

# PROTOCOLO INTERNO DE HIGIENE E SEGURANÇA COVID-19

---



**Edição 03 – Setembro 2021**

---

**Caloura Hotel Resort S.A.**



## Índice

1– Introdução .....	2
2- Medidas de Prevenção e Controlo da COVID-19 nas Instalações .....	2
2.1- Sinalização e Divulgação .....	2
2.2- Plano de Higienização .....	3
2.3- Adequação dos Espaços e Serviços .....	3
2.4- Equipamentos de Higienização .....	5
3- Medidas de Prevenção e Controlo da COVID-19 para os Colaboradores .....	5
3.1- Formação .....	5
3.2- Equipamentos de Proteção Individual (EPI) .....	5
3.3- Conduta .....	6
4- Medidas de Prevenção e Controlo da COVID-19 para os Clientes .....	7
4.1- Equipamentos de Proteção Individual .....	7
4.2- Conduta .....	8
5 – Procedimento em caso de suspeita de infeção .....	8
6 – A Equipa.....	8

## 1- Introdução

Este documento, doravante designado PIHS COVID-19 (Protocolo Interno de Higiene e Segurança COVID-19) surge no contexto da pandemia global COVID-19 com o intuito de informar e sensibilizar os nossos Clientes e Colaboradores para os procedimentos de limpeza e higiene implementados e para as medidas de prevenção e controlo da infeção adotadas. Com isso pretendemos reforçar a confiança nos nossos serviços por quem nos visita e garantir o seu bem-estar e segurança.

Na elaboração deste protocolo tivemos em atenção as normas e recomendações da Autoridade de Saúde Nacional (GDS), da Autoridade de Saúde Regional (DRS), da Organização Mundial de Saúde (OMS) e do Turismo de Portugal (Selo Clean&Safe).

Este Protocolo poderá sofrer alterações em função do surgimento de novas obrigações legais e da evolução da própria pandemia.

## 2- Medidas de Prevenção e Controlo da COVID-19 nas Instalações

### 2.1- Sinalização e Divulgação

A existência do PIHS COVID-19 é dada a conhecer aos Clientes no ato de confirmação da reserva, em flyers informativos bilingues (português e inglês) colocados nos quartos e em avisos informativos afixados nas áreas comuns.

O PIHS COVID-19 está disponível para consulta no website do hotel [www.calourahotel.com](http://www.calourahotel.com).

As precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de Coronavírus COVID-19 são dadas a conhecer aos Clientes em flyers informativos bilingues (português e inglês) colocados nos quartos e em avisos informativos afixados nas áreas comuns.

## 2.2- Plano de Higienização

- Reforço das medidas de higiene, com intensificação do uso de desinfetantes nos quartos e em todas as áreas comuns e de serviço do hotel (*PGH-Plano Geral de Higienização, PO HK.001, PO HK.002, PO HK.005, PO GG.001, PO HK.004*);
- Limpeza e desinfecção frequente das superfícies e objetos de utilização comum, nomeadamente balcões de atendimento, mobiliário diverso, botões dos elevadores e maçanetas das portas (*PGH-Plano Geral de Higienização, PO GG.001, PO HK.004, PO RC.005*);
- Desinfecção exterior da bagagem dos Clientes não residentes com spray desinfetante (*PO RC.001*);
- Renovação regular de ar nos espaços fechados (*PO HK.007, PO HK.008, PO F&B.002, PO F&B.003*);
- Reforço da desinfecção dos sistemas de ar condicionado e ventilação realizados por técnicos especializados.
- Reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies nos espaços de restauração; (*F&B.001, PO F&B.002, PO F&B.003*)
- Nos espaços de restauração, é assegurada a limpeza e higienização das mesas e cadeiras após cada utilização; (*F&B.001*)
- No ginásio, sauna e campo de ténis, a limpeza e desinfecção de superfícies e equipamentos é assegurada após cada utilização (*PO RC.002, PO HK.009*);
- No gift shop a limpeza e desinfecção de superfícies é assegurada diariamente e após cada utilização (*PO HK.010*);
- O Plano Geral de Higienização, os registos de higienização e desinfecção e os procedimentos operacionais associados, estão disponíveis no dossier de Higiene e Segurança COVID-19 na Receção.

## 2.3- Adequação dos Espaços e Serviços

### Quartos:

- Redução da capacidade de quartos para garantir um intervalo entre utilizações de Clientes (*PO HK.001*);

- Troca da roupa de cama e atalhados seguindo as instruções da DGS (*PO HK.005*);
- Lavagem à máquina, em separado e a temperaturas elevadas da roupa de cama e atalhados (*LAV.001*);
- Lavagem e desinfeção de almofadas entre utilizações de Clientes (*PO HK.002, LAV.001*);
- Proteção dos comandos de TV com película aderente (*PO HK.002*).

### **Espaços de Restauração:**

- Redução da capacidade de lugares sentados para garantir o distanciamento social recomendado;
- Uso de cartas plastificadas de fácil higienização;
- Criação de novos Procedimentos Operacionais que garantam a proteção e segurança dos Clientes e Colaboradores (*PO FB.001, FB.002 e FB.003*).

### **Áreas Comuns:**

- Redução da capacidade máxima de espreguiçadeiras na piscina para garantir o distanciamento social recomendado e controlo de ocupação por registo obrigatório de entrada e saída da piscina;
- Limitação do acesso ao gift shop a 1 pessoa de cada vez e proibição do manuseamento dos artigos antes da sua compra;
- Limitação do uso do ginásio, da sauna e do campo de ténis a 1 quarto/família, de cada vez, com necessidade de reserva prévia (*PO RC.002*);
- Redução da capacidade máxima da sala de reuniões;

### **Sala de Isolamento:**

Foi criado um espaço, quarto N.º.011 localizado no rés de chão ala nascente, para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, com ventilação natural, revestimentos lisos e laváveis, casa de banho equipada com doseador de sabão, toalhetes de papel, contentor de resíduos de abertura não manual, sacos para resíduos, solução antisséptica à base de álcool, toalhetes de limpeza desinfetantes de uso único, máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis, termómetro, sacos de resíduos, sacos de recolha de roupa usada, telefone, cadeira, kit com água e alimentos não perecíveis.

## 2.4- Equipamentos de Higienização

- Colocação de dispensadores de álcool gel nas diversas áreas públicas e de serviço (PO HK.011)
- Colocação de doseadores de sabão líquido e toalhetes de papel em todas as instalações sanitárias públicas e de serviço;
- Afetação de equipamentos de limpeza tais como balde e esfregona a uma única área, garantindo-se a sua limpeza e desinfeção no final de cada utilização;
- Utilização exclusiva de aspirador de água no pavimento dos corredores de acesso aos quartos e no pavimento do restaurante (PO HK.003).

## 3- Medidas de Prevenção e Controlo da COVID-19 para os Colaboradores

### 3.1- Formação

Todos os Colaboradores receberam formação específica sobre:

- O PIHS COVID-19 e os novos Procedimentos Operacionais;
- Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção;
- Como cumprir a auto monitorização diária no que respeita à avaliação da temperatura corporal e vigilância de sintomas de tosse e dificuldade respiratória;
- Como cumprir as orientações da DGS para limpeza de superfícies e tratamento de roupa.

### 3.2- Equipamentos de Proteção Individual (EPI)

No hotel existem os seguintes EPI, em número suficiente para todos os Colaboradores, consoante a sua função:

- Máscara cirúrgica
- Máscara FFP2
- Viseira
- Luvas descartáveis

- Batas de proteção
- Cobrir sapatos
- Touca

Cada Colaborador é responsável pela correta colocação, utilização e higienização das suas EPI, de acordo com a formação recebida no âmbito deste protocolo.

A farda dos Colaboradores é lavada à máquina, na Lavandaria do hotel, em separado e a temperatura igual ou superior a 60°C (PO LAV.002).

### 3.3- Conduta

#### Auto Monitorização dos Sintomas:

- Medir diariamente a temperatura corporal;
- Vigilar a existência de sintomas de tosse e dificuldade respiratória.

#### Comportamentos a adotar:

- Usar sempre máscara;
- Usar luvas sempre que as tarefas o exigirem (PO HK.001, PO HK.002, PO HK.005, PO HK.007, PO EC.001, PO LAV.001, PO LAV.002; MAN.001);
- Lavar frequentemente as mãos com água e sabão durante pelo menos 20 segundos ou usar o desinfetante para mãos;
- Ter uma etiqueta respiratória adequada:
  - Tapar a boca e o nariz com um lenço de papel ou com o antebraço quando tossir ou espirrar e colocar lenços de papel usados no lixo;
  - Higienizar as mãos sempre que tossir, espirrar ou depois de se assoar;
- Evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos;
- Não partilhar objetos pessoais;
- Não usar adornos pessoais;
- Usar o cabelo apanhado;
- Ter a barba aparada;
- Ter as unhas curtas e limpas;
- Evitar o uso de maquilhagem.

## **Promover o distanciamento social:**

- Seguir o procedimento de entrada e saída individualizada de Colaboradores (*PO RH.001, PO RH.002*)
- Manter, sempre que possível, uma distância de 1-2 metros das outras pessoas, sejam Clientes, outros Colaboradores ou Externos;
- Evitar qualquer contato físico;
- Redistribuir o mobiliário existente nas áreas de serviço (escritórios partilhados e refeitório), de forma a obedecer às normas de distanciamento social;
- Diminuir, sempre que possível, o número de Colaboradores por posto de trabalho;
- Escalonar o horário de pausas e refeições para evitar contatos desnecessários entre Colaboradores no refeitório;
- Atribuir um horário distinto de entrega de mercadoria a cada Fornecedor e limitar a sua entrada na zona de serviço (*PO EC.001*);
- Agendar as visitas de assistência técnica, de forma a evitar horas de maior movimentação de Clientes, Colaboradores e outros Externos (*PO GR.001*).

## **4- Medidas de Prevenção e Controlo da COVID-19 para os Clientes**

### **4.1- Equipamentos de Proteção Individual**

- Disponibilização de kits individuais de proteção - Safety Kits - compostos por máscara, luvas descartáveis e gel desinfetante, que podem ser reservados e adquiridos antes do início da estadia e colocados no quarto à chegada do Cliente.

### **4.2- Conduta**

A colaboração dos nossos Clientes é fundamental para que possamos garantir a sua segurança enquanto nas nossas instalações.

#### **Comportamentos a adotar:**

- A realização de Check-in telefónico (*PO DR.001, PO DR/RC.003*);
- A realização de Check-out por email e pagamento online (*PO RC.004*);

- O uso de máscara em todas as zonas sociais;
- A higienização frequente das mãos;
- A manutenção de uma distância de 2 metros das outras pessoas;
- A leitura dos flyers informativos nos quartos e do PIHS COVID-19;
- O cumprimento das recomendações dadas nos avisos informativos afixados nas áreas comuns.

## 5 – Procedimentos em caso de suspeita de infeção

Existe sempre de serviço um Colaborador responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção, acompanhar a pessoa com sintomas à sala de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contatar o serviço nacional de saúde (PO RH.003).

Seguindo as sugestões da DGS será efetuada a descontaminação da Sala de Isolamento sempre que se registem casos positivos, bem como o reforço dos procedimentos de limpeza e desinfeção, sempre que existam casos suspeitos de infeção (PO HK.007, HK.015, PO MAN.004)

## 6 – A Equipa

	Nome	Função
Responsável pelo PIHS	Katherine Ponte	Diretora Geral
Responsável Áreas Recursos Humanos e Compras	Judite Cordeiro	Assistente de Direção
Responsável Área Operacional	Marina Neto	Assistente de Direção
Responsável Área de Manutenção	Isaque Almeida	Mestre Geral
Responsável Área Serviços de Restauração	Teresina Medeiros	Coordenadora F&B
Responsável Área Higienização e Desinfeção	Graça Pimentel	Governanta de Andares

*Proteja-se, por si... por nós!*

Obrigado pela sua visita