



## PROTOCOLLO INTERNO COVID-19

 <p>STAY HOTELS JUST WHAT YOU NEED</p>	<p>PROTOCOLO INTERNO COVID-19</p>	<p>Código: MCOV</p>
		<p>Revisão: 3</p>
	<p>ÍNDICE</p>	<p>Data: 31 Mar 2022</p>
		<p>Página 2 de 17</p>

## ÍNDICE

<b>1. DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS.....</b>	<b>3</b>
<b>2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....</b>	<b>4</b>
<b>3. PROTOCOLO INTERNO .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1. FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO DOS COLABORADORES .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO E CONTROLO DA INFEÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>3.2.1. COLABORADORES.....</b>	<b>6</b>
<b>3.2.2. INSTALAÇÕES.....</b>	<b>8</b>
<b>3.2.3. OUTRAS MEDIDAS ESPECÍFICAS PARA OS CLIENTES.....</b>	<b>13</b>
<b>3.3. PROCEDIMENTOS EM CASO SUSPEITA DE INFEÇÃO.....</b>	<b>14</b>
<b>3.3.1. PLANO DE ATUAÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>3.4. ESPAÇOS E CIRCUITOS.....</b>	<b>15</b>
<b>3.4.1. DISTANCIAMENTO SOCIAL.....</b>	<b>15</b>
<b>3.5. LIMPEZA E DESINFEÇÃO DE INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS.....</b>	<b>16</b>
<b>3.6. GESTÃO DE RESÍDUOS.....</b>	<b>17</b>
<b>3.7. REGISTOS ASSOCIADOS.....</b>	<b>17</b>
<b>3.8. ANEXOS .....</b>	<b>17</b>

	<b>PROTOCOLO INTERNO COVID-19</b>	Código: MCOV
		Revisão: 3
	<b>DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS</b>	Data: 31 Mar 2022
		Página 3 de 17

## 1. DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS

APCOM – Administrador com o Pelouro das Compras

APO – Administrador com o Pelouro das Operações

CCA - Customer Care Ambassador

CCE - Customer Care Expert

COVID-19 – Nome da doença causada pelo SARS-CoV-2 (Coronavirus, Doença, 2019)

DGS – Direção Geral de Saúde

EG – Equipa de Gestão

EPI's – Equipamentos de Proteção Individual

HQM – Hotel Quality Manager

QR Code - código de barras bidimensional que pode ser facilmente lido usando a câmara de um telemóvel, dando acesso informações tais como sites, documentos em pdf, etc.

ROPE – Responsável de Operações

SABA – Solução Antisséptica de Base Alcoólica

SARS-CoV-2 – Nome do vulgo novo coronavírus (Severe Acute Respiratory Syndrome Corona Virus 2)

	DOSSIER COVID-19	Código: MCOV
		Revisão: 3
	<b>Erro! A origem da referência não foi encontrada.</b>	Data: 31 Mar 2022
		Página 4 de 17

## 2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Orientação nº 006/2020 emitida pela DGS em 26-02-2020, relativa a “Procedimentos de prevenção, controlo e vigilância em empresas”, atualizada a 29-11-2021;
- Orientação nº 008/2020 emitida pela DGS em 10-03-2020, relativa a “Procedimentos de prevenção, controlo e vigilância em hotéis”;
- Orientação nº 014/2020 emitida pela DGS em 21-03-2020, relativa a “Limpeza e desinfeção de superfícies em estabelecimentos de atendimento ao público ou similares”, atualizada a 28-10-2021”;
- Orientação nº 023/2020 emitida pela DGS em 08-05-2020, relativa a “Estabelecimentos de restauração e similares e outros estabelecimentos de bebidas”, atualizada a 30-11-2021;
- Norma nº 004/2020 emitida pela DGS em 23-03-2020, relativa a “COVID-19: Abordagem do Doente com Suspeita ou Confirmação de COVID-19”, atualizada a 29-10-2021;
- Norma nº 015/2020 emitida pela DGS em 24-07-2020, relativa a “COVID-19: Rastreamento de Contactos”, atualizada a 01-10-2021;
- Orientação nº 010/2020 emitida pela DGS em 16-03-2020, relativa a “Isolamento por SARS-COV-2 (COVID-19) – Distanciamento Social e Isolamento”, atualizada a 10-11-2021;
- Norma nº 020/2020 emitida pela DGS em 09-11-2020, relativa a “Doença pelo novo Coronavírus (COVID-19) – Nova definição de caso”;
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 157/2021, de 27-11-2021;
- Decreto-Lei n.º 104/2021 - Presidência do Conselho de Ministro, de 27-11-2021;
- Lista de requisitos do Turismo de Portugal para obtenção do selo “Clean & Safe”, relativa a empreendimentos turísticos e alojamentos locais;
- “Saúde e Trabalho - Medidas de prevenção da COVID-19 nas empresas” de 28 de abril de 2020, elaborado pela Equipa de Coordenação do Programa Nacional da Saúde Ocupacional da Direção-Geral da Saúde;
- Conteúdos da ação formação “Clean & Safe – Empreendimentos Turísticos e Alojamento Local” promovida pelo Turismo de Portugal;
- Conteúdos da ação formação “Clean & Safe 2.0” (2021) promovida pelo Turismo de Portugal (Academia Digital).

Legislação que estabelece medidas aplicáveis à organização, no âmbito da pandemia da COVID-19, disponíveis à data de publicação deste documento.

	DOSSIER COVID-19	Código: MCOV
		Revisão: 3
		Data: 31 Mar 2022
	Erro! A origem da referência não foi encontrada.	Página 5 de 17

### 3. PROTOCOLO INTERNO

Nesta primeira parte do documento, são definidas as práticas implementadas pela organização face à situação atual, de modo a prevenir a proliferação da doença nos hotéis e sede. O objetivo é de dar resposta às recomendações das entidades oficiais, bem como às preocupações da **JUST STAY HOTELS**, por forma a permitir aos Colaboradores e CLIENTES uma convivência sã e segura nestes espaços.

#### 3.1. FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO DOS COLABORADORES

##### 3.1.1.1. Formação e capacitação da Equipa

Uma informação clara e sistematizada é um importante meio de coesão que permite comunicar medidas e soluções aos colaboradores sobre a COVID-19, reduzindo a incerteza e a ansiedade e evitando pânico desnecessário. Todos os colaboradores da **JUST STAY HOTELS** recebem formação específica sobre o Protocolo Interno bem como sobre o Plano de Contingência da organização relativo ao COVID-19.

Adicionalmente, todos os HQMs, CCEs, Equipa da sede e EG participam em formação promovida pelo Turismo de Portugal no âmbito do selo “Clean & Safe – Empreendimentos Turísticos e Alojamento Local” e atualização de conceitos através da formação “Clean & Safe 2.0” em 2021. A atualização de conceitos pela participação na formação “Clean & Safe 2.0” é também promovida junto dos demais colaboradores das Equipas dos hotéis, que são inscritos nas sessões de formação promovidas pelo Turismo de Portugal. Se necessário, poderão ser promovidos simulacros junto dos hotéis, particularmente aqueles que ainda não tenham experienciado nenhuma situação de Caso Suspeito / Confirmado e/ou com Equipas mais recentes.

Os prestadores de serviços cujos colaboradores desempenham atividades com impacto relevante na operação dos hotéis são incentivados a assistir às mesmas ações de formação. A estes é divulgado o presente documento e toda a informação sobre a atualização de procedimentos e práticas com impactos na sua atividade.

Todos os colaboradores da **JUST STAY HOTELS** são consultados quanto à avaliação de risco e às medidas de prevenção e controlo COVID-19 no âmbito dos inquéritos de consulta aos trabalhadores realizados anualmente pela empresa de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho.

No contexto de situação atual, todas as formações decorrem virtualmente, no sentido de promover o distanciamento social. As sessões serão organizadas de modo que os Colaboradores possam assistir às mesmas durante o seu horário de trabalho, nas instalações do hotel (Sala de Equipa). Apenas as formações que necessitam de ser imperiosamente realizadas no espaço físico do hotel, como é o caso das formações de Segurança Contra-Incêndios e Simulacros, decorrem em regime presencial, devendo ser garantidos os 2 metros de distância entre participantes; todos devem usar máscara durante a sessão.

As reuniões de Equipa, nos hotéis ou sede, devem decorrer com garantia de uma distância de 2 metros entre participantes, usando para o efeito uma sala de reunião ou, caso não existam no hotel, a sala de pequeno-almoço. Todos os Colaboradores devem usar máscara durante a sessão.

##### 3.1.1.2. Designação dos responsáveis

	DOSSIER COVID-19	Código: MCOV
		Revisão: 3
	<b>Erro! A origem da referência não foi encontrada.</b>	Data: 31 Mar 2022
Página 6 de 17		

Cada colaborador da **JUST STAY HOTELS** procura atuar como um influenciador social, disseminando as boas práticas e o conhecimento sobre os corretos procedimentos a adotar na organização. Não obstante, foi nomeada uma Equipa de Suporte constituída pela EG, pelos responsáveis de cada área (sede) e pelos Hotel Quality Manager. Para além desta Equipa, podem ser chamados a intervir, pontualmente, os responsáveis das empresas externas cujos colaboradores contribuem ativamente para a operação dos hotéis (limpeza, manutenção, lavandaria). O coordenador geral desta Equipa, nomeado para atualização e implementação do Plano de Contingência e Protocolo Interno, é o Responsável pela Higiene e Segurança no Trabalho, função desempenhada pelo Responsável das Operações. Em cada hotel, existe ainda a figura de Embaixador, que zela pela implementação destas práticas e integra a referida Equipa de Suporte, o Hotel Quality Manager.

Semanalmente o HQM deverá verificar que as questões operacionais do Protocolo Interno estão a ser devidamente cumpridas através do registo **“RMCOV04.01 – Lista de verificação Protocolo Interno COVID-19”**, em anexo.

O HQM tem também a responsabilidade de verificar se, com a aplicação das práticas descritas neste documento, existe algum aspeto que não seja salvaguardado no hotel à sua responsabilidade. Deverá comunicar quaisquer incoerências ao Coordenador Geral.

Toda a Equipa **STAY HOTELS** teve formação e informação, sendo cada colaborador responsável por acompanhar o suspeito de infeção ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e auxiliar no contacto ao Serviço Nacional de Saúde.

Ao nível da sede, a responsabilidade de zelar pelo cumprimento do disposto no presente Dossier será do Responsável pela Higiene e Segurança no Trabalho, função desempenhada pelo Responsável de Operações, Coordenador Geral do presente Dossier.

### 3.1.1.3. Lista de contactos relevantes

Neste âmbito, um contacto muito relevante é o do SNS24: 808 24 24 24. Este contacto está não só disponível em *flyer* informativo na Receção e balneários, bem como no próprio manual de primeira urgência do hotel (STAY SAFE).

Caso seja necessário ativar o Plano de Contingência, na sequência da identificação de um Caso Suspeito, aplicar a metodologia descrita mais à frente neste documento em Erro! A origem da referência não foi encontrada. Erro! A origem da referência não foi encontrada..

Os contactos às delegações de saúde de cada área geográfica serão feitos preferencialmente por e-mail (sempre que necessário):

ARS	HOTÉIS	CONTACTOS
Alentejo	SHEC	<a href="mailto:usp@alentejocentral.min-saude.pt">usp@alentejocentral.min-saude.pt</a>
Algarve	SHFC	<a href="mailto:radriano@arsalgarve.min-saude.pt">radriano@arsalgarve.min-saude.pt</a> ; <a href="mailto:arsalgarve@arsalgarve.min-saude.pt">arsalgarve@arsalgarve.min-saude.pt</a>
Centro	SHCC	<a href="mailto:ippimentel@arscentro.min-saude.pt">ippimentel@arscentro.min-saude.pt</a> ; <a href="mailto:saudepublica@arscentro.min-saude.pt">saudepublica@arscentro.min-saude.pt</a>
Lisboa e Vale do Tejo	SHTVC SHLCS SHLCC SHLA	<a href="mailto:dsp@arslvt.min-saude.pt">dsp@arslvt.min-saude.pt</a> <a href="mailto:maria.h.almeida@arslvt.min-saude.pt">maria.h.almeida@arslvt.min-saude.pt</a>
Norte	SHGC SHPCT GHP SHPA	<a href="mailto:directora.dsp@arsnorte.min-saude.pt">directora.dsp@arsnorte.min-saude.pt</a>

## 3.2. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO E CONTROLO DA INFEÇÃO

	<b>DOSSIER COVID-19</b>	Código: MCOV
		Revisão: 3
		Data: 31 Mar 2022
	<b>Erro! A origem da referência não foi encontrada.</b>	Página 7 de 17

De acordo com a DGS e com o Turismo de Portugal, considera-se que uma adequada prevenção da COVID-19 nas organizações deve contemplar todas as medidas de prevenção: higiene das mãos, etiqueta respiratória, distanciamento social, Higienização e desinfecção de superfícies, auto monitorização de sintomas, proteção individual e (in)formação.

### 3.2.1. COLABORADORES

#### 3.2.1.1. Higiene Pessoal e Social

Os Colaboradores foram devidamente (in)formados sobre como cumprir as seguintes precauções básicas de prevenção e controlo da infeção relativamente ao COVID-19, medidas que são complementares entre si:

- Higienização das mãos: lavar as mãos frequentemente com água e sabão (ou sabonete líquido), durante pelo menos 20 segundos ou usar desinfetante para as mãos que tenha álcool igual ou superior a 70%, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas.
  - Fricção com solução hidro alcoólica após cada atendimento/contacto manual e pelo menos a cada 30 minutos.
- Etiqueta respiratória: tossir ou espirrar para o antebraço fletido ou usar lenço de papel, que depois deve ser imediatamente descartado como resíduo; higienizar as mãos sempre após tossir ou espirrar e depois de se assoar; evitar tocar nos olhos, nariz, boca e máscara com as mãos ao longo do dia.
- Conduta social: alterar a frequência e a forma de contacto entre os Colaboradores e entre estes e os CLIENTES e fornecedores, evitando (quando possível) o contacto próximo, apertos de mão, beijos, postos de trabalho partilhados, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas, evitar a partilha de veículo entre colegas.
- Auto-monitorização: a cumprir sempre que for justificável, para avaliação da febre, verificação de tosse ou dificuldade em respirar, perda súbita de olfato ou paladar.
  - Esta auto-monitorização deverá ser preferencialmente efetuada em casa. No entanto, na receção está disponível um termómetro para auto-monitorização da temperatura na entrada e na saída de turno; desinfetar o termómetro após cada utilização.
  - Os colaboradores que manifestam sintomas de infeção respiratória (tosse, febre ou dificuldade em respirar, perda súbita de olfato ou paladar) não devem comparecer para trabalhar, devendo entrar em contacto de imediato com o SNS24 para orientações.
- Uso correto de máscara: utilizar corretamente a máscara, durante todo o período de trabalho, respeitando as condições de higiene e de segurança durante a sua colocação, utilização e remoção. Contemplar a necessidade de substituição da máscara, adotando as boas práticas de utilização.
  - Após a pausa para refeição a máscara usada deve ser trocada por uma máscara limpa (a segunda do dia); a máscara usada deve ser depositada em saco (de uso pessoal) no balneário. Considerar ainda que depois da refeição deve proceder-se à desinfecção da mesa, cadeiras e balcão da sala de Equipa (conforme “**RPAPU01.01.COV – Planeamento de limpeza das áreas públicas e privadas**”) e lavar as mãos.
  - Sempre que humedecida, a máscara deve ser substituída.

#### 3.2.1.2. Equipamento de Proteção Individual (EPI's)

O uso de equipamentos de proteção individual deverá ser adequado ao grau de risco de exposição ao vírus de que cada função é alvo:

- Direção do hotel / Receção / Restauração: uso de máscara de nível 1 certificada e desinfecção de mãos a cada atendimento e pelo menos a cada 30 minutos.
  - Preparação de alimentos: durante o empratamento deverão ser utilizadas luvas de nitrilo de modo a que o Colaborador nunca contacte diretamente com os produtos alimentares já cozinhados, que serão servidos aos CLIENTES.

	DOSSIER COVID-19	Código: MCOV
		Revisão: 3
	<b>Erro! A origem da referência não foi encontrada.</b>	Data: 31 Mar 2022
		Página 8 de 17

- Se se tratar de serviço em série de vários pratos (exemplo: preparação do pequeno-almoço em *room service*), usar ainda avental plástico descartável e não intercalar com outras tarefas; caso tal aconteça, lavar ou desinfetar as mãos, trocar de luvas e avental. Nunca usar luvas por períodos superiores a 2 horas, mesmo que a tarefa que o Colaborador se encontra a realizar seja a mesma.
  - Operações de higienização de superfícies de toque frequente: dado o carácter frequente desta higienização não é necessário que sejam calçadas luvas para a realizar, mas o colaborador deverá proceder de seguida à higienização das mãos (água e sabão ou SABA).
  - Operações de higienização prolongadas: uso de luvas descartáveis e luvas reutilizáveis (sobre as anteriores) e de avental plástico higienizável; higienizar o avental e as luvas reutilizáveis após a sua utilização.
  - Receção de mercadorias: uso de luvas.
- Manutenção e outros prestadores de serviço (exceto limpeza): máscara certificada de uso único e luvas adequadas à função; desinfecção de mãos/luvas entre cada quarto/área e entre tarefas sujas e limpas.
- Limpeza de quartos e áreas públicas:
  - Limpeza de quartos: touca, avental impermeável descartável, máscara nível 1 certificada, óculos de proteção, protetores de calçado, luvas. Rotina de desinfecção das mãos de acordo com “ITQRO01.04.COV – Limpeza de quartos (saídas)” e “ITQRO01.05.COV – Limpeza de quartos (permanentes)”.
  - Áreas públicas: touca, avental impermeável descartável, máscara nível 1 certificada ou de uso único e desinfecção de mãos/luvas entre cada quarto/área e entre tarefas sujas e limpas, conforme “RPAPU01.01.COV – Planeamento de limpeza das áreas públicas e privadas”.
  - Limpeza de local de isolamento na sequência de um “Caso Suspeito” ou “Caso Confirmado”: touca, fato completo impermeável descartável, máscara nível 1 certificada, óculos de proteção, protetores de calçado, luvas. Rotina de desinfecção das mãos de acordo com “ITQRO01.07.COV – Limpeza de quartos (caso suspeito ou confirmado de COVID-19)”.
- Sede: recomendação do uso de máscara de nível 1 certificada sempre que 2 pessoas partilhem, mesmo que momentaneamente, o mesmo gabinete e desinfecção ou lavagem de mãos a cada entrada na sede, após utilização da casa de banho ou após pausas para refeições. Sempre que tal seja decretado como obrigatório, adoção de regime de teletrabalho.

### 3.2.1.3. Outras medidas preventivas

A vacinação contra a COVID-19 é uma forma de prevenção do surgimento de doença grave e suas consequências. Por este motivo, a **STAY HOTELS** incentiva e facilita o acesso dos seus colaboradores aos pontos de vacinação para a COVID-19, mesmo durante o período de trabalho, de acordo com os grupos prioritários estabelecidos no Plano de Vacinação contra a COVID-19.

Os kits de primeiros socorros foram ainda adaptados à situação pandémica, por forma a incluírem: sacos brancos para resíduos de tipo Biológico do Grupo III, toalhetes para desinfecção de superfícies, dispensadores com produto desinfetante de mãos (biocida tipo 1), máscaras cirúrgicas, luvas descartáveis resistentes de nitrilo e termómetro de infravermelhos sem contacto.

### 3.2.1.4. Conduta

Todos os colaboradores da **JUST STAY HOTELS** assinaram o código de ética e conduta atualizado (“DT.Etica.conduta.COV”), onde constam vários cuidados a ter no seu dia-a-dia relativamente à situação de pandemia COVID-19. Relativamente aos fornecedores de produtos e de serviços, este

	<b>DOSSIER COVID-19</b>	Código: MCOV
		Revisão: 3
		Data: 31 Mar 2022
	<b>Erro! A origem da referência não foi encontrada.</b>	Página 9 de 17

mesmo documento foi formalmente compartilhado pela APCOM, bem como foram compartilhados os requisitos constantes no documento “**DT.Requisitos.COV**”.

### 3.2.2. INSTALAÇÕES

Alguns aspectos das instalações da sede e dos hotéis foram adaptados à nova realidade.

#### 3.2.2.1. Hotéis

##### 3.2.2.1.1. Sinalização e Informação

Para garantir que os CLIENTES têm conhecimento e acesso ao presente Protocolo Interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19, foram implementadas as seguintes medidas:

- NA RESERVA:
  - Sempre que as entidades oficiais assim o determinem, o check-in poderá estar condicionado à apresentação de documentos tais como certificados de vacinação, testes negativos à COVID-19 ou outros. Essa informação será comunicada aos CLIENTES no momento da confirmação da reserva e o hotel seguirá as recomendações impostas a cada momento pelas entidades oficiais.
  - Página sobre COVID-19 no Website e App com FAQ's, preocupações, medidas adicionais implementadas, alterações às políticas de reserva e divulgação da aplicação governamental de *contact tracing* (StayAway COVID) e respetivos links para download Mobile outras informações relevantes.
  - Comunicação aos CLIENTES das práticas de higiene adicionais adotadas pela STAY HOTELS na sequência do atual contexto, aquando do envio da confirmação de reserva, colocando um link para a página “COVID-19” do Website, conforme “**DT.Resp.CLIENTES.COV – Respostas a CLIENTES**”.
- NA CHEGADA:
  - Atualização do vídeo promocional existente na receção com informação relevante para a sensibilização dos CLIENTES sobre as medidas de higiene e segurança.
  - Disponibilização de QR Code de acesso a informações relevantes sobre os serviços do hotel, evitando manuseamento de peças de comunicação.
  - Informação adicional ao CLIENTE conforme ITREC01.02
- NA VIDA NO HOTEL:
  - Comunicação na entrada dos elevadores relativa ao número máximo de 2 pessoas; comunicação em vinil autocolante.
  - Vinil para sensibilização dos CLIENTES para o tratamento seguro de resíduos como máscaras e outros EPI's nos recipientes de resíduos.
- NO QUARTO:
  - A comunicação com os CLIENTES privilegia formatos desmaterializados. Para diminuir o número de peças de comunicação disponíveis nos quartos, cuja higienização tem limitações, foi ainda disponibilizado um QR Code para acesso a essas informações online, incluindo:
    - Diretórios JUST INFO (digitais)
    - Carta de Bar
    - Preçário da lavanderia;
    - Informação sobre o HAPPY STAY;
    - Protocolo Interno COVID-19;
    - Informação bilingue (PT e EN) sobre as principais alterações no processo de limpeza do quarto e outros aspectos relevantes em resposta à pandemia COVID-19; Particularmente a sensibilização aos CLIENTES para promoção da ventilação natural adequada dos seus quartos, por abertura das janelas, sempre que possível e nomeadamente na sua ausência;

	DOSSIER COVID-19	Código: MCOV
		Revisão: 3
		Data: 31 Mar 2022
	<b>Erro! A origem da referência não foi encontrada.</b>	Página 10 de 17

- Tendo em vista desmaterializar a informação disponível nos quartos, os formulários de lavandaria passam a estar disponíveis na Recepção para preenchimento.
- NO PEQUENO-ALMOÇO:
  - Sendo o serviço de pequeno-almoço *standard* da **STAY HOTELS** um regime de *buffet*, entendeu-se que dada a situação atual, e após um período em que o contexto não o permitia, voltar ao regime de buffet com o horário normal de funcionamento e cumprindo com as regras em vigor.
  - Foram adotadas medidas adicionais para garantir a segurança de todos, como o embalamento individual de talheres, a disponibilização de dispensadores SABA junto dos equipamentos de toque frequente e a remoção das laranjas para sumo, sendo substituídas por sumo de laranja empacotado.
- NA PARTIDA:
  - Inclusão de dimensão COVID-19 no questionário JUST TELL US, tendo em vista obtenção de feedback do CLIENTE.

Para disponibilizar a informação de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19:

- À Equipa:
  - Atualização do vídeo da TV existente na Sala da Equipa com informação relevante para a sensibilização da Equipa sobre o COVID-19.
  - Folheto informativo com recomendações gerais sobre a doença e sensibilização para a correta lavagem das mãos (documentos oficiais da DGS) nos balneários, afixados junto ao lavatório, conforme imagens abaixo:



Figura 1 – Cartazes oficiais da DGS: recomendações gerais sobre a doença (esquerda) e sensibilização para a correta lavagem das mãos (direita).

- Aos fornecedores:
  - Envio de comunicação formal pelo APCOM a todos os fornecedores informando dos novos requisitos a fornecedores constantes em “**DT.Requisitos.COV**” bem como dos procedimentos e instruções de trabalho que tenham impacto na sua atividade e que tenham sido atualizados na sequência da situação de pandemia e “**DT.Etica.conduta.COV**”.
- Aos CLIENTES:
  - Folheto informativo sobre a doença (documento oficial da DGS), na Recepção, em cavalete, em zona visível à chegada.

### 3.2.2.1.2. Adequação do plano de higienização

A **STAY HOTELS** procurou responder às seguintes recomendações relativas à higienização dos espaços:

	<b>DOSSIER COVID-19</b>	Código: MCOV
		Revisão: 3
		Data: 31 Mar 2022
	<b>Erro! A origem da referência não foi encontrada.</b>	Página 11 de 17

- Lavagem e desinfecção, das superfícies onde Colaboradores e CLIENTES circulam, garantindo o controlo e a prevenção de infeções e resistências aos antimicrobianos.
- Preferência pela limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco e do uso de aspirador de pó.
  - Considerando que os pavimentos dos hotéis são maioritariamente de alcatifa, e não sendo possível fazer limpeza húmida deste tipo de superfícies todos os dias, foi selecionado um equipamento que minimiza a proliferação de partículas durante o seu uso, devido ao seu sistema de dupla filtragem: aspiradores de filtro de água combinado com filtro HEPA. O depósito de água do aspirador deve ser despejado e lavado entre cada uma das áreas/quartos a aspirar.
- Renovação regular de ar das salas e espaços fechados.
  - As portas de acesso exterior à Receção devem permanecer abertas, sempre que possível, no período entre as 10h e as 12h e as 15h e as 17h..
  - Os equipamentos de ar condicionado devem, sempre que possível, funcionar em modo de extração e não em modo de recirculação. A manutenção deve ser efetuada corretamente pela aplicação de produtos bactericida e virucida, conforme Plano de Manutenção preventiva aprovado.
  - Os CLIENTES são incentivados a promover a ventilação natural adequada dos seus quartos por abertura das janelas, sempre que possível e nomeadamente na sua ausência.
- Nas zonas de restauração e bebidas, o reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies, sendo ainda evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores; deverá ser feita uma higienização sempre que um CLIENTE sai.
  - Sendo o serviço de pequeno-almoço *standard* da **STAY HOTELS** um regime de *buffet*, foram adotadas medidas para aumentar a sua segurança junto de colaboradores e CLIENTES.
- Usar preferencialmente panos e mopas de uso único, que devem ser eliminados e descartados após utilização, em especial para a limpeza dos quartos e suas casas de banho, casas de banho públicas e balneários. Quando a utilização única não for possível, deve estar prevista a limpeza e desinfecção após a sua utilização (ex: baldes e cabos), assim como a possibilidade de equipamentos de uso exclusivo na situação da limpeza do local de isolamento na sequência de um Caso Confirmado conforme “**ITQRO01.07.COV – Limpeza de quartos (caso suspeito ou confirmado de COVID-19)**”.
- Usar preferencialmente detergentes com ação virucida para higienização de superfícies e pavimentos e/ou álcool 70% ou produtos de higienização de base alcoólica equivalentes, em especial para superfícies de toque frequente
  - A utilização de soluções com cloro livre (exemplo: diluição adequada de lixívia ou de pastilhas de cloro) poderá ser uma opção sempre que exista necessidade de limpeza de secreções / outros fluídos orgânicos ou Casos Confirmados; para uso ordinário, optar-se-á por produtos de higienização com ação virucida e de base alcoólica, uma vez que são produtos menos agressivos para superfícies tais como alcatifas.
- A limpeza deve ser realizada sempre no sentido de cima para baixo e, das áreas mais limpas, para as mais sujas: teto (se aplicável) e paredes, superfícies acima do pavimento (bancadas, mesas, cadeiras, corrimãos, outros), equipamentos existentes nas áreas, instalações sanitárias, pavimento.
  - A limpeza de superfícies de toque frequente (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, outros) pode ser realizada com detergente de base desinfetante, para conseguir um procedimento mais rápido, isto é, um produto que contém na sua

	<b>DOSSIER COVID-19</b>	Código: MCOV
		Revisão: 3
		Data: 31 Mar 2022
	<b>Erro! A origem da referência não foi encontrada.</b>	Página 12 de 17

- composição, detergente e desinfetante em simultâneo (2 em 1); a frequência de limpeza destas superfícies deve ser no mínimo 6 vezes ao dia (“**RPAPU01.01.COV**”).
- Os puxadores de portas, o balcão da Receção e do Bar e o interior do balcão da Receção, bem como os equipamentos aí colocados (incluindo telefones, iPad, comandos) devem ser limpos com maior frequência (cerca de 1 vez por hora), neste caso pela Equipa **STAY HOTELS**.
    - Comandos existentes na zona da Receção e Bar (exemplo: comandos de televisão), devem ser plastificados com o propósito de simplificar a sua higienização.
  - O terminal de pagamentos automáticos, iPad e respetiva caneta, bicicleta JUST MOVE e JUST CONNECT devem ser limpos a cada utilização pelos CLIENTES, nestes casos pela Equipa **STAY HOTELS**.
  - Para as casas de banho públicas deverá ser dada preferência a produtos que contenham na composição detergente e desinfetante para mais fácil aplicação e desinfeção. A frequência de limpeza do chão deve ser no mínimo 3 vezes ao dia, conforme “**RPAPU01.01.COV**”.
  - Sempre que necessário, a frequência de limpeza é ajustada ao fluxo de CLIENTES.
  - No caso de encerramento temporário das instalações, é promovida uma limpeza geral das instalações e são aplicados os procedimentos previstos para situação de reabertura no “**MDA – Dossier da Água**”. Durante este período de higienização, com duração aproximada de 72h, é promovida a máxima ventilação das instalações com o ar exterior.

#### 3.2.2.1.3. Adequação dos equipamentos de higienização

A situação de pandemia COVID-19 teve alguns impactos no ADN da **STAY HOTELS** relativamente às áreas públicas:

- Dispensa de produto SABA (comprovadamente notificado à DGS como produto biocida de tipo 1) na Receção, entrada de fornecedores, Bar, casas de banho públicas, balneários e em todos os pisos junto a entrada do elevador de CLIENTES, bem como zona de isolamento.
- Colocação de recipiente de resíduos com pedal e saco para depósito de máscaras e luvas na Receção.
- Disponibilização de toalhetes de papel e solução desinfetante de base alcoólica (comprovadamente notificado como produto biocida desinfetante de tipo 2 ou tipo 4) na Receção para reforço da higienização das superfícies de toque frequente pela Equipa, bem como para permitir que o CLIENTE proceda à higienização de objetos pessoais (cartões, telemóvel, outros), se assim o desejar.
- Aplicação de produto desinfetante na fruta rececionada, bem como cuidados adicionais no descarteamento e limpeza das superfícies das embalagens de encomendas rececionadas, conforme descrito em “**ITMSA09.01.COV – Receção de Géneros Alimentícios**”.

#### 3.2.2.1.4. Adequação das unidades de alojamento

No sentido de evitar a proliferação do vírus, foram introduzidas algumas alterações no processo de limpeza dos quartos, conforme descrito em “**ITQRO01.04.COV – Limpeza de quartos (saídas)**”, “**ITQRO01.05.COV – Limpeza de quartos (permanentes)**” e “**ITQRO01.07.COV – Limpeza de quartos (caso suspeito ou confirmado de COVID-19)**”.

Para diminuir o número de peças de comunicação disponíveis nos quartos, cuja higienização tem também limitações, foi disponibilizado um QR Code para acesso a essas informações.

No sentido de facilitar a higienização dos comandos, um objeto de toque muito frequente, optou-se pela plastificação dos mesmos, que deve ser renovada sempre que apresente sinais de mau estado de conservação ou pelo menos de 6 em 6 meses.

Naquilo que concerne à higienização dos quartos e das suas roupas, foram ainda formalizados requisitos específicos para os prestadores de serviços de lavandarias e de *housekeeping* conforme “**DT.Requisitos.COV**”, em concordância com as recomendações das entidades oficiais.

	<b>DOSSIER COVID-19</b>	Código: MCOV
		Revisão: 3
		Data: 31 Mar 2022
	<b>Erro! A origem da referência não foi encontrada.</b>	Página 13 de 17

#### 3.2.2.1.5. Adequação do espaço selecionado para isolamento

Para responder corretamente a uma situação de “Caso Suspeito” ou “Caso Confirmado” de acordo com o descrito mais à frente neste documento em **3.3 PROCEDIMENTOS EM CASO SUSPEITA DE INFECÇÃO**, é necessária a definição de uma área de “isolamento” em cada hotel, com a finalidade de evitar ou restringir o contacto direto dos Colaboradores com o doente (sinais, sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com a definição de “Caso Suspeito”), com o objetivo de evitar a propagação da doença.

A área de isolamento deve ter ventilação natural, ou sistema de ventilação mecânica, e possuir revestimentos lisos e laváveis, casa de banho e telefone conectado à rede exterior. Deverá existir no seu interior um stock de materiais de limpeza de uso único, máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis, contentor de resíduos com saco plástico, sacos de resíduos, sacos de lavanderia para recolha de roupa usada, kit com água e alguns alimentos não perecíveis (bolachas), toalhetes de papel e dispensador de gel SABA. Nesta área estão ainda visíveis e prontamente acessíveis os contactos telefónicos da Linha Saúde 24: 808 24 24 24 e o Número Nacional de Emergência Médica – 112 e/ou outros números locais considerados relevantes (ex.: Bombeiros). Caso este local tenha de ser utilizado, o termómetro disponível na Receção para auto-monitorização da temperatura deverá ser colocado no quarto de isolamento.

Assim, um quarto por hotel foi identificado como local de isolamento. Na porta deste quarto é colocado um dístico em vinil, identificando o mesmo como “Sala de Isolamento”. Este quarto, que se encontra bloqueado para venda no PMS, será utilizado para isolar qualquer “Caso Suspeito” entre os Colaboradores, bem como qualquer “Caso Suspeito” entre os CLIENTES que manifestem sintomas aquando da sua permanência nas áreas públicas do hotel e/ou que não tenham qualquer quarto atribuído. Não obstante, a área de isolamento a considerar poderá ser o quarto do CLIENTE, se este se encontrar no seu interior no momento da ocorrência (devendo ser-lhe entregue um kit de isolamento). Se este CLIENTE estiver acompanhado, o segundo CLIENTE deve ser colocado no quarto de isolamento e ser tratado em paralelo como “Caso Suspeito”.

O quarto de isolamento deverá ser limpo (incluindo troca de roupas e turcos) uma vez por semana, aos domingos, mesmo que não seja utilizado.

Uma vez que se pretende que o circuito a percorrer para a zona de isolamento evite locais de aglomeração de pessoas e que seja o mais curto possível, foi definido que este local será preferencialmente um quarto (se possível sem alcatifa) no piso térreo, perto da Receção.

#### 3.2.2.2. **Sede**

- Na sede foram também adotadas medidas adequadas à nova realidade:
- Sinalização e Informação: colocação de cartaz de sensibilização relativo à doença (na copa) e relativo à higienização das mãos (na casa de banho), conforme figura 1, acima.
- Adequação do plano de higienização e dos equipamentos de higienização:
  - Aumento da frequência da limpeza para diária (dias úteis), usando apenas equipamentos (panos e mopas) descartáveis e produtos desinfetantes virucidas.
  - Cada colaborador fica responsável por desinfetar os seus dispositivos e equipamentos aquando da entrada ao serviço, usando para o efeito toalhetes de papel e álcool 70% ou produto de higienização de base alcoólica equivalente.
- Adequação do espaço físico:
  - Sempre que o gabinete seja partilhado, recomenda-se a utilização de máscara. Não obstante, sempre que sejam decretadas outras imposições pelas autoridades, como é o caso do teletrabalho de cariz obrigatório, essas condições serão adotadas.
  - Poderão realizar-se pequenas reuniões internas entre Colaboradores da sede (com um número máximo de participantes de acordo com o estabelecido pelas entidades oficiais em cada momento), durante as quais é recomendada a utilização de máscara pelos participantes, devendo proceder-se à desinfecção das mãos antes e após a reunião respeitando sempre as medidas de higiene e segurança decretadas... Se necessário, será utilizada para esse efeito a sala de reuniões de um hotel.

	<b>DOSSIER COVID-19</b>	Código: MCOV
		Revisão: 3
		Data: 31 Mar 2022
	<b>Erro! A origem da referência não foi encontrada.</b>	Página 14 de 17

- Sempre que o teletrabalho não seja aplicável, deve privilegiar-se o desfasamento dos horários das pausas.

### **3.2.3. OUTRAS MEDIDAS ESPECÍFICAS PARA OS CLIENTES**

#### **3.2.3.1. Produtos de acolhimento COVID-19**

Estão disponíveis, a pedido do CLIENTE, produtos de acolhimento especificamente selecionados para o contexto atual: chinelos de quarto, máscaras certificadas de uso único e saquetas unidas de álcool gel. Estes produtos de acolhimento são embalados individualmente e têm um custo adicional.

#### **3.2.3.2. Política de cancelamento**

Revelou-se necessário proceder à revisão da posição da **STAY HOTELS** face a pedidos de cancelamento de reservas já garantidas para situações em que o motivo de cancelamento alegado pelo CLIENTE seja o coronavírus. Assim, qualquer pedido de cancelamento de reserva que já esteja garantida para a primeira noite ou que tenha tarifa *non-refundable*, cujo motivo de cancelamento alegado pelo CLIENTE seja o coronavírus, deverá ser encaminhado para o Responsável de Revenue Management. As situações serão analisadas caso a caso. Não obstante, no âmbito do DL 17/2020 que estabelece medidas excecionais e temporárias relativas ao setor do turismo, no âmbito da pandemia da doença COVID-19, todas as reservas para o período de 13 de março de 2020 a 30 de setembro de 2020 que não sejam efetuadas ou que sejam canceladas por facto relacionado com a declaração de estado de emergência decretado no país de origem ou em Portugal ou, ainda, com o encerramento de fronteiras imputável ao surto da pandemia da doença COVID-19, na modalidade de não reembolso das quantias pagas, conferem, excecional e temporariamente, aos hóspedes o direito de optar pela emissão de um vale de igual valor ao pagamento efetuado pelo hóspede e válido até 31 de dezembro de 2021 ou reagendamento até ao final de 2021. Caso este valor não seja utilizado até 31 de dezembro de 2021, o hóspede tem direito ao reembolso, a efetuar no prazo de 14 dias.

#### **3.2.3.3. Política face a pedidos de acolhimento de Casos Confirmados nos STAY HOTELS**

Em prol da segurança de todos os CLIENTES, colaboradores e seus familiares, a Administração da **STAY HOTELS** determinou que não seriam aceites pedidos de acolhimento de Casos Confirmados para efeitos de cumprimento de isolamento profilático e recuperação da doença. Nas situações em que um CLIENTE já hospedado obtenha confirmação de infeção, será necessário que o mesmo abandone as instalações da STAY HOTELS para que todos os procedimentos descritos em **3.3 PROCEDIMENTOS EM CASO SUSPEITA DE INFEÇÃO** possam ser desencadeados.

Os doentes com indicação para vigilância clínica e isolamento no domicílio que não disponham de condições de habitabilidade e/ou exequibilidade de isolamento no domicílio devem contactar as entidades competentes, visto que foram criadas estruturas residenciais alternativas, criadas ou selecionadas a nível regional ou local.

#### **3.2.3.4. Protocolo com laboratórios para testagem à COVID-19**

A Associação de Hotelaria de Portugal (AHP) negociou condições especiais para realização de testes com determinados laboratórios a nível nacional, que são partilhadas nos **STAY HOTELS** com os CLIENTES sempre que solicitado por estes.

### **3.3. PROCEDIMENTOS EM CASO SUSPEITA DE INFEÇÃO**

#### **3.3.1. PLANO DE ATUAÇÃO**

Toda a Equipa **STAY HOTELS** teve formação e é responsável por acompanhar o suspeito de infeção ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e auxiliar no contacto ao Serviço Nacional de Saúde. A metodologia a seguir no caso do “Caso Suspeito” se tratar de um Colaborador pode ser encontrada em Erro! A origem da referência não foi encontrada. Erro! A origem da referência não foi encontrada..

Foi definido um espaço de isolamento por hotel conforme descrito em **3.2.2.1.5 Adequação do espaço selecionado para isolamento**.

Sempre que exista um “Caso Suspeito” de COVID-19, o hotel deve aguardar pelo resultado do diagnóstico laboratorial de confirmação do “Caso Suspeito”, antes de iniciar os procedimentos de

	<b>DOSSIER COVID-19</b>	Código: MCOV
		Revisão: 3
		Data: 31 Mar 2022
	<b>Erro! A origem da referência não foi encontrada.</b>	Página 15 de 17

remoção de roupa e limpeza, considerando que a limpeza e desinfecção do local de isolamento após situação de “Caso Confirmado” carece de alguns cuidados adicionais.

Na situação de “Caso Confirmado”, está prevista a desinfecção da zona de isolamento e/ou do quarto ocupado pelo doente por nebulização de vapor de peróxido de hidrogénio, podendo decidir-se pela realização da nebulização de áreas adicionais do hotel mediante análise de cada situação. Para a aplicação deste método, o espaço deve estar sem ocupação humana e é efetuada por técnicos especializados, de empresa contratada para o efeito. Previamente à aplicação deste método e, após 24 horas da saída do “Caso Confirmado”, as roupas do quarto são retiradas (com os devidos cuidados, conforme “**ITQRO01.07.COV**”) e é efetuada uma limpeza de todas as superfícies e respetivo reforço com uma solução de cloro livre conforme descrito em “**ITQRO01.07.COV**”. Deverão ser sempre solicitadas informações à empresa especializada que realizará o serviço, de modo que todas as recomendações sejam cumpridas, para uma maior eficácia do tratamento. Após este tratamento o espaço onde foi aplicado deverá ficar interdito durante algumas horas (tempo específico de acordo com recomendação da empresa contratada para o serviço). A metodologia a seguir pode ser encontrada em detalhe em “**ITQRO01.07.COV – Limpeza de quartos (caso suspeito ou confirmado de COVID-19)**”. O quarto que alojou o “Caso Confirmado” não é atribuído durante pelo menos 4 noites após ocupação pelo dito.

Na situação de “Caso Confirmado” entre os CLIENTES, ocorrerá ainda um reforço de higienização de todas as zonas de circulação de CLIENTES. Na situação de “Caso Confirmado” entre os Colaboradores, esse mesmo reforço de higienização será feito em todas as áreas de circulação do hotel (de CLIENTES e de serviço) e nas zonas de serviço (bem como no quarto de isolamento, caso o mesmo tenha sido utilizado). Esse reforço da higienização será feito pela aplicação de uma solução de cloro livre nas superfícies desses espaços. Esta solução é preparada através de uma a solução de hipoclorito de sódio com concentração original de 5% ou mais de cloro livre. A solução deve ser diluída a 0,1%, na proporção de 1 parte de hipoclorito de sódio para 49 partes iguais de água. A solução é preparada no momento de aplicação e deve atuar durante 10 minutos, após os quais é enxaguada com água quente e as superfícies secam ao ar. Perante um caso confirmado por COVID-19, além do referido anteriormente, deverão ser ativados os procedimentos de vigilância ativa dos contactos próximos, nomeadamente entre os colaboradores internos e externos do hotel. A metodologia a seguir pode ser encontrada em Erro! A origem da referência não foi encontrada. **Erro! A origem da referência não foi encontrada..**

Não obstante o descrito acima, devem ser sempre cumpridas as recomendações das entidades oficiais contactadas (exemplo: SNS24).

### **3.4. ESPAÇOS E CIRCUITOS**

#### **3.4.1. DISTANCIAMENTO SOCIAL**

Em todas áreas públicas e de serviço do hotel, foram adotadas uma série de estratégias para garantir a higiene e segurança de CLIENTES e colaboradores. Nesse sentido foram adotadas as seguintes medidas:

- **RECEÇÃO:**
  - Os hotéis que não têm portas automáticas de acesso exterior à Recepção, devem manter as mesmas abertas no período entre as 10h e as 19h, sempre que as condições climáticas assim o permitirem, por forma a evitar o toque dos CLIENTES.
  - Colocação de barreiras físicas (acrílico) no balcão de atendimento.
  - Por forma a promover o distanciamento, evitando a aglomeração de CLIENTES em filas, foi implementada a solução de check-in online através de aplicação móvel STAY HOTELS que integra com o software de codificação de chaves, com o PMS e site.

	<b>DOSSIER COVID-19</b>	Código: MCOV	
		Revisão: 3	
	<b>Erro! A origem da referência não foi encontrada.</b>		Data: 31 Mar 2022
			Página 16 de 17

- A música ambiente é mantida num volume audível, no entanto, que não implique que as pessoas tenham de subir o seu tom de voz para serem perceptíveis ou realizem movimentos de aproximação interpessoal para uma conversa audível.
- **SALA DE PEQUENO-ALMOÇO:**
  - Colocados dispensadores SABA junto dos equipamentos de toque frequente.
- **BAR:**
  - Os produtos alimentares de uso individual tais como açúcar, adoçante, molhos e condimentos, apenas são disponibilizados “à mesa” sob pedido (o CLIENTE deverá ser questionado sobre estes no momento do serviço).
  - Os CLIENTES são sensibilizados para adotarem o uso de máscara durante a permanência no espaço com exceção dos períodos de consumo.
  
- **ENTRADA DE FORNECEDORES:**
  - Apenas fornecedores de serviços poderão entrar no hotel. Na receção de encomendas não deverá ser estabelecido qualquer contacto físico com o fornecedor.
    - Uma vez que os prestadores de serviço, com exceção dos serviços de manutenção e de limpeza, entram pela entrada de fornecedores, aquando da sua entrada nas instalações, deverão desinfetar as suas mãos com SABA.
    - Todos os fornecedores de produtos e serviços que entrem no hotel devem usar máscara certificada e outros EPI's, conforme descrito acima em **3.2.1.2 Equipamento de Proteção individual (EPI's)**.
  - Antes de entrarem no local de armazenamento, as superfícies plastificadas dos produtos devem ser limpas com solução desinfetante de base alcoólica e as embalagens de cartão devem ser removidas. No caso de produtos alimentares, mais informação poderá ser encontrada em “**ITMSA09.01.COV – Receção de Géneros Alimentícios**”.

### 3.5. LIMPEZA E DESINFEÇÃO DE INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Conforme descrito anteriormente (**3.2.2.1.2 Adequação do plano de higienização** e □

**Adequação dos equipamentos de higienização**) foi necessário adaptar os hotéis a uma nova realidade. Nesse sentido, as metodologias relativas à higienização foram revistas tendo em vista assegurar maior eficácia no combate à proliferação da COVID-19, conforme constante em “**DT.Plano.higiene.COV – Plano de Higiene [da Restauração]**”, “**RPAPU01.01.COV - Planeamento de Limpeza das Áreas Públicas**”, “**ITQRO01.04.COV – Limpeza de quartos (saídas)**”, “**ITQRO01.05.COV – Limpeza de quartos (permanentes)**” e “**ITQRO01.07.COV – Limpeza de quartos (caso suspeito ou confirmado de COVID-19)**”. Ressalva-se que toda a loiça, cutelaria e palamenta devem ser lavadas na máquina, a temperatura elevada (acima de 60°C).

O uso dos produtos selecionados no âmbito do COVID-19 decorre de acordo com “**PQAM12 – Controlo Operacional: Gestão de Produtos Químicos**”, pelo que as recomendações de utilização dos produtos constantes na Ficha Técnica e de Dados de Segurança devem ser respeitadas.

**3.5.1.** Deve ser notado que o stock de materiais necessário ao cumprimento do plano de higiene definido é assegurado pelo hotel nas áreas cuja limpeza compete à Equipa (restauração, zona interna da receção, sala da Equipa e salas de reunião) e pelas empresas prestadoras de serviços de limpeza (quartos e áreas públicas) nas suas áreas de atuação. A verificação de que existe conformidade é efetuada pelo Hotel Quality Manager. **UNIFORMES**

	<b>DOSSIER COVID-19</b>	Código: MCOV
		Revisão: 3
		Data: 31 Mar 2022
	<b>Erro! A origem da referência não foi encontrada.</b>	Página 17 de 17

Os uniformes das colaboradoras de *housekeeping*, considerando a sua exposição, devem ser lavados profissionalmente a pelo menos 60°, sempre que o tecido o permita. Os uniformes devem ser sempre submetidos a passagem a ferro / vapor para garantir maior desinfeção térmica.

Os uniformes dos colaboradores da Equipa STAY, visto que estão menos expostos, poderão ser lavadas em casa, a pelo menos 60°C (sempre que o tecido o permita) e devem ser sempre submetidas a passagem a ferro / vapor para garantir maior desinfeção térmica. Quando transportado para fora das instalações, o uniforme é adequadamente embalado, cumprindo as exigidas normas de segurança.

### 3.6. GESTÃO DE RESÍDUOS

A gestão de resíduos decorrerá conforme “**PQAM11 – Controlo Operacional: Gestão de Resíduos**”. Deverá ser tida especial atenção aos resíduos indiferenciados provenientes dos quartos e recipientes de resíduos das áreas públicas (Receção), que devem ser colocados num saco, o qual deve ser fechado, sem mexer nos resíduos e sem tentar tirar o ar do saco. Este saco é colocado dentro de um outro saco, que também deve ser devidamente fechado, e depositado no contentor destinado aos resíduos indiferenciados.

As luvas e máscaras são materiais que devem ser sempre tratados como indiferenciado, excetuando os casos em que estiveram em contacto com um Caso Confirmado ou caso se desconheça a sua origem.

O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção e todos aqueles que provenham do espaço de isolamento, devem ser também duplamente ensacados sem mexer nos resíduos e sem tentar tirar o ar do saco. Após devidamente fechado o segundo saco (exemplo: com abraçadeira), os resíduos devem ser colocados em recipiente próprio para este tipo de resíduos (resíduos hospitalares de grupo III com risco biológico) e enviado para operador licenciado para a sua gestão. O recipiente em causa nunca deve ser preenchido em mais de 2/3 da sua capacidade. O registo desse envio é efetuado em “**RPQAM11.02.COV – Listagem de seguimento de resíduos**”.

No caso dos resíduos resultantes da limpeza de secreções biológicas (sangue, outros), os resíduos resultantes (papel, luvas, pano) devem ser também tratados como resíduos hospitalares de grupo III com risco biológico.

### 3.7. REGISTOS ASSOCIADOS

Código/nome do registo	Responsável pelo registo	Forma de arquivo	Tempo mínimo de arquivo activo	Tempo mínimo arquivo inactivo	Responsável Arquivo
RMCOV04.01 – Lista de verificação Protocolo Interno COVID-19	HQM	Cronológico	1 ano	5 anos	HQM

### 3.8. ANEXOS

RMCOV04.01 – Lista de verificação Protocolo Interno COVID-19