

**AlvorMar – Apartamentos  
Turísticos**

# Protocolo Interno

**COVID -19**



**AlvorMar**  
apartamentos turísticos

**26-04-2022**

## **PROTOCOLO INTERNO**

No contexto da atual situação da pandemia COVID-19, os Apartamentos AlvorMar reviram os seus serviços, processos e procedimentos de forma a cumprir todas as medidas definidas pelas autoridades sanitárias portuguesas, mantendo o seu compromisso com a saúde e segurança dos seus clientes e colaboradores.

O AlvorMar está certificado pelo Turismo de Portugal com o Selo Clean & Safe.

Neste protocolo interno definem-se os procedimentos de prevenção, controlo, vigilância e atuação necessários para evitar riscos e infeções.

Agradecemos a sua cooperação e cumprimento das diretrizes definidas. Contamos consigo para cumprir as seguintes regras e em conjunto permaneceremos em segurança.

### **1. FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO**

Todos os nossos colaboradores receberam formação sobre:

- Protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.
- Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo da infeção relativamente ao coronavírus covid-19, incluindo os procedimentos:
  - ✓ Higienização das mãos: lavar as mãos frequentemente com água e sabão, durante pelo menos 20 segundos ou usar desinfetante para as mãos que tenha pelo menos 70% de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas. (promover a lavagem das mãos à entrada e à saída da unidade, antes e depois das refeições, após intervalos, depois de contato com objetos de utilização comum e depois de idas à casa de banho). Evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos.
  - ✓ 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. Quando estiver a usar máscara não a retirar para espirrar ou tossir.
  - ✓ Conduta social: alterar a frequência e a forma de contato entre os trabalhadores e entre estes e os clientes, evitando o contacto próximo, apertos de mãos, beijos, postos de trabalho partilhados, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas.
- Como cumprir a auto monitorização diária para avaliação de febre, verificação de tosse ou dificuldade em respirar.
- Como cumprir as orientações da Direção Geral da Saúde para limpeza de superfícies e tratamento da roupa que é desinfetada no estabelecimento.

### **INFORMAÇÃO A TODOS OS CLIENTES**

- Todos os clientes receberão antes da sua chegada, por mail, uma cópia do nosso protocolo interno relativo ao surto de coronavírus covid-19. Caso o cliente não tenha recebido o nosso protocolo por mail, ele será facultado na altura de check-in por via digital.

## 2. MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENÇÃO E CONTROLO ADOTADAS:

### 2.1 NAS INSTALAÇÕES

#### SINALIZAÇÃO E INFORMAÇÃO

- Foi criada uma área para divulgação de informação atualizada sobre COVID-19; a saber junto ao elevador à frente da receção; onde constará informação (como cartazes) promovendo boas práticas e orientações da Direção Geral de Saúde - utilização de equipamentos de proteção individual, informação sobre conduta social e pessoal (higienização das mãos e etiqueta respiratória).
- Todas as capacidades das áreas públicas foram revistas de acordo com as restrições em vigor – elevador, piscina, terraço, receção entre outros – e criámos uma sinalética específica para garantir o distanciamento social em vários espaços bem como sinalética informativa para a capacidade de ocupação máxima de cada espaço comum.

#### ADEQUAÇÕES DOS ESPAÇOS COMUNS

- Adicionamos divisórias de acrílico na receção de modo a fornecer proteção extra para os nossos clientes e colaboradores.
- Remoção de certo mobiliário de forma a permitir o distanciamento social.
- Equipamentos lúdicos para crianças não disponíveis.
- Reorganização dos equipamentos da zona da piscina e terraço do 3º piso de forma a cumprir as medidas de distanciamento.
- Contentores de resíduos com abertura não manual com saco de plástico nas zonas comuns.
- Imposição de limites de ocupação para o elevador, a receção, a piscina e terraço do 3º piso.

#### ADEQUAÇÃO DAS UNIDADES DE ALOJAMENTO

- Minimizámos informação em papel (diretório de serviços) e certos objetos (sem sacrificar o conforto dos nossos clientes), evitando assim o manuseamento desnecessário por várias pessoas ou por não poder ser possível uma higienização segura.

- Poderá aceder ao diretório do hotel por telemóvel para o efeito utilizando código colado na mesa de apoio do apartamento.
- Telefones, comandos de TV e de ar condicionado serão envolvidos em película de plástico.

## ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO SELECIONADO PARA ISOLAMENTO

Dispomos de local de isolamento (um dos nossos apartamentos) para casos suspeitos ou confirmados de COVID-19. Este local de isolamento tem:

- ✓ Ventilação natural.
- ✓ Possui revestimentos lisos e laváveis.
- ✓ Casa de banho.
- ✓ Cadeira e cama.
- ✓ Telefone.
- ✓ Máscaras cirúrgicas.
- ✓ Luvas descartáveis.
- ✓ Termómetro – folha de registo e caneta.
- ✓ Contentor de resíduos autónomo com saco de plástico.
- ✓ Sacos de resíduos.
- ✓ Sacos de recolha de roupa usada.
- ✓ Kit com água e alguns alimentos não perecíveis.
- ✓ **Toalhetes de papel e sabonete líquido.**
- ✓ **Solução antisséptica de base alcoólica (no interior e à entrada desta área).**
- ✓ **Stock de produtos desinfetantes.**
- ✓ **Folha com número de contacto da SNS24, procedimento em vigor referente a caso suspeito de covid-19.**

## 2.2. PROCEDIMENTOS/MEDIDAS DE LIMPEZA E DESINFEÇÃO

### NAS ZONAS COMUNS

- Efetuamos a lavagem e desinfeção, de acordo com as regras e produtos definidos pelas autoridades de saúde, das superfícies onde colaboradores e clientes circulam, garantindo o controlo e a prevenção de infeções e resistências aos agentes microbianos e viricidas.
- Garantimos a desinfeção frequente de todas as superfícies de toque, como por exemplo balcões, interruptores de elevadores e outros, maçanetas, puxadores de portas, equipamentos eletrónicos, corrimões.
- Damos preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco.
- Não será utilizado o aspirador.

- A renovação de ar dos espaços fechados é efetuada regularmente de acordo com registo elaborado para o efeito.
- Efetuamos a limpeza e desinfeção diária da piscina e seus equipamentos.
- Todo o material de limpeza é limpo e desinfetado no final de cada utilização evitando assim a disseminação do vírus. Cada área tem material de uso exclusivo.
- Nas instalações sanitárias públicas é realizada a lavagem com produto de composição detergente e desinfetante 5 vezes por dia, ou mais, caso se verifique necessário.
- Elaboramos registos específicos de higienização para cada espaço comum com indicações específicas referentes a procedimentos de limpeza e desinfeção de modo a assegurar a execução correta dos mesmos.
- O staff de limpeza conhece bem os produtos a utilizar (detergentes e desinfetantes), as precauções a ter com o seu manuseamento, diluição e aplicação em condições de segurança, como se proteger durante os procedimentos de limpeza dos espaços e como garantir uma boa ventilação dos mesmos durante a limpeza e desinfeção.

## NAS UNIDADES DE ALOJAMENTO

- Os apartamentos são rigorosamente limpos e desinfetados, tendo em especial atenção todos os materiais de contacto direto e durante a execução destes procedimentos o staff de limpeza utiliza o equipamento de proteção aconselhado de modo a garantir a segurança de todos.
- A limpeza e desinfeção é efetuada com materiais adequados e recomendados pelas entidades de saúde. Todas as superfícies são limpas de forma exaustiva entre clientes. Antes, durante e após a limpeza, as unidades de alojamento são sujeitas a um arejamento prolongado.
- Ajustamos as rotinas de limpeza das unidades de alojamento privilegiando dois tempos de intervenção espaçados (2-3h) entre a troca de roupa de cama e a limpeza do espaço cumprindo assim as regras definidas pelas autoridades de saúde.
- A limpeza é efetuada por duas equipas sendo uma dedicada para a remoção de roupa e resíduos e outra para realizar a limpeza e fazer camas de lavado.
- A remoção da roupa de cama e atalhados é feita sem agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e transportando-a diretamente para a máquina de lavar.
- A lavagem dos atalhados/roupa de cama é efetuada em separado à máquina e à temperatura de 60º.
- Todas os cartões de acesso aos apartamentos são desinfetados.
- Todas as chaves de cofres serão desinfetadas.
- Elaboramos registos específicos de higienização para cada unidade de alojamento com indicações específicas referentes a procedimentos de limpeza e desinfeção de modo a assegurar a execução correta dos mesmos.

## 2.3. EQUIPAMENTOS DE HIGIENIZAÇÃO

- Foram colocados, em várias áreas dos hotéis, dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica para higienização das mãos nos espaços comuns, a saber: pontos de entrada/saída, em cada piso perto da zona do

elevador, nas casas de banho públicas, na receção, na entrada da zona da piscina e do terraço do 3º piso e nas nossas zonas técnicas.

- Em todas as instalações sanitárias públicas e de pessoal dispomos de equipamento para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel descartáveis.

## **2.4. COLABORADORES**

### **EQUIPAMENTO – PROTEÇÃO INDIVIDUAL**

- Todos os colaboradores dispõem de equipamentos de proteção individual em número suficiente e adequados à função de cada um (máscaras, luvas, viseiras, batas descartáveis ou aventais impermeáveis, toucas e cobresapatos). O uso de máscaras é obrigatório para todos.
- A farda dos colaboradores é lavada em separado à máquina e a temperaturas elevadas (60º) sempre que as instruções de lavagem assim o permitam. Os colaboradores só colocam a farda no local de trabalho e removem a farda antes de saírem do trabalho.

### **CONDUTA**

- Auto monitorização diária para avaliação da febre, existência de tosse ou dificuldade em respirar. Cumprimento das regras de conduta respiratória, de higienização das mãos e de distanciamento social.
- Utilização da farda somente dentro das instalações.

## **2.5. CLIENTES**

### **EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL**

- O empreendimento terá equipamento de proteção individual (kit com máscara e gel desinfetante) disponível para clientes tendo em atenção a capacidade máxima do estabelecimento. Este poderá ser adquirido mediante um custo.

### **CONDUTA**

#### **Antes da sua chegada:**

- Check-in online sempre que possível. Iremos disponibilizar via email um serviço de pré-check-in online que permite agilizar o check-in presencial e diminuir o tempo de presença na Receção. Deverá informar a unidade

hoteleira do seu horário de chegada e de check-out de forma a podermos melhor coordenar a limpeza rigorosa das unidades de alojamento e evitar concentrações na zona de lobby/recepção.

### À chegada:

- O uso de máscara é recomendado dentro do edifício.
- Higienização das mãos antes da entrada no empreendimento utilizando os pontos de higienização colocados no hotel para este propósito.
- Aconselhamos que só o cliente em cujo nome a reserva foi efetuada se desloque à recepção para check-in de forma a respeitar os limites de ocupação e distanciamento social. Todos os pagamentos são efetuados no ato de check-in ou de preferência antes da chegada de forma reduzir o tempo de check-in.
- Os clientes serão informados na chegada sobre os procedimentos de limpeza da sua unidade de alojamento.
- Recomendamos que os pagamentos sejam efetuados através de cartão de débito/crédito – exceções serão os pagamentos de serviços de transferes, lavandaria e excursões.

### Durante a estadia:

- Privilegiar os contactos com a recepção por telefone evitando assim o contato físico.
- Uso obrigatório de máscara em todos os espaços comuns fechados (recepção, casas de banho públicas, elevador, lavandaria clientes) e nos espaços de circulação (corredores e acessos a espaços exteriores), sendo opção do cliente o uso de máscara nas áreas exteriores desde que respeitadas as distâncias de segurança (piscina e terraço do 3º piso).
- Desinfecção obrigatória das mãos sempre que entra no hotel.
- Desinfete as mãos regularmente, utilizando os vários pontos de higienização disponíveis no hotel.
- Respeitar as regras de etiqueta respiratória.
- Manter sempre a distância de segurança (2 metros).
- **Não haver contato no cumprimento.**
- **Evitar aglomerados.**
- Aguardar que o elevador esteja vazio antes de o utilizar e respeitando os limites máximos de ocupação.
- Caso o cliente se encontre na unidade de alojamento, aquando da limpeza da mesma, será obrigatório que todos os presentes utilizem máscara, todavia, recomendamos que a limpeza da unidade seja efetuada durante a ausência dos hóspedes.

- Deixar as superfícies da sua unidade de alojamento o mais livres possíveis de maneira a possibilitar durante a limpeza diária a sua limpeza e desinfeção de forma mais eficiente e eficaz.
- Seguir as regras definidas em protocolo interno em caso de verificar algum sintoma compatível com COVID-19; a saber febre (+38°), tosse seca, dificuldade respiratória.
- Caso o cliente, apresente durante a estadia sintomas compatíveis com COVID-19 e caso seja confirmado positivo, e venha a ter que estender a sua estadia, os custos inerentes serão comportados pelo mesmo.
- Não levar nenhum artigo (almofadas, toalhas, loiças etc) pertencente ao interior dos apartamentos para as zonas comuns do hotel.
- Não mover de sítio nenhum equipamento nas zonas comuns já que os mesmos estão posicionados de forma a respeitar o distanciamento social.
- Nas zonas de circulação cumprimento da regra de circulação pela direita.

### No check-out

- Poderá confirmar com a receção, por via telefónica, a existência de pagamentos a saldar e agendar o seu horário de check-out e entrega dos cartões de acesso ao apartamento tornando a sua passagem pela receção breve.
- Faça o seu check-out simples e sem contato, aprovando as despesas no seu apartamento. O valor pode ser debitado no seu cartão de crédito e no final basta uma passagem breve pela receção para assinar o slip do cartão de crédito e deixar os seus cartões de acesso ao apartamento (e chave de cofres) na caixa existente na receção para o efeito.

### 3. O NOSSO ESTABELECIMENTO ASSEGURA:

#### STOCK DE MATERIAIS DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO E EPI'S (equipamentos de proteção individual)

O estabelecimento garantirá a gestão de stock de materiais de limpeza e de higienização:

- Stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às dimensões do empreendimento, incluindo toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool a 70%.
- Dispensadores ou recargas de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool.
- Contentor de resíduos com abertura não manual e sacos de plástico para os mesmos nas zonas comuns.
- Equipamento ou recargas para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.
- Equipamentos de proteção individual em número suficiente para todos os trabalhadores e clientes.

#### ESCALAS / TURNOS

- Os colaboradores das várias áreas foram divididos em grupos de trabalho fixos (sempre que possível) de modo a reduzir a probabilidade de contágio por COVID-19.
- As pausas e horários de refeições foram escalonados para evitar encontros nas zonas de pessoal/refeitório.

## 4. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

### O NOSSO ESTABELECIMENTO ASSEGURA:

- Existência em permanência ao serviço de um colaborador responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção de um colaborador ou cliente (acompanhar a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o serviço nacional de saúde).

### PLANO DE ATUAÇÃO EM CASO SUSPEITO DE INFEÇÃO

- ✓ A pessoa doente não deve sair do hotel nem se deslocar ao hospital, consultório privado ou centro de saúde;
- ✓ Qualquer Cliente com sinais e sintomas de COVID-19 e ligação epidemiológica, ou que identifique outro Cliente com critérios compatíveis com a definição de caso suspeito, deverá informar a receção por via telefónica (marque 9);
- ✓ O colaborador responsável de serviço aciona os procedimentos em caso de suspeita. O colaborador que vai acompanhar o cliente ao local de isolamento equipa-se com material de proteção individual adequado;
- ✓ A receção avisa o cliente que o colaborador o irá acompanhar ao local de isolamento;
- ✓ O hotel entrega uma máscara cirúrgica à pessoa, ensinando-lhe a colocar e a ajustar bem à face;
- ✓ A receção liga para a linha SNS24 (808 24 24 24), passando depois a chamada ao cliente. A linha SNS24 avaliará o caso e contactará com a Autoridade Local de Saúde;
- ✓ Aguardar as instruções dos profissionais de saúde que o vão atender e a decisão clínica;
- ✓ Após avaliação, o SNS 24 informa sobre a validação ou não validação;
- ✓ Após avaliação, caso o SNS24 informe sobre a não validação, o Empreendimento informa o Cliente dessa não validação e fica encerrado o caso;
- ✓ Após avaliação, caso o SNS24 informe sobre a validação, a DGS ativa o INEM, o INSA e Autoridade de Saúde Regional, iniciando-se a investigação epidemiológica e a gestão de contactos.
- ✓ O Cliente doente deverá permanecer na área de isolamento (com máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita), até à chegada da equipa do Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM); ativada pela DGS, que assegura o transporte para o Hospital de referência, onde serão colhidas amostras biológicas para exames laboratoriais;
- ✓ O acesso dos outros Clientes ou de trabalhadores à área de isolamento fica interdito (exceto aos trabalhadores designados para prestar assistência);

### DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO

- Sempre que haja casos suspeitos de infeção ou casos confirmados será efetuada a desinfecção do local de isolamento, principalmente das superfícies frequentemente manuseadas conforme indicações da Direção Geral de Saúde. No caso de casos validados a área de isolamento deve ficar interdita até à validação (limpeza e desinfecção) pela Autoridade de Saúde Local do levantamento da interdição.

## **ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS PRODUZIDOS POR CASOS SUSPEITOS**

- Os resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção serão armazenados em saco de plástico que, após fechado (com braçadeira) deve ser segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.

## **REGISTO DE ATOS/INCIDENTES**

- Todo e qualquer incidente será registado pela unidade hoteleira.