



## INTRODUÇÃO

Este protocolo é direcionado a colaboradores, fornecedores e clientes da Quinta das Murtas AL a partir do 07/06/2020, adotando e implementando as recomendações da DGS e o turismo de Portugal na avaliação do selo "Clean & Safe".

<b>ÓRGÃO DE GESTÃO:</b>	<b>3</b>
<b>MEDIDAS DE PREVENÇÃO GERAIS</b>	<b>4</b>
<b>PLANO DE AÇÃO COVID-19 - face a um suspeito</b>	<b>5</b>
Procedimentos de membros de Órgão de Gestão	6
Na eventualidade de o diagnóstico do teste à COVID19 for positivo	6
ÁREA DE ISOLAMENTO PARA QUARENTENA	7
CONTACTOS DE RISCO	9
<b>EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL (EPI'S)</b>	<b>9</b>
<b>FUNCIONÁRIOS</b>	<b>10</b>
Procedimentos Gerais	10
<b>Contingência na prestação de serviços Andares e Cozinha</b>	<b>11</b>
Protocolo geral de limpeza e desinfeção	12
Salas, salas de refeição, escritório, receção, corredores e escadas	12
Limpeza da cozinha e louças	12

Limpezas de quartos	13
Unidades de Alojamento com Kitchenettes (Apartamentos)	14
Higienização da Piscina/Jacuzzi/Espreguiçadeiras	15
Higienização do Carro da Empresa	16
PRODUTOS e FERRAMENTAS de DESINFEÇÃO	16
<b>PROTOCOLO DE TRATAMENTO DE MANUSEAMENTO DE ROUPA DOS QUARTOS E FARDAS</b>	17
Roupa Limpa	17
Roupa Suja dos quartos	18
Zona de tratamento de roupa da Quinta	18
<b>PROTOCOLO INTERNO no DEPARTAMENTO de RECEPÇÃO E ESCRITÓRIO</b>	19
<b>PROTOCOLO INTERNO da GERÊNCIA</b>	19
<b>PLANO de CONTINGÊNCIA para FORNECEDORES</b>	20
MEDIDAS de RECEPÇÃO de MERCADORIAS	20
Áreas de circulação para fornecedores	21
<b>CLIENTES</b>	21
<b>REGISTRO DE FORMAÇÕES COVID-19</b>	22
DOCUMENTOS ANEXOS	23

**ÓRGÃO DE GESTÃO:**

### **Níveis de responsabilidade de todos os intervenientes no Plano**

**Sandra Contente** - Gerente/Direção geral do estabelecimento (Responsável de equipa)

- providência de condições para a boa integração e fluxo de condições de trabalho e prevenção dos departamentos e nas suas interligações.

**Rômulo Alves** - Chefe de receção (Responsável de equipa)

- Formação, supervisão e atualização do cumprimento e implementação do plano de contingência, consoante às orientações futuras definidas pelas autoridades.
- Supervisão do acompanhamento aos hóspedes e visitantes - e da devida instrução dos novos procedimentos do estabelecimento, nomeadamente ao COVID19.
- Supervisão de Auto Monitorização das temperaturas corporais dos funcionários.
- Compra ou encomenda de EPI's e solicitação de fichas técnicas.

**Eliane Gonçalves** - Governanta de Andares (Responsável de equipa)

- Responsável pelo devido cumprimento dos procedimentos de limpeza e higienização na cozinha e salas de refeições, consoante as devidas orientações das autoridades.
- Supervisão do correcto cumprimento do processo de receção de mercadorias consoante ao plano de contingência aos fornecedores durante as entregas.
- Encomenda de produtos de limpeza e desinfeção.
- Supervisão das boas práticas de higiene dos funcionários na cozinha, consoante ao HACCP e as orientações das DGS em relação ao COVID19.
- Responsável pela gestão de stock de EPI's, bem como a averiguação das necessidades de adaptação destes equipamentos por parte da equipa.
- Supervisão de correta utilização dos produtos de limpeza e desinfeção: Manutenção de Stock, disponibilização.
- Supervisão do uso dos EPI's obrigatórios nas tarefas de limpeza e remoção de roupa.
- Supervisão do cumprimento dos procedimentos de limpeza e remoção de roupas sujas dos quartos.
- Supervisão do correto preenchimento das fichas de controlo de higienização dos demais espaços (exceto cozinha) relevantes as boas práticas relativas ao conteúdo do presente protocolo interno.
- Rotular baldes (e garrafas) e outros utensílios de limpeza consoante à área onde foram utilizados.
- Supervisão da desinfeção da envolta da piscina e espreguiçadeiras.

**Equipa da receção** (Sandra Contente, Rômulo Alves e Cristina Teiga)

- Recepção de hóspedes tendo em vista as medidas de prevenção e distanciamento social.
- Informar aos hóspedes sobre as medidas adoptadas pelo estabelecimento em relação aos novos procedimentos do sistema do pequeno almoço e da frequência de limpeza dos quartos.
- Desinfeção das chaves dos quartos e acomodação das mesmas em sacos selados.
- Confeção e entrega no check-in de kit composto por máscara e toalhita desinfetante (1/pessoa).
- Coordenar os horários dos pequenos-almoços limitando o número de hóspedes presentes na sala ao mesmo tempo.

- Facilitar e estabelecer a comunicação entre os hóspedes, housekeeping e direção.
- Desinfecção dos PCC's da recepção e hall no mínimo duas vezes ao dia ou quando houver necessidade.
- Abrir as janelas da recepção para renovar o ar e fechá-las no fim da tarde.
- Preencher a ficha de higienização do espaço da recepção e hall.
- Ter material de desinfecção pronto a usar na área de trabalho (toalhetes embebidos em produto desinfetante e garrafa borrifadora com produto desinfetante).

#### **Equipa de funcionário de andares**

- Recepção de mercadorias e monitorização do cumprimento do plano de contingência aos fornecedores durante as entregas.
- Limpeza e desinfecção das unidades de alojamento e espaços comuns interiores (salas de refeições, casas de banho comuns, hall, recepção, vestuário, zona dos cacifos, lavandaria, espaço privado da proprietária, escritório.
- Lavagem das fardas e máscaras de proteção laváveis do staff.

#### **Jardineiro**

- Limpeza e desinfecção dos espaços exteriores; piscina, espreguiçadeiras, cadeiras do jardim interior, arrecadações, contentores de lixo exteriores, casa das máquinas da caldeira e a piscina.
- Limpeza e desinfecção do carro.
- Arrumação e despejo do lixo diário.
- Preenchimento das fichas de higienização da área da piscina e do carro.

#### **Funcionários capacitados para ativação do plano de de ação COVID19:**

**Sandra Contente, Romulo Alves, Cristina Teiga, Romulo Alves, Eliane Gonçalves, Silvina Perez, João Neto**

#### **MEDIDAS DE PREVENÇÃO GERAIS**

- Foram instalados doseadores com Solução Antisséptica de Base Alcoólica (SABA) na casa principal e anexo em todos os andares;
- Existe Sabonete higienizante para mãos na cozinha e casa de banho dos funcionários
- Os WC's comuns são equipados de dispensadores de toalhas de papel descartáveis
- Todos os caixotes de lixo nas instalações funcionam com tampa a pedal.
- Foram retiradas almofadas extras e decorativas, tapetes e edredons extras, cortinas não essenciais e quase todos os objetos de decoração dos quartos dos hóspedes.
- É disponibilizado um kit com máscara, luvas e toalha desinfetante aos hóspedes no check in;
- Foram retiradas revistas e panfletos informativos e canetas para uso comum das áreas comuns e recepção, livro de comentários (incentivar aos clientes a fazerem os comentários on line);
- Na área da recepção e pequeno almoço há limitação de número de pessoas, para que haja o distanciamento social.
- Não se aplica a necessidade de barreira de acrílico.

- Dispomos de Termómetros digital e infravermelho para medição de temperatura dos funcionários e dos hóspedes (este último somente se caso houver a suspeita de algum caso).
- A temperatura dos funcionários é medida diariamente por eles mesmos duas vezes ao dia, na entrada e na saída do seu horário de trabalho.
- Qualquer pessoa que apresente temperatura igual ou superior a 37.5º ativará o plano de contingência de COVID19
- Qualquer pessoa apresentando qualquer sintoma mais recentemente descrito pela DGS ativará o plano de contingência de COVID19.
- As equipas em todos os departamentos recebem formação periódica e implementam as orientações e regras relevantes à prevenção do contágio do COVID19.
- Contactamos todos os hóspedes antes da sua chegada para estarmos ao dispor em caso de necessidade, promover o check-in online, enviar o formulário para encomendas dos pequenos almoços e informar sobre os pagamentos que tentamos que sejam sempre à distância.
- Recomendamos aos hóspedes que não usem do ar condicionado, mas se utilizarem, o façam em modo "extração" e nunca em modo "circulação do ar".
- Caso algum hóspede sinta sintomas coerentes com COVID19 deve contactar a receção o quanto antes. Durante a noite, quando a receção estiver encerrada, será melhor contactar Sandra Contente ou Rômulo Alves.
- **Reduzir ao máximo o contacto** entre os trabalhadores e entre estes e os clientes, evitando (quando possível) o contacto próximo, postos de trabalho partilhados, reuniões presenciais e partilha de utensílios; telemóvel, canetas, ratos, teclados, telefone, impressora, etc e eliminando apertos de mão, abraços e beijos. Utilizar o whatsapp ou chamadas telefónicas para comunicar o quanto possível.

### **PLANO DE AÇÃO COVID-19 - face a um suspeito**

#### **Sintomas:**

- **quadro respiratório agudo de tosse “persistente ou agravamento de tosse habitual”**
- **Febre igual ou superior a 37.5º;**
- **Dispneia (dificuldade respiratória)**
- **Perda ou enfraquecimento de olfato (anosmia ou hiposmia) e/ou paladar (ageusia ou disgeusia)**

#### **Qualquer funcionário tenha conhecimento de um caso suspeito de COVID-19:**

1. Não deve permitir ao suspeito sair da Quinta das Murtas. Ele não se deve dirigir para casa, ao centro de saúde, ao consultório privado ou à urgência do hospital. O suspeito deve dirigir-se para a área de isolamento (quarto 8).
2. Caso algum funcionário da empresa sinta sintomas coerentes com a COVID19 fora do seu posto de trabalho, não se deve dirigir ao posto de trabalho, mas sim seguir as orientações da DGS.
3. Se o suspeito for hóspede e estiver hospedado com mais pessoas, elas deverão permanecer no quarto enquanto que o suspeito deve ser levado ao quarto de confinamento.
4. Deve avisar imediatamente um dos seguintes responsáveis de equipas ou rececionista: Sandra Contente (964 406 573), Rômulo Alves (9156 48812), Eliane

Gonçalves (920 021 138) e Cristina Teiga (932619108). Os contactos telefónicos estão disponibilizados em todos os quartos.

5. Todos os hóspedes têm a informação disponível nos seus quartos e na website da Quinta das Murtas de como proceder em caso de sintomas fora do horário de receção da Quinta das Murtas. Esta informação inclui os contactos diretos da Gerência, Rômulo e Cristina.

### **Procedimentos dos funcionários capacitados para ativação do plano de de ação COVID19**

1 - Colocar uma máscara, avental de plástico, luvas, touca e óculos/viseira e acompanhar o suspeito à área de isolamento. Qualquer contacto com a pessoa suspeita deverá ser feito com o equipamento de proteção indicado. Deverá ocorrer também um inquérito junto ao suspeito a respeito dos locais por onde ele percorreu na Quinta das Murtas, os possíveis lugares em que ele tenha tocado para futura desinfeção. Esse documento deverá ser entregue à Governança.

2 - Entregar uma máscara cirúrgica à pessoa, ensinando-lhe a colocar e a ajustar bem à face se for preciso, mantendo um distanciamento social de pelo menos 2 metros.

3 -Assegurar que o suspeito tenha condições de realizar chamadas telefónicas para o **SNS24 - 808 24 24 24**, para os contactos já especificados neste protocolo e/ou alguém de seu convívio (familiares ou amigos). Caso o suspeito não possa falar ao telefone, é necessário ajudar na comunicação entre o mesmo e os profissionais de saúde.

*Caso a pessoa não tenha um telemóvel com carregador funcional, ser-lhe-á disponibilizado.*

5 - Se, durante a chamada telefónica, não for confirmado o caso de COVID19, então o responsável deverá informar a todos os funcionários.

6 - Uma vez a suspeita confirmada para COVID19 o hóspede ou funcionário deverá aguardar as instruções dos profissionais de saúde e a respectiva decisão clínica. 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.

7 - Após ligar ao **SNS24** o hóspede deve escrever uma lista com “registo de rastreio COVID-19”, com o detalhamento específico :

- Nome e contacto de pessoas com quem teve contacto desde o seu check-in na Quinta das Murtas
- Sítios que frequentou, por onde passou e tocou desde o seu check-in na Quinta das Murtas.
- Enviar o "Registo de Rastreio suspeito COVID-19" pelo whatsapp/e-mail para Sandra Contente/Eliane Gonçalves para proceder a organização da sua equipa na desinfeção das áreas afetadas, e para Rômulo Alves/Cristina Teiga, que contactará individualmente as pessoas com quem o suspeito interagiu e pedir para que façam uma automonitorização e confinamento por 14 dias, caso aconselhado pelo SNS.

8- A Governanta Geral ou dos andares avisará a todos os funcionários da Quinta para aguardarem o resultado do diagnóstico laboratorial do caso suspeito antes de se iniciar os procedimentos de remoção da roupa e de limpeza. Organizará a sua equipa para:

1. Higienização de todas as áreas comuns da Quinta das Murtas, começando pelas áreas indicadas pelo suspeito no seu "Inquérito de Rastreio suspeito CoVid-19";
2. Desinfecção dos EPI's
3. Tomar duche e vestir farda limpa
4. Todos os funcionários são monitorizados pela governanta, gerência ou chefe de receção.

9- Chefe de receção e o rececionista deverá manter o contacto com o suspeito em isolamento e garantir o conforto do mesmo, disponibilizando o KIT COVID19 preparado para esta eventualidade.

1 - A gerência informará a todos os funcionários. Estes não deverão entrar no quarto do suspeito.

2- Se forem registados mais de dois contágios simultâneos, contactar o **SNS24 808 24 24 24** e informar às autoridades de um possível surto.

3- Sandra Contente / Rômulo Alves/ Cristina Teiga contactará a empresa de coleta de resíduos biológicos e pedir a entrega de um recipiente, que será recolhida uma vez cheia **Ambipombal | Vera Brites: 927818447 vera.brites@ambipombal.pt**

**SILOGR / APA** e para empresa **Fitisan - Paulo 915414327** pedir uma descontaminação nas zonas comuns da Quinta das Murtas.

4- É expressamente proibida a entrada no quarto de um doente com COVID19. Somente e apenas após a saída do mesmo da habitação e da descontaminação do recinto pelas empresas credenciadas, e mediante autorização da autoridade local de saúde.

#### ÁREA DE ISOLAMENTO PARA QUARENTENA

Foram retirados do quarto 35 toda a decoração e têxteis não essenciais para facilitar a higienização e reduzir o risco de contágio. A área dispõe de:

Kits 2 e 3  
Casa de banho  
Contentor de resíduos com tampa de pedal  
Sacos de lixo  
Sacos para recolha de roupa usada  
Televisão

Existem 3 Kits disponíveis na eventualidade de um caso suspeito de CoVid-19.

**KIT 1 (face a um caso suspeito - ESCRITÓRIO):**

- Inquérito rastreio CoVid-19 e caneta
- Documento de consentimento de medição e registo de temperatura corporal
- Ficha de registo de monitorização dos funcionários
- Ficha de registo de sintomas e temperatura do suspeito
- Álcool gel

- Produto desinfetante de superfícies
- Fato proteção
- Panos descartáveis TNT
- Termómetro
- Máscara facial e par de luvas para suspeito
- Máscara facial e par de luvas para trabalhador
- Lista de contactos da Quinta das Murtas (informar suspeito da existência da mesma)

KIT 2 (após confirmação do LAM da DGS - Q35):

- Inventário do Quarto de Isolamento (Kits 1, 2 e 3)
- Fichas de registo de sintomas e temperatura do suspeito
- 5 máscaras FFP descartáveis
- 3 pares de luvas de nitrilo descartáveis
- Toalhas de papel reutilizáveis (TNT/Airlaid)
- 1 rolo sacos do lixo (50L)
- 1 rolo sacos para roupa suja (100L)
- Caixa de lenços de papel descartáveis
- Abraçadeiras para lacrar sacos

KIT 3 (após confirmação do LAM da DGS - Q35):

- Noodles caril
- Crackers
- Sumo
- Salsichas
- Água
- Chá
- Atum
- Sardinhas
- Açúcar/Adoçante
- Café/descafeinado solúvel
- Guardanapos
- Colheres (de sobremesa e café), garfo e faca, copo, chávena, taça e pratos (raso e de sopa)

A porta do quarto permanecerá sempre fechada e visivelmente identificada. (sendo aberta apenas às autoridades de saúde ou, em casos de extrema necessidade, pelo pessoal do estabelecimento). As janelas deverão estar abertas para ventilar.

-O quarto possui um **inventário** atualizado dos itens que contém.

-Os **resíduos de um caso confirmado de COVID-19** deverão:

- 1- Ser acondicionados num primeiro saco de plástico? impermeável bem fechado. Em seguida, ele deverá ser colocado em um segundo saco e também fechado e, por último, ser inserido no recipiente deixado pela empresa certificada **Ambipombal |**

**Vera Brites: 927818447 vera.brites@ambipombal.pt**

SILOGR / APA

-Caso o suspeito esteja viajando com alguém, o(s) acompanhante(s) também deverá(ão) depositar os resíduos em um recipiente também fornecido pela empresa certificada.

### CONTACTOS DE RISCO

- **ALTO RISCO DE EXPOSIÇÃO:**

- Trabalhador que partilha o mesmo posto de trabalho (gabinete, sala, secção ou zona) até 2 metros do caso validado;
- Trabalhador que esteve face a face com o caso confirmado ou esteve com este em espaço fechado;
- Trabalhador que partilhou louça, toalhas, ou outros objetos ou equipamentos que possam estar contaminados com expectoração, sangue ou gotículas respiratórias do infetado.

- **BAIXO RISCO DE EXPOSIÇÃO:**

- Trabalhador que teve contacto esporádico ou momentâneo com o caso confirmado, durante o qual houve exposição a gotículas/secreções respiratórias através de conversa face a face, superior a 15 minutos, tosse ou espirro;
- Trabalhador que prestou serviços ou assistência ao caso confirmado, desde que tenha seguido corretamente as medidas de prevenção preconizadas (uso de máscara, luvas, etiqueta respiratória e higiene de mãos).

### EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL (EPI'S)

A empresa tem um stock mínimo de 60 máscaras e luvas suficientes para todos funcionários, fornecedores e clientes.

Além dos itens obrigatórios segundo sua função, os funcionários estão livres para utilizar qualquer EPI extra que sintam necessário (Exemplo: Na cozinha pode utilizar a viseira ou óculos se preferirem). Cada funcionário é responsável pela **higienização e correta manutenção dos seus equipamento de proteção**- É imprescindível ter os EPI's prontos e em boas condições para o uso diário, além de ser responsável pela correta manutenção e preservação. além disso, ainda há recipientes com álcool desinfetante em todas as áreas de circulação dos funcionários, clientes e fornecedores.

NIVEL DE RISCO / EXPOSIÇÃO						
	Roupas	Limpeza	Recepção	Cozinha	Escritório	Hósp./Forn.
Máscara Nivel 2	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Máscara Nivel 3	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
Luvas descartáveis de nitrilo	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim
Touca opaca lavável	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não
Óculos de proteção	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Avental de plástico	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não
Funda calçado descratável	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Não
Viseira de plástico reutilizável	Não	Não	Sim	Não	Não	Não

## **FUNCIONÁRIOS**

### **Procedimentos Gerais**

**Automonitorização** - É realizada duas vezes por dia: à chegada e à saída do estabelecimento:

- Avaliação da febre medindo a temperatura corporal (registrar o valor e a hora de medição nas fichas existentes na entrada da cave)
- Verificação de febre, tosse, dificuldade em respirar, fadiga e sintomas de gripe normal, perda ou enfraquecimento do olfato e/ou paladar.

A qualquer indício de sintoma ou aumento da temperatura corporal (igual ou superior a 37,5º), os responsáveis (Sandra Contente, Rômulo Alves, Eliane Gonçalves ou Miguel Pereira) deverão ser imediatamente informados.

### **Protocolo para isolamento do funcionário:**

É responsabilidade de qualquer funcionário **que sentir sintomas**:

- Ficar em casa se ainda não tiver entrado no serviço, avisar o superior hierárquico e ligar para o **SNS24 808 24 24 24**.
- Se o funcionário encontrar-se a trabalhar, deverá avisar rapidamente ao superior hierárquico para ativar o plano de ação COVID19 e dirigir-se para a área de isolamento.

**Higienização das mãos:** lavar com sabão durante 20 segundos e seguindo as recomendações de correta higiene ou esfregar com SABA - cobrir todas as superfícies das mãos até o álcool evaporar.

**Secção cozinha:** Mínimo cada 15 minutos

**Secção Andares:** Mínimo cada 30 minutos

**Escritório e receção:** Mínimo cada 30 minutos

Caso haja necessidade, a higienização deverá ocorrer num período menor ao estipulado acima.

**Desinfecção de Pontos de Controlo Crítico:** Todos os funcionários são responsáveis pela desinfecção de PCC's do seu posto de trabalho no seguimento de atendimento de cada cliente, higienizando o que foi tocado.

**Manuseio da Roupa limpa (roupa dos quartos):** É obrigatório o uso de avental de plástico, luvas e máscara e óculos viseira antes de tocar na roupa limpa dos armários ou sacos chegados de lavanderia.

**Refeições:** Cada funcionário deverá trazer de casa a sua loiça de uso pessoal que lavará e guardará no seu cacifo após as refeições. É obrigatório o cumprimento de distanciamento social; as salas de pequeno almoço deverão ser usadas para o almoço dos funcionários que ao terminar a sua refeição deixarão a área higienizada.

**Formação:** Todos os funcionários receberão formação. Caso necessário, as equipas são capazes de reagir eficazmente: cada membro dos funcionários de limpeza de andares e cozinha, recepção, governança e administração está apta a colocar em prática o presente protocolo interno na sua respetiva área de empenho.

## CONTINGÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ANDARES E COZINHA

Para evitar contágio por aproximação entre os funcionários, sempre que for necessário mais do que um funcionário para um departamento (no caso funcionárias de andares e cozinha) foram tomadas as seguintes medidas:

- O uso de máscara em toda a cozinha é obrigatório, com exceção da zona de confeção por ser considerado um risco pessoal em Segurança de Trabalho,
- Os horários de entrada e saída são espaçadas num mínimo de 30 minutos para evitar aglomeração na zona de cacifos,
- As tarefas diárias são divididas de maneira a evitar que haja dois funcionários a trabalhar na mesma zona (por exemplo: num dia com 5 pequenos almoços e 6 quartos por limpar, uma funcionária trata dos pequenos-almoços, desinfecção e lavagem da cozinha, recepção de compras, limpeza de salas e lavandaria; e a outra funcionária trata de tirar a roupa suja dos quartos, limpeza e desinfecção da zona dos cacifos, casas de banho comuns e, de seguida, limpeza e desinfecção dos quartos. Deverá haver a substituição dos aventais de plástico e máscaras nas passagens de uma tarefa para outra. Nos outros departamentos existe geralmente apenas um funcionário em serviço na zona correspondente.).

**Pequeno-almoço:** O serviço de buffet está suspenso por tempo indeterminado. Os pequenos-almoços são servidos numa mesa pré-reservada na sala de pequeno-almoço. O formulário de pequeno-almoço é enviado para cada hóspede através de e-mail ou WhatsApp, o qual ele deverá preencher. Na hora do Check-in o hóspede indicará o horário que deseja fazer a refeição (existem slots das 8:30 às 10:30).

Esta informação está no grupo do Whatsapp “Pequeno-Almoço QDM”, e é imprimida e afixada na cozinha na zona combinada pela governanta ou rececionista da noite anterior. Utilizar sempre luvas e, idealmente, também um utensílio (como uma pinça, um guardanapo, etc) ao manusear alimentos ou objetos (loiça, guardanapos, etc.) que o hóspede utiliza. A utilização de luvas não substitui a lavagem regular e correta das mãos.

Apenas colocar os pratos, copos, talheres, guardanapos e tudo o que o hóspede utilizará no seu pequeno-almoço após ele se sentar na mesa e na sua presença.

Implementamos sempre o reforço de higienização dos PCC's denominados no quadro PCC's CoVid-19 Áreas Comuns.

### Protocolo geral de limpeza e desinfecção:

**Todas as normas de HACCP continuam a ser praticadas e os registos correspondentes preenchidos**, a não ser que haja alguma alteração recomendada pela DGS mencionada neste protocolo que se sobrepõe ao anterior.

**Os planos de higienização** são expostos de forma visível em cada área: Cozinha, entrada, wc's comuns, recepção, lavandaria, vestuário (cacifos), quarto e produtos de limpeza.

### Salas, salas de refeição, escritório, recepção, corredores e escadas:

O chão é varrido com esfregona húmida e de seguida com esfregona com desinfetante para evitar varrer ou usar aspirador. Temos escovas fofas apenas para o caso de necessidade.

Todos os sofás, cadeiras, cortinas e tapetes são borrifados com desinfetante para têxteis.

**Os pisos da cozinha, recepção, escritório, entrada e corredores da casa e do anexo** devem ser higienizados mínimo 2 vezes ao dia.

**Os pisos das casas de banho comuns** devem ser higienizados pelo menos 3 vezes ao dia.

As **ferramentas de limpeza não descartáveis serão desinfetadas** diariamente após o trabalho; cabos, baldes, balde das garrafas, garrafas, etc. As esfregonas são colocadas para lavar diariamente.

Dar especial atenção na higienização dos PCC's (Pontos de Controlo Crítico)

### **Limpeza da cozinha e loiça:**

#### **Lavagem da loiça:**

- Loiça utilizada pelos clientes tem que ser lava a uma temperatura entre os 80º e os 90ºC
- Detergente máquina lava loiça
- Mudar a água da máquina de lavar na lavagem de loiça de conjunto de pequeno-almoço de cada 12 pessoas.

**Limpeza e higienização diária:** todas as bancadas, puxadores de gavetas, frigoríficos de uso de mantimentos para hóspedes, armário de frutas, caixotes de lixo/zona circundante - principalmente nas paredes próximos e toda a zona de lava loiça - assim como fogão caso tenha sido usado e paredes até altura do braço.

**Limpeza e higienização de Todos os PCC's:** denominados no quadro PCC's COVID19 Áreas Comuns, três vezes ao dia.

**Usar panos de limpeza de uso único na desinfeção de cozinha e áreas comuns escritórios, recepção, salas, zona dos cacifos, zona do tratamento de roupa, armazém de material de limpeza).**

Lavandaria	Escritório
Controlos e puxadores máquinas Puxadores armário/janelas Pia e torneira Garrafas det. e amaciador Interruptores Maçanetas Caixotes de lixo Chão	Pc's Teclados Ratos Ecrãs Telefones Secretárias e cadeiras Material de escritório Impressora Dossiers Puxadores armários Armário das chaves Chão

### Limpeza de quartos:

Na limpeza dos quartos, os empregados devem:

- Usar máscara em todo momento FPP2
- Usar óculos de proteção/viseiras
- Usar touca opaca com o cabelo corretamente arrumado
- Lavar as mãos assim que for preciso.
- Levar luvas e higienizá-las ou descartá-las assim que for preciso.
- Utilizar avental de plástico descartável e descartá-lo ao finalizar cada quarto
- Utilizar cobre-pés, e descartá-los ao finalizar cada quarto - sempre que houver stock no mercado

- No caso de estadias superiores a uma noite, desde que o hóspede concorde passaremos a limpar o seu quarto no segundo ou terceiro dia da sua estadia.
- Dentro da possibilidade, passamos a limpeza dos quartos com checkout para o dia seguinte.

1. **Limpar primeiro as áreas mais limpas para as mais sujas e de cima para baixo e, por fim, lavar o chão das instalações duas vezes se for preciso na ausência de aspirador.**
2. Abrir as janelas da área e deixar secar ao ar e fechar a porta para evitar novas contaminações.
3. A roupa suja é a primeira coisa a ser tirada do quarto. A limpeza será feita, no mínimo, duas horas depois.
4. O chão é varrido com uma esfregona húmida e, de seguida, com uma esfregona com desinfetante (evitar varrer ou usar aspirador).
5. Todos os os sofás, cadeiras, cortinas e tapetes são borrifados com desinfetante para têxteis.

TODOS os Pontos de controlo crítico são desinfetados na sua totalidade com a limpeza do quarto ilustradas no quadro "PCC's - COVID9 - Áreas Comuns".

**Os utensílios de limpeza dos WC's estão rotulados e usados exclusivamente para esse fim.**

## Usar panos de limpeza de cor específica para cada tarefa

**As paredes das casas de banho comuns e dos quartos** serão limpas diariamente até altura do braço.

**haverá desinfecção regular de utensílios de limpeza** - cabo, balde, panos e esfregonas:

- Após esfregar o chão de cada casa de banho
- Após esfregar o chão de cada quarto.

### Unidades de Alojamento com Kitchenettes (Apartamentos):

Se houver kitchenette, para além do procedimento de limpeza de quartos, a loiça e utensílios de cozinha são lavados a temperatura entre os 80 e os 90°C durante 30 minutos.

Limpar e desinfetar os armários, bancadas, mesas e cadeiras e resto dos PCC's:

-Primeiro passo: Abrir janelas (com a porta fechada) e recolher o lixo. No final do dia fechar janelas e portas.

-Segundo passo: Após 24h (com as janelas fechadas) tirar a roupa de cama, aguardar por 2 horas e, ainda com as janelas fechadas, fazer a limpeza do quarto. Quando a acomodação estiver pronta, abrir as janelas por um período de 2 a 3 horas.

-Terceiro passo: Selar os quartos no dia do check in.

## PCC's - CoVid-19 - Unidades de Alojamento

### QUARTOS

Comando TV  
Botões TV  
Comando A/C  
Alcachofa Duche  
Chaves Aquecedores  
Secador de Cabelo  
Espelho Casa Banho  
Interrupt. Apliques

### KICHENETTES

Pux./botões Microo.  
Puxador Frigorífico  
Jarro elétrico  
Comandos Vitroc.  
Comandos Exaustor  
Pá e Escovinha  
Doseador de Deterg.  
Pano/Esfregão  
Escorrega Loiça  
Loiça e Utensílios Cz.  
**Mesas e cadeiras ext.**

### \*Além dos PCC comuns a todas as áreas

Interruptores da luz; na parede, candeeiros., apliques, etc.  
Maçanetas e molduras das portas  
Puxadores armários e gavetas  
Puxadores, vidros e portadas de janelas

**Além destes PCC's, limpar também a cabeceira da cama.**

As **ferramentas de limpeza não descartáveis** serão **desinfetadas** diariamente após o trabalho; cabos, baldes, balde das garrafas, garrafas, etc. As esfregonas são colocadas para lavar diariamente.

Dar especial atenção na higienização dos PCC's (Pontos de Control Crítico)

### Higienização da Piscina/Jacuzzi/Espreguiçadeiras

As instalações duche da piscina e o jacuzzi permanecem fechadas até decisão em contrário por parte de administração,

A piscina está a funcionar onde são feitas as seguintes tarefas diárias:

A Água da piscina é monitorizada para o nível de PH e Cloro;

A zona circundante da piscina é limpa e desinfetada e deverá ter o registo da desinfeção.

As espreguiçadeiras são limpas e desinfetadas e deverá ter o registo da desinfeção.

A colocação das espreguiçadeiras do jardim deve ser disposta a cumprir com a distância de seguridade (2 metros). Os clientes não devem mudar de lugar as espreguiçadeiras de acordo com a ocupação. Está disponível um kit desinfetante para os clientes.

### Higienização do Carro da Empresa

O carro deve ser desinfetado sempre antes e depois do uso ( com o registo da desinfeção).

Deverá conter sempre luvas descartáveis de nitrilo e gel/líquido SABA e duas máscaras de reserva, borrifador com desinfetante e panos de limpeza de uso único.

### PRODUTOS e FERRAMENTAS de DESINFEÇÃO



Todo o pessoal do hotel, conhece os métodos de uso, dosagem e lugar de armazenamento dos produtos a seguir:

#### **Sucitesa - Ecomix "Pure Disinfectant"**

Detergente desinfetante concentrado para diluição, bactericida, fungicida e virucida.

Colocados pronto a usar junto a uma caixa com **Toalhetes descartáveis e borrifador com desinfetante de superfícies** na:

- Entrada
- Recepção
- Cozinha
- Escritório
- Armário do 2º andar
- Quarto limpeza no jardim

- Anexo
- Entrada da cave
- WC dos funcionários

Ver Documento Anexo: "Ficha Técnica - Sucitesa Ecomix Pure Desinfectant"

Ver Documento Anexo: "Ficha Técnica - Rolo TNT"

### Detergente Desinfetante WC

Dosagem e tempo de contacto

Ver Documento Anexo: "Ficha Técnica - Detergente desinfetante WC "

### Rolo Papel Industrial

Ver Documento Anexo: "Ficha Técnica - Rolo papel Industrial "

		Em uso	No armazem
<b>Panos de cores</b> - Pano Azul - Instalações sanitárias - Pano Vermelho - Pó - Panos de toalha - Vidros - Panos verdes - WC's	Sucitesa Ecomix Pure Disinfectant	11prontos	4 saquetas
	Detergente Desinfetante WC (5L)	3	4 garrações
	Rolo TNT (Toalhetes descartáveis)	7	4 rolos
	Rolo Papel Industrial	1	2 rolos
	Panos de cores	10	6 panos
	Lavaloça para Máquinas <b>virucida?</b>	1	3
	Lavaloça Manual, <b>virucida?</b>	1	4
	Lixívia (5L)	0	1
	Alcohol 70º (200ml)	0	3
	<b>Outros produtos:</b>		

### Álcool 70º

### Lava Louça para Máquinas

Ver Documento Anexo: "Ficha Técnica - Lava Louça máquina"

### Lava Louça Manual,

Ver Documento Anexo: "Ficha Técnica - Lava Louça manual"

**Lixívia** numa concentração de pelo menos 5% de cloro livre.

Optamos pela não utilização de lixívia. Não obstante, temos uma reserva de 5 litros.

Diluição forte: 1 medida de lixívia para 9 de água fria ou temp. ambiente

Diluição leve: 1 medida de lixívia em 49 de água fria ou temp. ambiente

Após aplicar, deixar atuar durante 10 minutos, passar o local com água e detergente, enxaguar só com água quente e deixar secar ao ar. Abrir as janelas para ventilação do espaço.

## PROTOCOLO DE TRATAMENTO DE MANUSEAMENTO DE ROUPA DOS QUARTOS E FARDAS

### Roupa Limpa

Funcionária encarregada pelo manuseio de roupa limpa deve:

- Usar touca opaca com o cabelo corretamente arrumado

- Usar máscara em todo momento FFP2
- Lavar as mãos e por luvas, e higienizar ou descartá-las assim que for preciso.
- Utilizar avental de plástico descartável

Após pesar e conferir a roupa limpa, a funcionária deve desinfetar os sacos de plásticos contentores da roupa com produto desinfetante e toalhetes descartáveis. A seguir arrumar a roupa nos armários sem tirar dos sacos. Coloca a roupa limpa nos quartos (roupas de cama, atalhados, edredons, almofadas, etc.) assim que os quartos estejam limpos. Quando finalizar a mudança de roupa, abrem-se as janelas.

### **Roupa Suja dos quartos**

A funcionária deve:

- Usar óculos de proteção
- Usar touca com o cabelo corretamente arrumado
- Usar máscara em todo momento
- Lavar as mãos e por luvas, e higienizar o descartá-las assim que for preciso.
- Utilizar avental de plástico descartável

### **Ao remover a roupa de cama e atalhados:**

Não agitar a roupa. Retirá-la sem a sacudir, enrolando-a de dentro para fora, fazendo um “embrulho”

Não encostar a roupa ao corpo.

Assim que a roupa suja é retirada, as toalhas e os lençóis são separados em diferentes sacos.

A roupa deve ser embalada em sacos impermeáveis, fechando-os bem com um nó.

Após tirar as roupas, os sacos de roupa suja devem ser fechados com nó apertado e levados para zona de entrega à empresa de lavanderia (na entrada da cave).

### **Zona de tratamento de roupa da Quinta**

**É Proibido lavar roupas de clientes no estabelecimento. Esse serviço será prestado pela empresa de**

**lavanderia em caso de necessidade.**

Serão diferenciados dois espaços; um para tratamento da roupa suja, e outra para a roupa limpa.

Somente serão lavados:

- Fardas, toucas e máscaras dos funcionários.
- Mantas e edredões que os clientes solicitarem usar
- Panos de limpeza e esfregonas

**As fardas, toucas e máscaras sujas** são depositadas num saco e fechados a nó, de seguida colocados no contentor com saco e tampa a pedal. As roupas que sejam para lavar no estabelecimento (mantas, colchas, etc.) serão transportadas e colocadas diretamente na máquina de lavar ou no contentor destinado a esse fim. A roupa deve ser lavada à temperatura mais alta que puder suportar (dependendo da termoresistência)

- A um mínimo de 60°C durante 30 minutos

- Se a roupa não puder ser lavada a quente, deve ser lavada na máquina a temperatura entre 30-40°C.

**As esfregonas, salva unhas, esfregões e panos não descartáveis** são acumulados num caixote com saco com tampa de pedal, habilitado para o feito, e lavados a 60º no final do dia.

*Ver ficha técnica "Detergente para roupa máquina".*

Diariamente deve-se ligar a máquina com um ciclo de desinfeção final, com um desinfetante apropriado a este tipo de roupa e compatível com a máquina (pastilhas tipo Amukina).

### **PROTOCOLO INTERNO NO DEPARTAMENTO DE RECEPÇÃO E ESCRITÓRIO**

- **Preenchimento da ficha de registo e higienização das ferramentas de trabalho à chegada, partida e sempre que necessário:** À chegada ao escritório ou mesa de receção higienizar com toalhas descartáveis e desinfetante de superfícies: PCC's do quadro anterior

- **Garantir que os hóspedes** higienizam as suas mãos com SABA à entrada do estabelecimento, respeitam uma distância de 2 metros (exceto coabitantes), cumprem medidas de higiene respiratória e evitam tocar em superfícies e objetos desnecessários.

- **Higienização das mãos:** lavar as mãos muito frequentemente com água e sabão ou desinfetar todas as vezes que atende um hóspede antes e depois e pelo menos a cada 30 minutos.

- Recolha das chaves dos hóspedes que fizeram check-out da caixa das chaves, sua desinfeção com pano de uso único e desinfetante de superfícies e selagem nos saquinhos individuais para o efeito.

- **Reserva da hora do check-in para evitar aglomerações**

- **De preferência cobrar a cartão**

- **Factura formato digital enviada por e-mail.**

- **Monitorização da temperatura corporal e sintomas dos clientes ao check-in caso necessário e quando autorizados pelo cliente.**

- **Identificação de pessoas vulneráveis e dar atendimento prioritário (breve inquérito no check-in ou no pré-check-in).**

- **Desinfeção dos PCC's da casa principal e do anexo todas as vezes que leva-se um hóspede ao quarto no check-in, e sempre as 18:00 e as 20:00:**

- Publicar as encomendas do pequeno-almoço no quadro da cozinha, e no grupo do Whatsapp de preferência até às 20h da véspera.

- Enviar lista de quartos que querem limpeza, toalhas etc., entradas, saídas e quartos que ficam (sem limpeza) na véspera.

Se o rececionista da tarde precisar de ir buscar roupa limpa ou água aos armários deve:

- Lavar as mãos e usar luvas

- Colocar uma máscara

- Colocar um avental descartável de plástico

- Entregar a roupa num saco e entregar ao cliente (roupa, almofadas, água).

- Levar os sacos de roupa limpa chegados da lavandaria ao 2º andar e, quando possível, ajudar a pesar.

## **PROCOLO INTERNO DA GERÊNCIA**

- Atualização do protocolo consoante as recomendações dos órgãos pertinentes e sua adaptação às exigências deste estabelecimento turístico.
- Disponibilização de condições para o bom cumprimento das normas gerais da empresa, e o protocolo interno.
- Assegurar condições de segurança e proteção de todos os agentes envolvidos neste estabelecimento local.
- Promover a eficiência, melhoramento e modernização da empresa e aumentar a capacitação dos funcionários.
- Manter o cumprimento e implementação de todas as obrigações empresariais perante as autoridades relevantes.

## **PLANO DE CONTINGÊNCIA PARA FORNECEDORES**

### **MEDIDAS DE RECEPÇÃO DE MERCADORIAS**

Nenhuma mercadoria ou pessoal estranho à Quinta das Murtas deve entrar nas instalações e os profissionais deverão sempre usar EPI's e manter o distanciamento de no mínimo 2 metros.

**Excepções:** (se for imprescindível e cumprindo todas as medidas de segurança)

Jardineiro

Pestnix

Pellets (até o corredor da cave)

Teresa

Alex - Manutenção caldeira

Alexandro - Manutenção Geral e/ou pessoal

Sr. Américo - Manutenção Electrodomésticos

Sr. Duarte - Janelas

Inês Silva/Sofia - Garantia

O forno da tapada (somente na entrada da casa)

Responsável pela manutenção

A Recepção de mercadoria será feita exclusivamente no exterior da casa:

Na copa (Caterplus, Pingo Doce e A Trougha da Roupa Lavandaria)

Na porta da cave (Fitisan, Gasnuno)

O pessoal que entrega e recebe a mercadoria deverá:

- Usar máscara de proteção. Se não tiverem, devem pedir-nos antes de entregar a mercadoria.
- Deverá ser respeitada distância de segurança mínima de 2 metros
- Não haverá contato físico com nenhum funcionário externo ao hotel
- Não se partilhará canetas ou outros utensílios.
- Não se oferecerá cortesia de café nem similares.

**Horário de recepção de Mercadorias:** 9h00h às 15h00h de segunda a domingo Será preciso ligar com antecedência um dos funcionários com autoridade para recepção de mercadoria. (todos os funcionários excepto jardim e manutenção)

Toda a entrega de mercadoria deverá ser verificada e comparada com guia de transporte que terá sido antecipadamente impressa pela governanta ou receção - as falhas devem ser comunicadas no momento à governanta e ao fornecedor pelo whatsapp ou telefone.

A mercadoria deve ser tirada de caixas ou embalagens externos prescindíveis (exemplo; garrafas transportadas em caixas)

- A mercadoria deve ser desinfetada individualmente antes de se arrumar.

- Factura e/ou guias de transporte em formato digital enviada por e-mail

### Áreas de circulação para fornecedores

Os fornecedores entregam a mercadoria junto à porta da cave, ou junto à entrada da copa, dependendo da mercadoria.

### Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos Áreas Comuns PCC's - CoVid-19

WC's Comuns	Cozinha	Escritório	Entrada
Torneira lavatório Autoclismo Disp. toalhetes Suporte Papel hig. Ambientador Duche Espelho Maçaneta Interruptor Secador Disp. Sabonete Caixotes de lixo Chão	Pux. Portas/Janelas Gavetas/Portas e armários Eletrodomésticos Disp. Sabonete Disp. Toalhas Material de escritório Fichas HACPP Caixotes de lixo Fonte/torneiras lava loiças Chão	Cadeiras Mapa plástico Escrivaninha Puxadores gavetas Teclado Rato Ecrã Telefone TPA Pasta check in Comando TV Janelas/puxadores Chão	Porta principal Puxador vidros Moldura Tapete ext/interior Corrimões Corredor/escadas Sino Interruptores Maçanetas Chão

### CLIENTES

- Folha informativa afixada nos quartos dos hóspedes com contactos de emergência , que inclui número SNS **808 24 24 24**, inclusive de alguns órgãos de gestão, instruções em caso de sintomas CoVid-19.
- Protocolo Interno relevante aos hóspedes está afixada na website da Quinta das Murtas [www.quintadasmurtas.com](http://www.quintadasmurtas.com)
- Está assegurado um meio de comunicação com os hóspedes a todo o momento através de Whatsapp ou telemóvel com um ou mais órgãos de gestão.
- Horários, senha Wi-Fi, portão parking são sempre comunicados ao hóspede pelos meios: telefone, e-mail ou Whatsapp.

- São oferecidos no momento do check-in e na recepção máscara e toalhete desinfetante caso o cliente necessite.
- Estão afixados na entrada, em todos os andares do anexo e da casa principal álcool gel desinfetante.
- Nas zonas da piscina há um Kit com toalhetas de uso único e desinfetante de superfícies para os hóspedes poderem desinfetar as espreguiçadeiras, mesas e cadeiras do jardim sempre que desejarem.
- Caso o cliente permita retiramos a sua temperatura ao check-in e, caso a sua temperatura for superior a 37.5º, encaminhamos o hóspede ao Quarto contingência de CoVid-19 e informamos o SNS 24.

### REGISTO DE FORMAÇÕES COVID-19

- 28/02/2020 - Reunião presencial na Quinta das Murtas - estudo das orientações DGS
- 09/03/2020 - Reunião presencial na Quinta das Murtas - Estudo das orientações da DGS para estabelecimentos hoteleiros.
- 29/04/2020 - Reunião por videochamada - Construindo e adaptando protocolo interno
- 01/05/2020 - Reunião por videochamada - Construindo e adaptando protocolo interno
- 04/05/2020 - Reunião por videochamada - Construindo e adaptando protocolo interno
- 06/05/2020 - Reunião por videochamada - Construindo e adaptando protocolo interno
- 08/05/2020 - Reunião por videochamada - Construindo e adaptando protocolo interno
- 14/05/2020 - Webinar - Higiene e Segurança Sanitária no Turismo: o que manter, reajustar e inovar.
- 18/05/2020 - Webinar - Higiene e Segurança Sanitária no Turismo: o que manter, reajustar e inovar.
- Formação EPI`s
- Formação Detergente desinfetante
- 5/6/2020 - Formação final protocolo interno

#### Outubro

19	Gestão de Alergénicos nas Empresas do setor Alimentar	Eliane, Yeni, Silvina, Elena
	CFPSA - Formação on line 14:30h-18:30h	
20	Gestão de Alergénicos nas Empresas do setor Alimentar	Eliane, Yeni, Silvina, Elena
	CFPSA - Formação on line 14:30h-18:30h	

#### Novembro

19	Liderança e Coaching	Belén e Rômulo	Formação on line	14:30h-15:30h
26	Liderança e Coaching	Belén e Rômulo	Formação on line	14:30h-15:30h

#### Dezembro

3	Liderança e Coaching	Belén e Rômulo	Formação on line	14:30h-15:30h
10	Liderança e Coaching	Belén e Rômulo	Formação on line	14:30h-15:30h

### DOCUMENTOS ANEXOS

- Selo "Clean&Safe" (pdf.)
- Orientação; MEDIDAS DE PREVENÇÃO para estabelecimentos hoteleiros.
- Fichas técnicas produtos de Limpeza.

- informativo afixado nos quartos dos hóspedes com contactos de urgência e instruções em caso de sintomas COVID19.
- Carta informativa de procedimentos de entrega de mercadorias aos fornecedores.
- Outros anexos relevantes ao protocolo interno.
- LISTA DE CONTACTOS
  - Colaboradores
  - Fornecedores
  - Entidades oficiais

**A submissão da presente Declaração decorre do compromisso de que todos os requisitos anteriormente validados são na íntegra cumpridos pelo Estabelecimento**

**A assinar por todos os colaboradores da empresa:**