

# Protocolo Interno COVID-19

## Cidnay Santo Tirso

Charming Hotel and Executive Center



## Índice

Resumo.....	3
Resolução do Conselho de Ministros n.º 25-A/2022/HF/GFHF .....	16
<b>Medidas nos Espaços Comuns</b> .....	20
<b>Departamento de Front Office</b> .....	20
Procedimento de Reserva, Check-in e Check-out .....	<b>Erro! Marcador não definido.</b>
Procedimento na Atribuição de Quartos.....	20
<b>Departamento de Food and Beverage</b> .....	20
<b>Restaurante “Dona Unisco”</b> .....	20
<b>Cidnay Lounge Bar</b> .....	21
<b>Departamento de Housekeeping</b> .....	21
<b>Equipas e Plano Individual de Segurança dos Colaboradores</b> .....	22
<b>Circuitos internos</b> .....	23
<b>Acesso a fornecedores</b> .....	23
<b>Procedimentos em caso de suspeita de infeção</b> .....	23
<b>Comunicação Externa</b> .....	24
<b>Comunicação Interna</b> .....	24

## 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 desinfecção 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 desinfecção 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 posio.	"
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	Pl.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	Pl.10	Ponto 42 alterado, retirada a garantia do distanciamento de 2m.	
26.10.20	Pl.10	Ponto 45, inclusão da garantia da disposição triangular em mesas de pessoas não coabitantes.	
26.10.20	Pl.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	Pl.11	Ponto 1-retirar, não há necessidade	
04.11.20	Pl.11	Ponto 28 e 31 alterar capacidade máxima para 6 pessoas	
04.11.20	Pl.11	Ponto 42 inclusão do novo horário de encerramento do Bar, 22h00	
04.11.20	Pl.11	Ponto 43 e 46 alteração do número de pessoas para 5	
04.11.20	Pl.11	Ponto 33e48- Retirar, voltamos ao procedimento normal, mise-en-place efetuada previamente	
04.11.20	Pl. 11	Ponto 54- alteração da capacidade máxima de 5 pessoas para eventos, salvo se pertencerem ao mesmo agregado familiar.	
24.11.20	Pl. 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	Pl.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	Pl.13	Pontos 26 e 40 -alteração para estender o período de abrangência da norma.	Decreto 11/2020, de 06.12.20
09.12.20	Pl.13	Acrescentado temporariamente o ponto 27, alterações em regime excecional, pelas Datas festivas Natal e Ano Novo, aos horários de restauração e restrições à circulação.	"
23.12.20	Pl.14	Ponto 18- retirar o envio do questionário de saúde, aquando do envio do email de confirmação de reserva	
23.12.20	Pl.14	Ponto 21-alteração do formato do questionário de saúde, passa a ser verbal e sem registo	
23.12.20	Pl.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	Pl.14	Ponto 27-alteração do regime excecional 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 atual 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	"
18.04.21	PI.19	Ponto26 – alteração para reabertura de restaurante, com máximo de 4 pessoas por mesa e limitação de serviço ao sábado, domingo e feriados que encerra ao almoço e jantar. Para hóspedes serviço de <i>room-service</i> .  Esplanada limitada a 6 pessoas por mesa e ao sábado, domingo e feriados encerra às 13h00.	Decreto nº7/2021
18.04.21	PI.19	Ponto 27 – alteração da Capacidade do Restaurante, garantindo o distanciamento recomendado (2 metros) entre pessoas	
18.04.21	PI.19	Ponto 28 – alterar o nº de pessoas permitidas por mesa para 4	"
18.04.21	PI.19	Ponto 31 -Alterar para 4 pessoas a necessidade de assinatura de termo de responsabilidade para reservas, garantindo que os elementos presentes são coabitantes	"
18.04.21	PI.19	Ponto 38 – alínea d -acrescentar informação que aos sábados, domingos e feriados encerra para almoços e jantares	"

18.04.21	PI.19	Ponto39 - alteração para reabertura de Bar, com máximo de 4 pessoas por mesa e limitação de serviço ao sábado, domingo e feriados que encerra às 13h00.  Esplanada limitada a 6 pessoas por mesa e ao sábado, domingo e feriados encerra às 13h00.	"
18.04.21	PI.19	Ponto41-introduzir a limitação do consumo de bebidas alcoólicas no âmbito do serviço de refeições no período após as 20h00;	"
18.04.21	PI.19	Ponto 42- alteração da Capacidade do Bar garantindo o distanciamento recomendado (2 metros) entre pessoas	"
18.04.21	PI.19	Ponto 44 – alterar o nº de pessoas permitidas por mesa para 4	"
18.04.21	PI.19	Ponto 47 -Alterar a necessidade de assinatura de termo de responsabilidade para reservas de mais de 4 pessoas, garantindo que os elementos presentes são coabitantes	"
18.04.21	PI.19	Ponto 53 – retirar, são permitidos eventos	"
18.04.21	PI.19	Ponto 54 – alterar para informação da capacidade total de cada espaço de eventos	"
18.04.21	PI.19	Ponto55- Acrescentar informação para eventos de natureza familiar, incluindo casamentos e batizados, não é permitida uma aglomeração de pessoas superior a 25 % do espaço em que sejam realizados	"
18.04.21	PI.19	Ponto 56- Acrescentar informação para eventos ao ar livre com diminuição de lotação	"
18.04.21	PI.19	Ponto 57- Acrescentar informação para eventos de natureza corporativa com diminuição de lotação	"
18.04.21	PI.19	Ponto 58- alterar o nº de pessoas permitidas por mesa para 4	"
30.04.21	PI.20	Ponto 26- alínea B e C-alteração da informação, restaurante regressa aos horários legítimos e a capacidade de pessoas por mesa passa para 6	Decreto n.º 45-C/2021
30.04.21	PI.20	Ponto 26-introdução alínea D- horário de Brunch, aos sábados, domingos e feriados das 11h00 às 12h30	"
30.04.21	PI.20	Ponto 26 –alterar alínea E e F -esplanada funcionará até as 22h30 e a capacidade de pessoas por mesa para 10	"
30.04.21	PI.20	Ponto28 – altera, capacidade máxima é agora 6 pessoas	"
30.04.21	PI.20	Ponto31 -altera nº de pessoas para assinatura do termo de responsabilidade garantindo que são coabitantes, para reservas de restaurante passa a 6, para esplanada passa a 10	"
30.04.21	PI.20	Ponto33- retirar, assegurado pelo ponto 27	"



30.04.21	PI.20	Ponto 37 – alínea D, retirar	"
30.04.21	PI.20	Ponto 38 – alínea B e C alteração da informação, Bar funcionará das 10h30 às 22h30 e a capacidade de pessoas por mesa passa para 6	"
30.04.21	PI.20	Ponto38 – alínea D e E, a esplanada funcionará até as 22h30 e a capacidade de pessoas por mesa para 10	"
30.04.21	PI.20	Ponto 40 – Alteração do limite horário para 21h00, para o consumo de bebidas alcoólicas fora do âmbito do serviço de refeições.	"
30.04.21	PI.20	Ponto 41- o bar encerra às 22h30	"
30.04.21	PI.20	Ponto 42- limite máximo de ocupação por mesa passa a 6	"
30.04.21	PI.20	Ponto 45 - altera nº de pessoas para assinatura do termo de responsabilidade garantindo que são coabitantes, para reservas de Bar passa a 6, para esplanada passa a 10	"
30.04.21	PI.20	Ponto 47 – retirar, assegurado pelo ponto 41	"
30.04.21	PI.20	Ponto 52 -Eventos de natureza familiar, incluindo casamentos e batizados, a capacidade passa para m 50% do espaço em que se realizam	"
30.04.21	PI.20	Ponto 55- altera, capacidade máxima é agora 6 pessoas	"
30.04.21	PI.20	Ponto76 -passam a estar ativos os chuveiros dos balneários	"
30.05.21	PI.21	Ponto 8 -retirar, os sofás do hall regressam	
30.05.21	PI.21	Ponto 12 -altera, os piaçabas passam a estar ativas em todas as instalações comunitárias	
30.05.21	PI.21	Ponto 20- retirar, deixou de fazer sentido na conjuntura atual	
30.05.21	PI.21	Ponto 33 e 47 – retirar, o colaborador ao serviço passa a agregar todas as funções inerentes	
30.05.21	PI.21	Ponto 34 e 48 -Altera, assim todas as mesas, com reserva, serão previamente preparadas com mise-en-place standard	
30.05.21	PI.21	Ponto 56- Altera, assim as Salas, com reserva terão todas as decorações e atalhados nas respetivas mesas;	
30.05.21	PI.21	Ponto 59 -retirar, a equipa de Housekeeping estará munida das proteções obrigatórias de acordo com os standards internos para todas as funções que possuem	

30.05.21	PI.21	Ponto 60- retirar, A limpeza e desinfeção das Unidades de Alojamentos são efetuadas sem pousio.	
30.05.21	PI.21	Ponto 64- Altera, pontos e contacto alto desinfetados de acordo com os standards internos	
30.05.21	PI.21	Ponto 67 – Retirar, a frequência da limpeza e desinfeção é de acordo os standards internos	
30.05.21	PI.21	Ponto 70 – Altera, o balneário passa a ser higienizado diariamente [9h00]	
30.05.21	PI.21	Ponto 71 – retirar, as fardas passam a ser lavadas de acordo com as necessidades e standards internos	
30.05.21	PI.21	Ponto 77 – retirar, A atual zona para fumadores está ativa sem limite	
17.06.21	PI.22	Ponto 24-alínea d) - altera, a esplanada encerra às 00h00 de domingo a quinta, sextas e sábado encerra às 01h00, sendo a admissão de clientes até as 00h00 e para apoio de serviço de Bar	RCM) n.º 74-A/2021,
17.06.21	PI.22	Ponto 35-alínea c) - altera, o horário de encerramento do Bar e Esplanada, de domingo a quinta é às 00h00, sextas e sábado encerra às 01h00.	"
17.06.21	PI.22	Ponto35-alínea d) - eliminado, informação acrescentada na alínea c).	"
17.06.21	PI.22	Ponto 39- eliminar, a informação do horário de Bar esta no ponto 35- c)	"
17.06.21	PI.22	Ponto-47 – Acrescentar - Os Eventos de natureza familiar, festas de casamento, batizados e aniversários, bem como quaisquer outras celebrações similares, com reunião de pessoas fora do agregado familiar e quando o número é superior a 10, a DGS determina o dever de realização de testes de diagnóstico SARS-Cov-2, os testes devem ser realizados quer pelos participantes, quer pelos trabalhadores. A responsabilidade de realização de testes cabe ao próprio e ao organizador do Evento, sendo que no caso dos trabalhadores, o Hotel deve efetuar arquivo do resultado com identificação do evento.	RCMnº74-A/2021
17.06.21	PI.22	Ponto 48 – Acrescentar- Os Testes aceites são, teste rápido de antígeno (TRAg), realizado 48h antes do início do evento; teste rápido de antígeno na modalidade de autoteste (colheita nasal), no próprio dia e no local do evento e sob supervisão de um profissional de saúde e Teste de amplificação de ácidos nucleicos (TAAN), tais como RT-PCR, RT-PCR em tempo real ou teste molecular rápido, até 72h antes do evento	
17.06.21	PI.22	Ponto 49- Acrescentar - A informação sobre esta obrigatoriedade de testagem estará na proposta enviada ao cliente, o organizador fará a Comunicação ao participante, da necessidade de realização de teste de diagnóstico de SARS-Cov-2 com resultado negativo, para o acesso ao evento e que deverá estar na posse do participante durante todo o evento; Salvar as diversas situações que possam surgir no seguimento da diminuição do número de participantes no evento, em resultado da existência de testagem positiva	
12.07.21	PI.23	Ponto 16-alterar, 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 e Cidália Mota	

12.07.21	PI.23	Ponto 17-Acrescentar a informação legal que determina a obrigatoriedade de apresentação de Certificado Digital COVID da UE válido ou sejam portadores de um teste com resultado negativo, um dos quatro testes permitidos	RCM-91-A 2021
12.07.23	PI.23	Ponto 18 – inserir, o Office Center será o espaço para realização dos autotestes no momento do check-in, equipado com sacos adequados para depósito de resíduos hospitalares.	
12.07.21	PI.23	Ponto 19, Envio de email de confirmação de reserva, com inclusão do Protocolo interno e informação sobre a necessidade de apresentação ao check-in de Certificado Digital Covid-19 EU valido ou teste negativo.	RCM 91-A/2021
12.07.21	PI.23	Ponto 26, alínea b), altera, o número máximo de pessoas por mesa, no interior passa a 4.	"
12.07.21	PI.23	Ponto 26, alínea d), altera, a esplanada encerra às 22hh30.	"
12.07.21	PI.23	Ponto 26, alínea e), altera, o número máximo de pessoas por mesa na esplanada passa a 6.	"
12.07.21	PI.23	Ponto 28, eliminado, informação repetida no ponto25b)	"
12.07.21	PI.23	Pontos 30 e 42- altera o número de pessoas para Assinatura de termo de responsabilidade, para reservas com ocupação superior a 4 pessoas (bar) e 6 pessoas (esplanada) garantindo que os elementos presentes são coabitantes;	"
12.07.21	PI.23	Ponto 36, alínea b), alterar, o número máximo de pessoas por mesa, no interior, passa a 4.	"
12.07.21	PI.23	Ponto 36, alínea c), altera, o Bar e a Esplanada funcionarão no horário das 10h30 às 22h30.	"
12.07.21	PI.23	Ponto 36, alínea d), altera, o número máximo de pessoas por mesa na esplanada passa a 6.	"
12.07.21	PI.23	Ponto 49, altera, são agora 4 os testes disponíveis.	"
12.07.21	PI.23	Ponto 51, altera para 25% a aglomeração máxima de pessoas no espaço, para eventos de natureza familiar, incluindo casamentos e batizados.	"
12.07.21	PI.23	Ponto 54), altera, o número máximo de pessoas por mesa, no interior passa a 4.	"
12.07.21	PI.23	Ponto 86- altera, as pessoas de contacto em caso de suspeita são agora Fernanda Silva e Cidália Mota	
31.07.21	PI.24	Pontos 26(b)/ 30/ 36(b)/ 41/ 54- Alteração do número máximo de pessoas por mesa no restaurante e bar, passa para 6	RCM n.º 101-A/2021, de 30 de jul
31.07.21	PI.24	Pontos 26 (e )/ 30/ 36(d)/ 41/ - Alteração do número máximo de pessoas por mesa na esplanada, passa para 10	"

31.07.21	PI.24	Pontos 26(d) / 36(c) – alteração do horário de Bar e Esplanada, domingo a quinta-feira das 10h30 às 00h00, sextas-feiras e sábados das 10h30 às 01h00.	“
31.07.21	PI.24	Ponto 27- altera - a capacidade do restaurante depende somente do distanciamento recomendado entre as pessoas, 2 metros dentro e 1,5 metros na esplanada;	RCM n.º 101-A/2021, de 30 de jul
31.07.21	PI.24	Ponto 37 -retirar- deixa de haver limitação horária ou circunstancial para consumo de álcool;	“
		Ponto 38- alterado, a Capacidade do Bar e Esplanada passa a só estar reduzida por forma a assegurar o distanciamento recomendado (2 metros no interior e 1,5 metros no exterior) entre pessoas);	“
31.07.21	PI.24	Ponto 47 – inserir - limite das 02:00 h, para a realização de eventos ficando excluído o acesso ao público para novas admissões a partir da 01:00 h.	“
31.07.21	PI.24	Ponto 51 – altera para 50% o limite máximo de aglomeração de pessoas para eventos de natureza familiar, incluindo casamentos e batizados	“
23.08.21	PI.25	Pontos 26(b)/ 30/ 36(b)/ 41/ 54- Alteração do número máximo de pessoas por mesa no restaurante e bar, passa para 8.	RCM Nº 114-A/2021
23.08.21	PI.25	Pontos 26(e )/ 30/ 36(d)/ 41/ - Alteração do número máximo de pessoas por mesa na esplanada, passa para 15.	“
23.08.21	PI.25	Ponto 27-altera para incluir número máximo (38) de pessoas no restaurante.	“
23.08.21	PI.25	Ponto 38- altera par incluir capacidade máxima no Bar é de 20 pessoas e da Esplanada é 56	“
23.08.21	PI.25	Ponto 46 ( a, b, c, d) alterar para incluir capacidade máxima em banquetes calculada pelos 75%)	“
23.08.21	PI.25	Ponto 51-altera para 75% a aglomeração máxima por espaço, de pessoas para eventos de natureza familiar, incluindo casamentos e batizados,	“
03.10.21	PI.26	Ponto 6 –alterado, o uso de máscara passa a estar limitado ao Restaurante e só durante o pequeno-almoço;	RCM n.º 135-A/2021
03.10.21	PI.26	Pontos 17, 18 e 19-retirados, deixa de ser obrigatório,para efeitos de check-in a apresentação de certificado europeu completo de vacina Covid-19 ou teste negativo;	“
03.10.21	PI.26	Ponto 21– retirado, deixamos de medir a temperatura aos clientes e hóspedes;	“
03.10.21	PI.26	Ponto 26- retirado, deixa de haver condicionantes no acesso ao restaurante, quer de pessoas por mesa quer de horários;	“
03.10.21	PI.26	Pontos 28,29 e 30- retirados, condicionantes de ocupação de mesas deixam de existir, bem como a necessidade de assinatura do termos de responsabilidade no acesso ao restaurante;	“
03.10.21	PI. 26	Ponto 36- retirado, deixa de haver condicionantes no acesso ao Bar, quer de pessoas por mesa quer de horários;	“

03.10.21	Pl. 26	Ponto 39, 40 e 41-retirados, as condicionantes de ocupação de mesas deixam de existir, bem como a necessidade de assinatura do termos de responsabilidade no acesso ao Bar;	"
03.10.21	Pl. 26	Ponto 46- alterado, a capacidade nas salas é total, quando comprometida a distância, o uso de máscara passa a ser recomendado;	"
03.10.21	Pl.26	Ponto 47 –retirado, deixa de haver limite de horário nos eventos;	"
03.10.21	Pl.26	Pontos 48, 49 e 50- retirados, deixa de haver testagem ou apresentação de certificado europeu de vacina covid -19 na realização de eventos;	"
03.10.21	Pl.26	Pontos 51,52,53,54- retirados deixa de haver limitação de pessoas na realização de eventos;	"
03.10.21	Pl.26	Ponto 56 e 57 –retirado, o uso máscara deixa de ser obrigatória, bem como a medição da temperatura corporal;	"
03.10.21	Pl.26	Ponto 78- alterado, o uso de máscara só é obrigatório para os departamentos de Recepção, Bar, Restaurante e Housekeeping, em situação de contacto com cliente, os demais funcionários/departamentos só usarão máscara quando a distância de segurança não esteja assegurada;	"
01.12.21	Pl.27	Ponto 6 - O uso obrigatório de máscara para todos os hóspedes e funcionários dentro do Hotel, os hóspedes serão informados no momento da reserva e do check-in;	RCM N° 157/A 2021
01.12.21	Pl.27	Ponto 14 – Alterar, a sala de Jogos e Sala de Fitness encontram-se abertos. Utilização permitida entre as 9h00 e as 21h00;	"
01.12.21	Pl.27	Ponto 17, 26, 34 e 39- acrescentar -A apresentação de Certificado Digital COVID da UE (em qualquer das suas modalidades: vacinação, teste ou recuperação); ou de comprovativo de vacinação que ateste o esquema vacinal completo com uma vacina com autorização de introdução no mercado; ou de comprovativo laboratorial de realização de teste negativo será obrigatória para: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) no acesso ao hotel, para efeitos de check –in</li> <li>b) No acesso ao restaurante e Bar</li> <li>c) No acesso a eventos de natureza familiar e eventos de natureza corporativa</li> </ul>	"
01.12.21	Pl.27	Ponto 18, 27, 35 e 40 - O Uso da máscara é obrigatório para os hóspedes e para funcionários	"
01.12.21	Pl.27	Ponto 29, a) retirar – Bufete de Domingo ativo	"
24.12.21	Pl.28	Ponto 17) altera, Entre os dias 25 de dezembro e o dia 2 de janeiro passa a ser exigido um dos seguintes documentos, no momento do check-in: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Certificado Digital Covid da UE na modalidade de certificado de teste ou de recuperação.</li> <li>b) Comprovativo de teste PCR, com uma antecedência de 72 horas</li> </ul>	RCM n.º 181-A/2021

		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Comprovativo de teste rápido de antigénio (TRAg), com uma antecedência de 48 horas;</li> <li>d) Autoteste realizado no local, mediante supervisão</li> </ul>	
24.12.21	Pl.28	Ponto 18) <b>acrescentar</b> , entre os dias 3 e 9 de janeiro, para o acesso a estes espaços, mencionados no ponto 17, deixa de ser possível o autoteste, mantendo-se a obrigatoriedade de apresentar um dos outros documentos	
24.12.21	Pl.28	<p>Ponto 27) acrescentar, nos dias 24, 25, 30 e 31 de Dezembro e no dia 1 de janeiro o acesso ao Restaurante depende da apresentação, de um dos seguintes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Certificado Digital Covid da UE na modalidade de certificado de teste ou de recuperação.</li> <li>b) Comprovativo de teste PCR, com uma antecedência de 72 horas;</li> <li>c) Comprovativo de teste rápido de antigénio (TRAg), com uma antecedência de 48 horas;</li> <li>d) Autoteste realizado no local, mediante supervisão.</li> </ul>	
24.12.21	Pl.28	<p>Ponto 42, Altera - Entre os dias 25 de Dezembro e o dia 2 de Janeiro passa a ser exigido um dos seguintes documentos, no acesso a eventos de natureza familiar e eventos de natureza corporativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Certificado Digital Covid da UE na modalidade de certificado de teste ou de recuperação.</li> <li>b) Comprovativo de teste PCR, com uma antecedência de 72 horas;</li> <li>c) Comprovativo de teste rápido de antigénio (TRAg), com uma antecedência de 48 horas;</li> <li>d) Autoteste realizado no local, mediante supervisão.</li> </ul>	
24.12.21	Pl.28	Ponto 43- acrescenta, entre os dias 3 e 9 de Janeiro, o acesso a estes espaços continua a ser feito mediante a apresentação de um dos elementos acima referidos, mas deixa de ser possível o autoteste;	
09.01.22	Pl.29	<p>Ponto 17 – altera, passa a ser exigido um dos seguintes documentos, no momento do check-in, para efeitos de <b>check-in</b>, no acesso ao restaurante e Bar – no âmbito do serviço de refeições, no acesso a eventos de natureza familiar e eventos de natureza corporativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Certificado Digital COVID da UE (em qualquer das suas modalidades: vacinação, teste ou recuperação); ou</li> <li>b. Comprovativo de vacinação que ateste o esquema vacinal completo com uma vacina com autorização de introdução no mercado;</li> <li>c. Apresentação de Comprovativo de teste PCR, com uma antecedência de 72 horas, ou Comprovativo de teste rápido de antigénio (TRAg), com uma antecedência de 48 horas;</li> </ul>	RCM n.º 2-A/2022; 07 de janeiro de 2022

		d. Autoteste realizado no local, mediante supervisão.	
09.01.22	Pl.29	Ponto 18 – retirado, entre os dias 3 e 9 de janeiro, para o acesso a estes espaços, mencionados no ponto 17, deixa de ser possível o autoteste, mantendo-se a obrigatoriedade de apresentar um dos outros documentos	
09.01.22	Pl.29	Ponto 27 – retirado, entre os dias 3 e 9 de janeiro, para o acesso a estes espaços, mencionados no ponto 17, deixa de ser possível o autoteste, mantendo-se a obrigatoriedade de apresentar um dos outros documentos	
09.01.22	Pl.29	Ponto 16 – altera, passa a ser exigido um dos seguintes documentos, no momento do check-in, para efeitos de check –in, no acesso ao <b>restaurante</b> e Bar – no âmbito do serviço de refeições, no acesso a eventos de natureza familiar e eventos de natureza corporativa:  a. Certificado Digital COVID da UE (em qualquer das suas modalidades: vacinação, teste ou recuperação); ou  b. Comprovativo de vacinação que ateste o esquema vacinal completo com uma vacina com autorização de introdução no mercado;  c. Apresentação de Comprovativo de teste PCR, com uma antecedência de 72 horas, ou Comprovativo de teste rápido de antigénio (TRAg), com uma antecedência de 48 horas;  d. Autoteste realizado no local, mediante supervisão.	
09.01.22	Pl.29	Ponto 33 – altera, passa a ser exigido um dos seguintes documentos, no momento do check-in, para efeitos de check –in, no acesso ao restaurante e <b>Bar</b> – no âmbito do serviço de refeições, no acesso a eventos de natureza familiar e eventos de natureza corporativa:  a. Certificado Digital COVID da UE (em qualquer das suas modalidades: vacinação, teste ou recuperação); ou  b. Comprovativo de vacinação que ateste o esquema vacinal completo com uma vacina com autorização de introdução no mercado;  c. Apresentação de Comprovativo de teste PCR, com uma antecedência de 72 horas, ou Comprovativo de teste rápido de antigénio (TRAg), com uma antecedência de 48 horas;  d. Autoteste realizado no local, mediante supervisão.	
09.01.22	Pl.29	Ponto 36 – retirado, entre os dias 3 e 9 de janeiro, para o acesso a estes espaços, mencionados no ponto 17, deixa de ser possível o autoteste, mantendo-se a obrigatoriedade de apresentar um dos outros documentos	
09.01.22	Pl.29	Ponto 39 – altera, passa a ser exigido um dos seguintes documentos, no momento do check-in, para efeitos de check –in, no acesso ao restaurante e Bar - no âmbito do serviço de refeições, no acesso a <b>eventos de natureza</b>	

		<p><b>familiar e eventos de natureza corporativa:</b></p> <p>a. Certificado Digital COVID da UE (em qualquer das suas modalidades: vacinação, teste ou recuperação); ou</p> <p>b. Comprovativo de vacinação que ateste o esquema vacinal completo com uma vacina com autorização de introdução no mercado;</p> <p>c. Apresentação de Comprovativo de teste PCR, com uma antecedência de 72 horas, ou Comprovativo de teste rápido de antigénio (TRAg), com uma antecedência de 48 horas;</p> <p>d. Autoteste realizado no local, mediante supervisão.</p>	
09.01.22	PI.29	Ponto 43 – retirado, entre os dias 3 e 9 de janeiro, para o acesso a estes espaços, mencionados no ponto 17, deixa de ser possível o autoteste, mantendo-se a obrigatoriedade de apresentar um dos outros documentos	
18.02.22	PI.30	Ponto 16 alterado, o Protocolo Interno é sujeito a um processo de auditoria interno sem registo, a ser executado preferencialmente por um elemento do FO na troca de turno (15h30)	Resolução do Conselho de Ministros n.º 25-A/2022, 18 de fevereiro de 2022
18.02.22	PI.30	Retirado Ponto 17 – Deixa de ser obrigatório a apresentação dos seguintes documentos, no momento do check-in, para efeitos de check –in, no acesso ao restaurante e Bar- no âmbito do serviço de refeições, no acesso a eventos de natureza familiar e eventos de natureza corporativa:	Resolução do Conselho de Ministros n.º 25-A/2022, 18 de fevereiro de 2022
		<p>a. Certificado Digital COVID da EU (em qualquer das suas modalidades: vacinação, teste ou recuperação); ou</p> <p>b. Comprovativo de vacinação que ateste o esquema vacinal completo com uma vacina com autorização de introdução no mercado;</p> <p>c. Apresentação de Comprovativo de teste PCR, com uma antecedência de 72 horas, ou Comprovativo de teste rápido de antigénio (TRAg), com uma antecedência de 48 horas;</p> <p>d. Autoteste realizado no local, mediante supervisão.</p>	
18.02.22	PI.30	Ponto 20 -Retirar, o atendimento pela Receção não esta limitado a um cliente;	“
18.02.22	PI.30	Retirado ponto 24 – Retirada a limitação de capacidade máxima do restaurante	“
18.02.22	PI.30	Retirado ponto 26 – Deixa de ser obrigatório a apresentação dos seguintes documentos no momento do check-in, para efeitos de check –in, no acesso ao restaurante e Bar – no âmbito do serviço de refeições, no acesso a eventos de natureza familiar e eventos de natureza corporativa:	“
		<p>a. Certificado Digital COVID da UE (em qualquer das suas modalidades: vacinação, teste ou</p>	



		<p>recuperação); ou</p> <p>b. Comprovativo de vacinação que ateste o esquema vacinal completo com uma vacina com autorização de introdução no mercado; ou</p> <p>c. Apresentação de Comprovativo de teste PCR, com uma antecedência de 72 horas, ou Comprovativo de teste rápido de antígeno (TRAg), com uma antecedência de 48 horas;</p> <p>d. Autoteste realizado no local, mediante supervisão.</p>	
18.02.22	PI.30	Retirado ponto 32 – Retirada a limitação de capacidade máxima do Bar.	“
18.02.22	PI.30	<p>Retirado ponto 33 – Deixa de ser obrigatório a apresentação de um dos seguintes documentos, no momento do check-in, para efeitos de check –in, no acesso ao restaurante e Bar – no âmbito do serviço de refeições, no acesso a eventos de natureza familiar e eventos de natureza corporativa:</p> <p>a. Certificado Digital COVID da UE (em qualquer das suas modalidades: vacinação, teste ou recuperação); ou</p> <p>b. Comprovativo de vacinação que ateste o esquema vacinal completo com uma vacina com autorização de introdução no mercado; ou</p> <p>c. Apresentação de Comprovativo de teste PCR, com uma antecedência de 72 horas, ou Comprovativo de teste rápido de antígeno (TRAg), com uma antecedência de 48 horas;</p> <p>d. Autoteste realizado no local, mediante supervisão.</p>	“
18.02.22	PI.30	<p>Retirado ponto 39 – Deixa de ser obrigatório a apresentação de um dos seguintes documentos, no momento do check-in, para efeitos de check –in, no acesso ao restaurante e Bar – no âmbito do serviço de refeições, no acesso a eventos de natureza familiar e eventos de natureza corporativa:</p> <p>a. Certificado Digital COVID da UE (em qualquer das suas modalidades: vacinação, teste ou recuperação); ou</p> <p>b. Comprovativo de vacinação que ateste o esquema vacinal completo com uma vacina com autorização de introdução no mercado; ou</p> <p>c. Apresentação de Comprovativo de teste PCR, com uma antecedência de 72 horas, ou Comprovativo de teste rápido de antígeno (TRAg), com uma antecedência de 48 horas;</p> <p>d. Autoteste realizado no local, mediante supervisão.</p>	“

18.02.22	PI.30	Alterado o ponto 60 – retirada a limitação de pessoas no refeitório; mantém o uso de máscara obrigatório (retirada apenas para a refeição);	“
30.06.22	PI.30	Alterado o ponto 60 – deixa de ser obrigatório o uso de máscara por hóspedes, clientes passantes e staff.	Decreto-Lei n.º 30-E/2022, de 21 de abril
21/07/22	PI. 31	Retirado o ponto 1 - Marcas no chão a assinalar a distância de segurança	Decisão interna da Direção
26/07/22	PI. 31	Retirado o ponto 4 – colocação de acrílico de proteção no balcão da receção;	“
26/07/22	PI. 31	Retirado o Ponto 6 – O uso obrigatório de máscara para todos os hóspedes e funcionários dentro do Hotel, os hóspedes serão informados no momento da reserva e do check-in;	Decreto-Lei n.º 30-E/2022, de 21 de abril
26/07/22	PI. 31	Alterado o ponto 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]	Decisão interna da Direção
26/07/22	PI. 31	Retirado o ponto 10 -Limitação do serviço de Office Center. Hóspedes poderão enviar arquivos para impressão por e-mail, como já é habitual. Se 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;	“
26/07/22	PI. 31	Retirado o ponto 11 - Retirar engraxadora de sapatos do piso -1;	“
26/07/22	PI. 31	Retirado o ponto 12 -Os secadores de mãos elétricos estão desativados em todas as instalações comunitárias;	“
26/07/22	PI. 31	Retirado o ponto 13 - 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;	“
26/07/22	PI. 31	Retirado o ponto 16 -O Protocolo Interno é sujeito a um processo de auditoria interno aleatório interno sem registo, a ser executado preferencialmente por um elemento do FO na troca de turno (15h30)	“
26/07/22	PI. 31	Retirado o ponto 17 - O Uso da máscara passa a ser obrigatório, dentro do Hotel, para hóspedes e funcionários.	Decreto-Lei n.º 30-E/2022, de 21 de abril
26/07/22	PI. 31	Retirado o ponto 18 - 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.	Decisão interna da Direção

26/07/22	PI. 31	Retirado o ponto 20 - O Uso da máscara é obrigatório para os hóspedes e funcionários;	Decreto-Lei n.º 30-E/2022, de 21 de abril
26/07/22	PI. 31	Alterado o ponto 21 - Desinfeção regular e após cada utilização de objetos e pontos de contacto altos pelo cliente (cadeiras, mesas); [anexo 5]	Decisão interna da Direção
26/07/22	PI. 31	Retirado o ponto 26 - O Uso da máscara é obrigatório para os hóspedes e funcionários;	Decreto-Lei n.º 30-E/2022, de 21 de abril
26/07/22	PI. 31	Alterado o Ponto 27 -Desinfeção regular e após cada utilização de objetos e pontos de contacto altos pelo cliente (cadeiras, mesas, balcão);	Decisão interna da Direção
26/07/22	PI. 31	Retirado o Ponto 30 - O Uso da máscara é obrigatório para os hóspedes e funcionários;	Decreto-Lei n.º 30-E/2022, de 21 de abril
26/07/22	PI. 31	Alterado o ponto 32 - Desinfeção regular e após cada utilização de objetos e pontos de contacto altos pelo cliente (cadeiras, mesas);	Decisão interna da Direção
26/07/22	PI. 31	Retirado o ponto 33 - 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;	Decisão interna da Direção
26/07/22	PI. 31	Retirado o ponto 43 - Medição de temperatura corporal, sem registo, à chegada de todos os colaboradores. Caso haja medições de temperatura superiores à normal temperatura corporal ( $\geq 38^\circ$ ), o acesso dessa pessoa ao local de trabalho será impedido, sendo de imediato informado o superior hierárquico, Direção e departamento de RH;	Decisão interna da Direção
26/07/22	PI. 31	Retirado o ponto 50 - É imprescindível o uso de máscara, a sua remoção apenas no momento de refeição sentado;	Decreto-Lei n.º 30-E/2022, de 21 de abril
26/07/22	PI. 31	Retirado o Ponto 52 -O uso de máscaras cirúrgicas FFP1 de uso único ou máscaras FFP2 é obrigatório. Não é permitido o uso de máscaras comunitárias.	Decreto-Lei n.º 30-E/2022, de 21 de abril
26/07/22	PI. 31	Alterado o Ponto 41 – a; i; - Em caso de suspeita, o funcionário deverá de imediato comunicar a um Superior Hierárquico ou contactar diretamente Fernanda Silva, Cidália Mota e Nuno Rebelo, para que seja acionado o plano de prevenção interno em caso de suspeita;  i. Condução da pessoa à área de isolamento designada. Quarto 303, piso -3, com WC e zona de estar, ventilado.  A área de isolamento destina-se agora apenas a hóspedes e será sempre o quarto em que os mesmos se encontrem.	Decisão interna da Direção

## Protocolo Interno COVID-19

## **Medidas nos Espaços Comuns**

1. Tapete desinfetante para higienização de sapatos e malas nas entradas de Staff, Garagem\Fornecedores e Porta Principal;
2. Desinfetante de mãos em todas as entradas;
3. Kit com máscara, luvas e desinfetante para venda em stock;
4. Não se disponibilizará a habitual imprensa escrita, bem como proibição do usufruto dos livros da biblioteca;
5. Cortinados altos, sem necessidade de alterações. Caso haja necessidade, serão ser recolhidos;
6. Sala de Jogos e Sala de Fitness encontram-se abertos. Utilização permitida entre as 9h00 e as 21h00; [anexo 2 e 3]
7. A alteração da periodicidade da limpeza dos filtros dos Ares Condicionados para mensal;

## **Departamento de Front Office**

8. Encomendas e mercadorias de hóspedes são desinfetadas na receção; [anexo 4]
9. Pagamento em numerário não recomendável, sugerimos utilização de pagamentos que minimizem o contacto [contactless, MB Way ou transferência bancária];

## Procedimento na Atribuição de Quartos

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

## **Departamento de Food and Beverage**

### **Restaurante “Dona Unisco”**

11. A loiça utilizada é lavada na máquina de lavar com detergente à temperatura de 85°C;
12. Desinfeção regular de objetos e pontos de contacto altos pelo cliente (cadeiras, mesas); [anexo 5]

13. Todas as mesas, com reserva, serão previamente preparadas com mise-en-place standard;
14. Almoços e Jantares
  - a. Todas as reservas apenas aceites com marcação prévia;
  - b. Ementa individual de uso único ou menu digital disponível através QR Code;

### **Cidnay Lounge Bar**

15. Consulta de Menus em formato QR Code;
16. A loiça utilizada é lavada na máquina de lavar com detergente à temperatura de 85°C;
17. Desinfecção regular de objetos e pontos de contacto altos pelo cliente (cadeiras, mesas, balcão);
18. Todas as mesas, com reserva, serão previamente preparadas com mise-en-place standard;

### **Eventos Sociais e Corporate**

19. Espaços disponíveis:
  - a. **Restaurante** - capacidade máxima - 75 lugares
  - b. **Sala Aboazar** - capacidade máxima-150 lugares
  - c. **Suite Cidnay Master Deluxe** - capacidade máxima - 28 lugares
  - d. **Sala Godiniz** – capacidade máxima - 60 lugares
  - e. **Sala Gutierre** – capacidade máxima 60 lugares
  - f. **Sala Anímia** – capacidade máxima 30 lugares
20. As Salas, com reserva terão todas as decorações e atoalhados nas respetivas mesas;

### **Departamento de Housekeeping**

21. 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]
22. A remoção da roupa de cama e atoalhados 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;
23. Os atoalhados disponíveis no quarto estão restritos ao número de ocupantes;

24. Após ocupação todos os Amenities são trocados;
25. 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]
26. Todas as instalações sanitárias públicas estão equipadas com sabão antibacteriano, desinfetantes para as mãos e toalhetes de papel. Com desinfecção de nível hospitalar, sempre que necessária e de acordo com os standards internos; [anexo 11]
27. 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%;

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

28. 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;
29. 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;
30. O balneário é higienizado diariamente [9h00]; [anexo 3, pág. 2.]
31. Todos os Colaboradores recebem informação e formação específica sobre o Protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.
32. 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.
33. 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.

34. Procurando cumprir a auto monitorização para a verificação de tosse ou dificuldade em respirar.
35. A atual zona para fumadores está ativa;

## **Circuitos internos**

36. 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;
37. 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**

38. 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 acompanhadas por um elemento interno do Hotel;
39. 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.]
40. 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**

41. Em caso de suspeita, o funcionário deverá de imediato comunicar a um Superior Hierárquico ou contactar diretamente Fernanda Silva, Cidália Mota e Nuno Rebelo, 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);
    - i. A área de isolamento destina-se agora apenas a hóspedes e será sempre o quarto em que os mesmos se encontrem. Quarto com WC, ventilado e devidamente equipado, a pedido, com:

- ii. Kit descartável com máscaras, bata cirúrgica e luvas;
  - iii. Termómetro;
  - iv. Desinfetante;
  - v. Chaleira;
  - vi. Alimentos não perecíveis, leite, sumos, bolachas;
  - vii. Contentor de resíduos com saco plástico e sacos de recolha de roupa usada;
- b. Contacto com a linha SNS24 (808 24 24 24) de forma a avaliar o caso e fazer o devido acompanhamento clínico;
  - c. 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;
  - d. Aguardar as instruções dos profissionais de saúde;
  - e. 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;
42. A área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção, será alvo de um processo de descontaminação;
43. 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.
44. 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.** 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.