferência bancária];

### Procedimento na Atribuição de Quartos

25. A limpeza e desinfeção das Unidades de Alojamentos procedem-se após um período preferencial de 24 horas de pousio depois da saída do hóspede. Excecionalmente poderá ser efetuada antes, com recurso ao procedimento interno de arejamento, limpeza e desinfeção.

## Departamento de Food and Beverage

### Restaurante “Dona Unisco”

26. Segundo o Decreto nº 3- A/2021 de 14.01.2021 o Restaurante estará encerrado, todas as refeições são asseguradas por *room-service*, sem taxa de serviço acrescida, serviços garantidos exclusivamente a hóspedes, esta norma suspende temporariamente os pontos 27/28/29/30/31/33/37/38a/38b; no entanto, de acordo com o Dec. 6/2021, e a partir de 5 de abril, a Esplanada funcionará

- a) Para hóspede e para clientes do exterior
- b) num máximo de 4 pessoas por mesa
- c) Das 07h00 às 22h30 de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 13h00 aos sábados, domingos e feriados
- d) Permite refeições de pequeno-almoço, almoço e jantar

27. Capacidade do Restaurante reduzida a 50% no número de lugares (45);

28. Capacidade máxima de 6 pessoas por mesa.

29. As mesas são de utilização individual por reserva;

30. Em mesas com ocupação por pessoas não coabitantes deverá sempre ser garantida a disposição triangular;

31. Assinatura de termo de responsabilidade para reservas com ocupação superior a 6 pessoas, garantindo que os elementos presentes são coabitantes;

32. A loiça utilizada é lavada na máquina de lavar com detergente à temperatura de 85°C;

33. A aceitação de reservas tem uma limitação máxima de 45 pessoas por cada período horário [60 minutos];

34. A equipa de serviço usará máscara durante o atendimento;

35. Desinfecção regular e após cada utilização de objetos e pontos de contacto altos pelo cliente (cadeiras, mesas); [anexo 5]
36. Colaborador fixo com funções de desinfecção dos espaços e materiais de maior contacto: utensílios, equipamentos e superfícies. [anexo 5]
37. Retirada de todas as decorações nas mesas;
38. **Almoços e Jantares**
  - a. Bufê ao Domingo, suspenso;
  - b. Todas as reservas apenas aceites com marcação prévia;
  - c. Ementa individual de uso único ou menu digital disponível através QR Code

### **Cidnay Lounge Bar**

39. Segundo o Decreto nº 3- A/2021 de 14.01.2021 o Bar estará encerrado, todas as refeições são asseguradas por *room-service*, sem taxa de serviço acrescida, serviços garantidos exclusivamente a hóspedes, esta norma suspende temporariamente os pontos 41/42/43/44/45/46/48/51/52; no entanto, de acordo com o Dec. 6/2021, e a partir de 5 de abril, a Esplanada funcionará
  - e) Para hóspede e para clientes do exterior
  - f) num máximo de 4 pessoas por mesa
  - g) Das 07h00 às 22h30 de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 13h00 aos sábados, domingos e feriados
  - h) Permite refeições de pequeno-almoço, almoço e jantar
40. Consulta de Menus em formato QR Code;
41. Capacidade do Bar reduzida a 30% no número de lugares (20);
42. O Bar encerra as 22h00
43. Capacidade máxima de 5 pessoas por mesa.
44. As mesas são de utilização individual por reserva;

45. Em mesas com ocupação por pessoas não coabitantes deverá sempre ser garantida a disposição triangular;
46. Assinatura de termo de responsabilidade para reservas com ocupação superior a 5 pessoas, garantindo que os elementos presentes são coabitantes;
47. A loiça utilizada é lavada na máquina de lavar com detergente à temperatura de 85°C;
48. A aceitação de reservas tem uma limitação máxima de 20 pessoas por cada período horário [60 minutos];
49. A equipa de serviço usará máscara durante o atendimento;
50. Desinfeção regular e após cada utilização de objetos e pontos de contacto altos pelo cliente (cadeiras, mesas, balcão);
51. Colaborador fixo com funções de desinfeção dos espaços e materiais de maior contacto: utensílios, equipamentos e superfícies;
52. Retirada de todas as decorações das mesas;

### **Eventos Sociais e Corporate**

53. Todos os eventos Sociais e Corporate estão temporariamente impossibilitados segundo o Decreto nº3 – A/2021, norma que suspende temporariamente postos 54/55/56/57/58/59/60/61;
54. Espaços disponíveis:
  - a. **Restaurante** - capacidade máxima - 45 lugares
  - b. **Sala Aboazar** - capacidade máxima - 34 lugares
  - c. **Suite Cidnay Master Deluxe** - capacidade máxima - 15 lugares
  - d. **Sala Godiniz** – capacidade máxima - 30 lugares
  - e. **Sala Gutierre** – capacidade máxima 20 lugares (em plateia)
  - f. **Sala Anímia** – capacidade máxima 10 lugares (em plateia)

55. Capacidade máxima de eventos alterada para 5 pessoas, salvo se pertencerem ao mesmo agregado familiar.
56. A equipa de serviço usará máscara durante o atendimento;
57. Uso obrigatório de máscara nas áreas comuns do hotel. Os clientes serão informados para se fazerem acompanhar dos seus equipamentos de proteção pessoal;
58. Todos os clientes serão convidados, á chegada, à medição de temperatura corporal, sem registo. Caso haja medições de temperatura superiores à normal temperatura corporal ( $\geq 37,5^{\circ}$ ), o acesso dessa pessoa será negado, sendo de imediato informado o superior hierárquico.
59. Retirada de todas as decorações das mesas à exceção das Salas que serão reservadas em privado que será permitido o uso de decoração e toalhas
60. Desinfecção regular e após cada utilização de objetos e pontos de contacto altos pelo cliente (cadeiras, mesas);
61. O Ar Condicionado nas Salas de Eventos estará desligado, funcionando apenas com ventilação externa; A pedido do cliente poderá ser ligado, no entanto obrigando à utilização de máscara na sala;

## **Departamento de Housekeeping**

62. A equipa de housekeeping estará equipada com luvas e máscaras durante o serviço. A utilização do fato DuPont™ Tyvek® 600 ou bata protetora, é necessária sempre que haja necessidade de entrar num quarto sem respeitado o período de pousio de 24 horas.
63. A limpeza e desinfecção das Unidades de Alojamentos procedem-se após um período preferencial de 24 horas de pousio depois da saída do hóspede. Excecionalmente poderá ser efetuada antes, com recurso ao procedimento interno de arejamento, limpeza e desinfecção instituído; [anexo 6].

64. A limpeza das unidades de alojamento obedece a um procedimento interno de rotinas de limpeza, abrangendo a totalidade do quarto. Uso de desinfetantes e produtos recomendados pela Organização Mundial de Saúde e Direção Geral de Saúde. [anexo 6]
65. A remoção da roupa de cama e atalhados feita sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de dentro para fora, sem encostar ao corpo. Colocando-a diretamente num saco plástico fechado dentro do contentor de roupa suja;
66. Os atalhados disponíveis no quarto estão restritos ao número de ocupantes;
67. Após ocupação todos os Amenities são trocados;
68. A lavagem e higienização da roupa de cama e atalhados pela Lavandaria externa "Galáxia" cumpre as recomendações da Direção Geral de Saúde. [anexo 7 a 10]
69. Todas as instalações sanitárias públicas estão equipadas com sabão antibacteriano, desinfetantes para as mãos e toalhetes de papel. Com desinfeção de nível hospitalar, especialmente nos pontos de contato altos que são desinfetados a cada 120 minutos; [anexo 11]
70. A roupa de hóspedes é manuseada com embalagens individuais para evitar contaminação. Lavada em separado à máquina e a temperaturas elevadas (cerca de 45°C);
71. A aspiração é feita com aspiradores com filtros HEPA, que filtram o ar antes de ser libertado para o meio ambiente, com uma redução de cerca de 99%;
72. Limpeza e desinfeção a cada 120 minutos das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários, corrimões, etc). [anexo 1 a 10]

## **Equipas e Plano Individual de Segurança dos Colaboradores**

73. O acesso dos trabalhadores é único e distinto do acesso de clientes ou fornecedores. Neste período a entrada e saída na unidade continuará a fazer-se pelo acesso habitual;
74. Medição de temperatura corporal, sem registo, à chegada de todos os colaboradores. Caso haja medições de temperatura superiores à normal temperatura corporal ( $\geq 37,5^\circ$ ), o acesso dessa pessoa ao local de trabalho será impedido, sendo de imediato informado o superior hierárquico, Direção e departamento de RH;
75. A troca de vestuário é feita num espaço próprio, vestuário, onde cada pessoa tem o seu armário para guardar todos os itens pessoais, e onde guarda a farda e sapatos de trabalho, de uso e manutenção exclusivos no Hotel;
76. Os balneários são equipados com chuveiros, no entanto, ao momento encontram-se desativos;
77. O balneário é higienizado por duas vezes diárias [9h00 e 20h00]; [anexo 3, pág. 2.]
78. As fardas são lavadas diariamente no hotel, em separado, à máquina e a temperaturas elevadas (superiores a  $60^\circ\text{C}$ ).
79. Todos os Colaboradores recebem informação e formação específica sobre o Protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.
80. Plano Individual de proteção implementado, destacando e incluindo os procedimentos básicos:
- g. 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.



- h. 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.
81. 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, partilha de comida, utensílios, copos e toalhas.
82. Disponibilização e manutenção da higiene dos equipamentos para medição da temperatura corporal. Processo voluntário e sem registo, a todos os colaboradores. Procurando cumprir a auto monitorização diária para avaliação da febre. Bem como a verificação de tosse ou dificuldade em respirar.
83. Refeitório, horário de almoço alargado das 11h30 às 13h30, com ocupação máxima de 8 pessoas em cada turno [30 minutos] de refeição. É imprescindível o uso de máscara, a sua remoção apenas no momento de refeição sentado;
84. Departamentos onde se verifique mais do que duas pessoas em simultâneo ao trabalho e não se podendo verificar os dois metros de distanciamento físico, obrigatório uso de equipamentos de proteção individual;
85. A actual zona para fumadores está ativa, no entanto limitada a 1 pessoa;
86. O uso de máscaras cirúrgicas FFP1 de uso único ou máscaras FFP2 é obrigatório. Não é permitido o uso de máscaras comunitárias

### **Circuitos internos**

87. As entradas de clientes, funcionários e fornecedores são distintas, sendo que nas áreas de serviço só circulam colaboradores e nas áreas de cliente só circulam clientes e funcionários identificados e com autorização interna para frequentarem estes espaços;

88. O Hotel possui lavanderia e garante toda a lavagem e higienização de fardas. Nenhuma farda pode sair do hotel, além disso os sapatos usados no hotel são de uso exclusivo na unidade;

### **Acesso a fornecedores**

89. As equipas externas ao Hotel, serão todas as empresas de prestação de serviços como manutenção semanal de plantas, equipas de manutenção de elevadores e outras empresas de manutenção de equipamento ou obra. Todas essas visitas serão programadas e será fornecida a informação necessária com as regras de acesso e circulação, além disso serão sempre acompanhadas por um elemento interno do Hotel;

90. A área de acesso a fornecedores permite que haja um espaço intermédio de depósito de mercadoria. Garante de pousio e higienização antes do acondicionamento nos armazéns internos, evitando a possível contaminação. Existe uma pessoa responsável por este departamento que assegura todo este processo; [anexo 3, pág. 2.]

91. Todos os nossos fornecedores têm informação dos limites, restrições e procedimentos implementados no Protocolo Interno Covid-19 na unidade;

### **Procedimentos em caso de suspeita de infeção**

92. Em caso de suspeita, o funcionário deverá de imediato comunicar a um Superior Hierárquico ou contactar diretamente Fernanda Silva, Cidália Mota ou Fernando Coelho, para que seja acionado o plano de prevenção interno em caso de suspeita;

- a. Qualquer contacto com a pessoa suspeita deverá ser feito com proteção (máscara, bata, luvas);

- b. Condução da pessoa à área de isolamento designada. Quarto com WC e zona de estar, ventilado e devidamente equipado, com **(neste momento é só a sala)**
    - i. Kit descartável com máscaras, bata cirúrgica e luvas;
    - ii. Termómetro;
    - iii. Desinfetante;
    - iv. Chaleira;
    - v. Alimentos não perecíveis, leite, sumos, bolachas;
    - vi. Contentor de resíduos com saco plástico e sacos de recolha de roupa usada;
  - c. Contacto com a linha SNS24 (808 24 24 24) de forma a avaliar o caso e fazer o devido acompanhamento clínico;
  - d. A pessoa doente não deve sair do hotel. Não devemos permitir que vá ao centro de saúde, a consultório privado ou à urgência do hospital;
  - e. Aguardar as instruções dos profissionais de saúde;
  - f. A Autoridade Local de Saúde poderá optar por enviar a pessoa para o Hospital de referência da área ou não, dependendo da situação clínica do doente;
93. A área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção, será alvo de um processo de descontaminação;
94. Sempre que haja doentes suspeitos de infeção, será ativado de imediato um processo de limpeza e desinfeção de toda a unidade. Principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelo mesmo, conforme indicações da DGS. A normalização dos circuitos dentro do hotel deverá respeitar o término desta operação de higienização.
95. O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção em saco de plástico triplo de 50 micrógramas de espessura, após fechado (ex. com abraçadeira) deve ser segregado e enviado para operador

licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico (Unidade Hospitalar de Santo Tirso - CHMA).

### **Comunicação Externa**

O Cidnay | Protocolo Interno Covid-19, estabelece um conjunto de regras e medidas que garantem que todas as precauções básicas de prevenção e controlo da infeção são cumpridas. Esta informação será disponibilizada a todos os clientes. Estará disponível em destaque no nosso *website*. Será enviado documento integral em todas as confirmações de reservas, bem como procuraremos adaptar e sintetizar a comunicação no corpo de email e presencialmente ao *check in*, de forma a torna-la mais clara e efetiva. Toda a estrutura da unidade estará adaptada e com informação clara e visível que previna e informe os nossos clientes e hóspedes do comportamento correto a adotar.

### **Comunicação Interna**

O Cidnay | Protocolo Interno Covid-19 é um documento do conhecimento de todos os colaboradores da unidade. O desenvolvimento de todas as regras e medidas estabelecidas foi um trabalho realizado em estreita colaboração de todos os departamentos da unidade. Foram realizadas várias sessões informativas e de formação com a equipa. Sendo que os elementos ao serviço têm o apoio e formação diária dada pela Direção Geral, Direção de Recursos Humanos e do responsável de medicina do trabalho Dr. Francisco Coelho Lima.

A DRH estabelece contacto semanal com todos os colaboradores como forma de despiste, se existe ou existiu algum contato com pessoas infetadas pelo Covid-19. Uma forma de identificarmos potenciais focos de risco.