

COVID19 – PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

Índice

FRONT OFFICE	2
1. Reservas.....	2
2. Preparação da Chegada ao hotel.....	2
3. Chegada ao hotel	2
4. Transferes da responsabilidade do hotel e Tours	2
5. Instruções para visitar locais	2
6. Reservas em restaurantes	3
7. Aluguer de carro	3
8. Definição do espaço para isolamento – Vila 8016	3
9. Vilas	3
a. Limpeza da vila	4
b. Limpeza da área de "isolamento" (Vila 8016) do caso confirmado (descontaminação)	4
10. Atividades de lazer	4
11. Business Center	4
12. Saída do Cliente	5
BACK OFFICE – ADMINISTRAÇÃO - OUTROS.....	5
13. Formação e Informação.....	5
14. Equipamento – Proteção individual	5
16. Entrada no back-office.....	5
17. Designação dos responsáveis.....	6
18. Utilização do Balneário	6
19. Entrada/ Saída do serviço	6
20. Áreas de trabalho	6
21. Utilização do refeitório	6
22. Lavandaria	7
23. Coordenação do processo	7

COVID19 – PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

FRONT OFFICE

1. Reservas

- Alteração da Política de cancelamento em todos os canais: Site, Booking, Expedia, etc.
- Alteração de tabelas e preços de modo a evitar estadias curtas e de modo a reduzir o volume de check in/check out.
- Alteração da política de pagamentos antecipados para evitar posteriores devoluções.
- Todas as reservas vão ter quarto atribuído no momento de integração da própria reserva, como já acontecia anteriormente, para gestão da rotatividade das vilas.
- Enviar ao cliente o Protocolo interno.
- Informar clientes que apenas 1 poderá permanecer na receção para efetuar o check-in, e deverá levar consigo todos os documentos necessários para tal, inclusivamente as identificações de todos.

2. Preparação da Chegada ao hotel

- A documentação deverá estar previamente preparada para o check-in do cliente.
- As chaves estarão desinfetadas, assim como as canetas que os clientes irão usar.

3. Chegada ao hotel

- Afixar as práticas de higiene recomendadas pela DGS na receção
- Não permitir a entrada de pessoas na receção sem máscara de proteção
- Pedir permissão ao cliente para verificar a temperatura
- Disponibilizar máscaras, caso seja necessário
- Disponibilizar desinfetante para que o cliente se desinfete na entrada da receção
- Deverão aguardar na entrada pela sua vez, mantendo a distancia de 2m de quaisquer outros clientes.

4. Transferes da responsabilidade do hotel e Tours

A empresa parceira - Casanova - garantiu que, no que respeita à higiene e segurança, vão disponibilizar nas viaturas:

1. Dispensadores de gel desinfetante para as viaturas (para utilização dos clientes)
2. Obrigatoriedade da utilização de máscaras para os motoristas
3. Obrigatoriedade da utilização de máscara para os clientes (caso o cliente não disponha de máscara, oferecem uma para que seja colocada antes de entrar na viatura)
4. Cumpre igualmente, em termos de lotação das viaturas, a legislação com o objetivo de promover o distanciamento social:
 - . 1 carro – apenas transporta no máximo 2 passageiros
 - . 1 Van de (9 lugares) apenas transporta no máximo 4 passageiros (se forem da mesma família, terá um máximo de 6 pessoas)
5. Realização de higienização e desinfeção interna e externa de todas as viaturas após a largada de clientes.

5. Instruções para visitar locais

Os museus e monumentos deverão abrir portas a 18 de Maio. Os horários dos monumentos até ao momento deverão permanecer os mesmos que vigoravam anteriormente, de acordo com a DGPC.

COVID19 – PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

Verificar as informações relativas a normas de higiene e segurança, e recomendações úteis relativas a visitas a monumentos e outras atrações.

6. Reservas em restaurantes

Preparar uma listagem dos restaurantes abertos e a cumprirem todas as normas de higiene e segurança, para podermos contactar e reservar a pedido dos clientes.

7. Aluguer de carro

7.1 Aluguer de Carros (Ausocar)

Esta empresa adotou os seguintes procedimentos de saúde e higiene:

- Obrigação do uso de máscara ou viseira e luvas, para o colaborador que entrega a viatura;
- Antes de cada aluguer, as viaturas são higienizadas, em total conformidade com as diretrizes do Ministério da Saúde e do Centro Europeu de Prevenção e Controle de Doenças.
- No final de cada aluguer, as viaturas deverão ser novamente higienizadas.
- O preenchimento do contrato de aluguer continua a ser feito em papel (continua a ter de ser verificado Cartão crédito e carta condução do cliente condutor), mas é colocado à disposição do cliente um dispensador de álcool gel para que este possa higienizar as mãos.

8. Definição do espaço para isolamento – Vila 8016

Vila 8016 - Local para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, que tem ventilação natural, possui revestimentos lisos e laváveis, casa de banho, stock de materiais de limpeza, máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis, desinfetante, termómetro, contentor de resíduos autónomo, sacos de resíduos, sacos de recolha de roupa usada, Kit com água e alguns alimentos não perecíveis.

9. Vilas

- Disponibilizar informação sobre:
 - As normas de higienização das vilas;
 - Formação
 - Funcionárias preparadas com equipamento para a limpeza
 - Instruções de serviço de lavandaria.
 - Mantem-se com o mesmo sistema de lavandaria externa e interna
- Disponibilizar desinfetante para mãos (para que o hóspede possa fazer a sua própria higienização);
 - 1 Dispensador por vila (encomendado)
- Eliminar do quarto:
 - Menus, estacionário e diretórios de serviço, privilegiando opções tecnológicas (ex.: email);
 - Todos os diretórios que estiverem plastificados mantêm-se porque é possível higienizar. As restantes informações serão retiradas e o hospede deverá ser informado por email ou no check in.
 - Revistas.
 - Vão ser retiradas dos quartos por falta de higiene

COVID19 – PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

- Trocar a roupa das vilas 2 vezes por semana ou apenas a pedido;
- Após o check out a loiça é lavada acima de 90º e os armários são desinfetados antes de a voltar a guardar.

a. Limpeza da vila

- Colocar o equipamento de proteção, antes de entrar na vila.
 - o As funcionárias deverão estar devidamente equipadas com viseira, mascara, luvas, aventais descartáveis e proteção de calçado descartável.
- Despir o quarto, tendo o cuidado de não sacudir a roupa, nem encostar ao corpo. Retirar a roupa, embrulhando de fora para dentro e colocar em saco fechado.
 - o Sempre que retirarmos a roupa dos quartos vai diretamente para um saco próprio para seguir para a lavanderia
- Colocar o lixo em 2 sacos, não ultrapassando 2/3 da sua capacidade e fechá-lo
- Desinfetar a vila da zona mais distante até à zona mais próxima da porta e de cima para baixo, deixando a casa de banho para o fim.
- Garantir a desinfecção de todo o mobiliário, incluindo os equipamentos críticos como comandos, telefones, máquina de café, interruptores, maçanetas, etc.
- Aspergir com desinfetante os tecidos (cortinados, estofos, almofadas e cadeiras).
- Desinfetar a casa de banho, com particular atenção para torneiras, pegas da banheira, bancadas.
- Retirar o equipamento de proteção individual e colocá-lo num saco de lixo separado e fechado.

b. Limpeza da área de "isolamento" (Vila 8016) do caso confirmado (descontaminação)

Se existir um caso confirmado, interditar o quarto até à validação da descontaminação (limpeza e desinfecção) pela Autoridade de Saúde Local.

Nesta situação, o housekeeping deve:

- Providenciar a limpeza e desinfecção (descontaminação) da área de "isolamento" por empresa externa especializada:
- Como medida de prevenção, desligar o sistema de ar condicionado/ventilação do quarto para evitar contaminação do sistema AVAC -Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado;
- Despir o quarto, tendo o cuidado de não sacudir a roupa, nem encostar ao corpo. Retirar a roupa, embrulhando de fora para dentro e acondicionar em saco fechado identificado;
- As cortinas foram anteriormente retiradas da vila;
- Acondicionar os resíduos num primeiro saco fechado, que deverá ser acondicionado num 2º saco, identificado como resíduo biológico a ser enviado para empresa especializada; • Interditar o quarto durante 2-3 horas;
- Desinfetar o quarto.

10. Atividades de lazer

Dependendo do contexto local, das condições do hotel e instruções das autoridades nacionais de saúde, poderá ser necessário considerar não contratar os serviços de animação de verão para crianças e Yoga.

11. Business Center

- Encerrado

COVID19 – PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

12. Saída do Cliente

- Desinfetar as chaves entregues pelo cliente

BACK OFFICE – ADMINISTRAÇÃO - OUTROS

13. Formação e Informação

- 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 70º 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 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, 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.

14. Equipamento – Proteção individual

- Em número suficiente para todos os colaboradores (consoante a sua função: máscara, luvas, viseira, avental, cobre-sapatos).
- A farda dos colaboradores deve ser lavada em separado à máquina e a temperaturas elevadas (cerca de 60°C).

15. Percurso casa-trabalho-casa

- O hotel deve avaliar a possibilidade de flexibilizar os horários por forma a evitar a aglomeração de pessoas em transportes públicos

16. Entrada no back-office

- Controlar temperaturas de colaboradores, prestadores de serviço e fornecedores, com recurso a termómetro de infravermelhos de testa ou sistema de controlo de temperatura à distância (câmara térmicas).
- Disponibilizar desinfetante - higienização das mãos para colaboradores, prestadores de serviço e fornecedores.
- Permitir apenas as entradas necessárias no back-office (apenas para acesso aos postos de trabalho, limpeza e higienização, e intervenções estritamente necessárias

COVID19 – PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

17. Designação dos responsáveis

- Foi definido durante a ação de formação que tendo em conta o número reduzido de funcionários, não existiria apenas uma pessoa responsável por acompanhar e 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). Será responsável, o colaborador que se encontrar mais próximo da pessoa em questão, quer se trate de um funcionário, quer se trate de um cliente.

18. Utilização do Balneário

- Limitar a lotação do balneário, por forma a manter a distância o distanciamento social de 2 m.
- Disponibilizar material de limpeza para que cada pessoa possa fazer a higienização após utilização.
- Promover a organização e higienização dos cacifos individuais.
- Disponibilizar desinfetante para higienização das mãos.
- Reforçar Plano de Higiene.
- Promover a troca diária de fardamento.
- Assegurar a renovação de ar das salas e espaços fechados.

19. Entrada/ Saída do serviço

- Picagem do ponto – inicialmente desligado. Avaliar alternativas

20. Áreas de trabalho

- As zonas de trabalho devem assegurar o distanciamento de segurança de 2 m de raio, devendo para tal o seu lay out ser reajustado.
- Colocação de acrílicos para separar os postos de trabalho;
- Flexibilizar os horários de trabalho, de modo a que parte da equipa trabalhe no seu posto de trabalho e outra se mantenha em teletrabalho (exemplo: dividir a equipa em horários de manhã e tarde alternados ou em semanas alternadas)
- Disponibilizar equipamentos de proteção individual adaptados à função e tarefas desempenhadas por cada Colaborador, tendo em conta uma avaliação de risco.
- Sempre que possível as reuniões e formações deverão ocorrer via on-line;
- Deve ser evitada a partilha de equipamentos/ utensílios. No caso de impossibilidade devem ser adotadas medidas adicionais de higienização.

21. Utilização do refeitório

- Reorganizar os horários refeições e/ou alargar horário do refeitório.
- Reduzir o número de lugares disponíveis no refeitório, assim como o seu lay out, de forma a garantir o distanciamento de segurança de 2 m;
- Reforçar plano de higiene;
- Desinfetar todo e qualquer equipamento partilhado, antes e depois do uso (ex.: Máquina de café);
- Lavar e desinfetar loiças e utensílios, preferencialmente na máquina de lavar loiça.

COVID19 – PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

22. Lavandaria

Assegurar que o processo de lavagem cumpre os seguintes requisitos:

- A roupa deve ser lavada à temperatura mais alta que puder suportar (dependendo da Termo resistência) – ciclo de desinfecção pelo calor (pelo menos a 60°C durante 30 minutos, com 10 minutos de contacto do calor com a roupa);
- Se a roupa não puder ser lavada a quente, deve ser lavada na máquina a temperatura entre 30-40°C e com um ciclo de desinfecção final na máquina, com um desinfetante apropriado a este tipo de roupa e compatibilidade com a máquina;
 - o Vamos manter os produtos que usávamos antes só tivemos de acrescentar o desinfetante – adicionar sempre lixívia
- Engomar o fardamento com utilização de vapor.
 - o O nosso ferro está apropriado e já é uma norma normal nossa
- Sempre que possível, o fardamento deve ser mantido protegido com plástico individual.
 - o Já está operacional

23. Coordenação do processo

Administração/Responsáveis pelos diversos departamentos