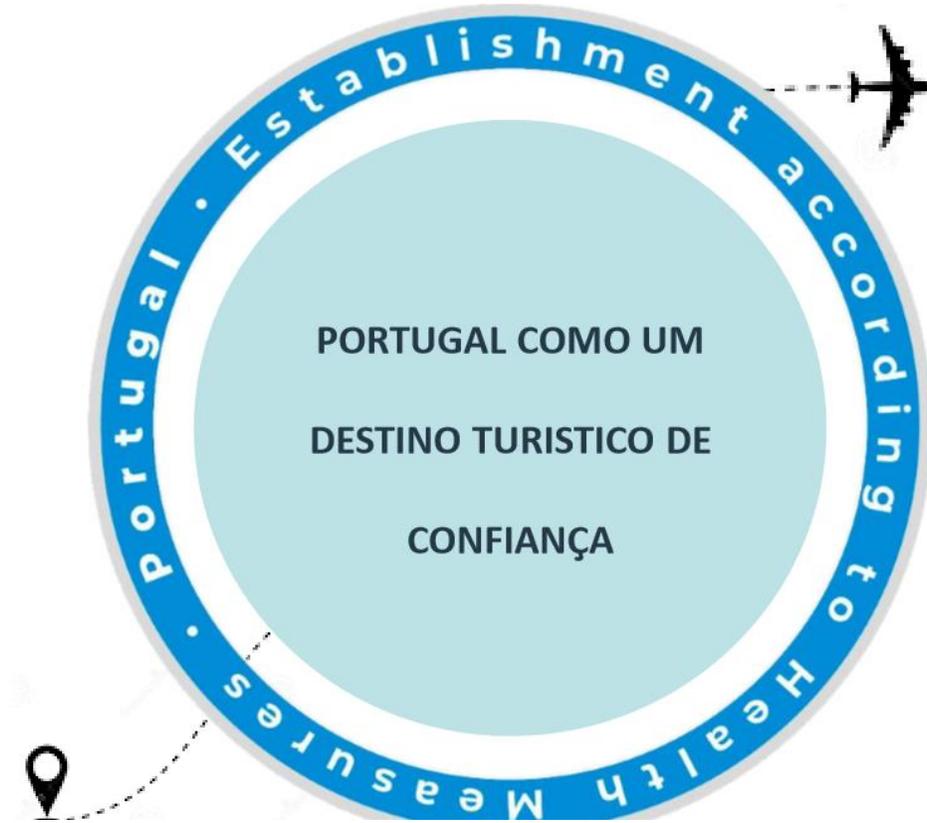




PROTOCOLO GRUPO AXIS CLEAN & SAFE





ASSUMIR O COMPROMISSO

No cumprimento das recomendações emitidas pela



em articulação



contaminação dos seus espaços com o SARS-CoV-2 ou outras infeções

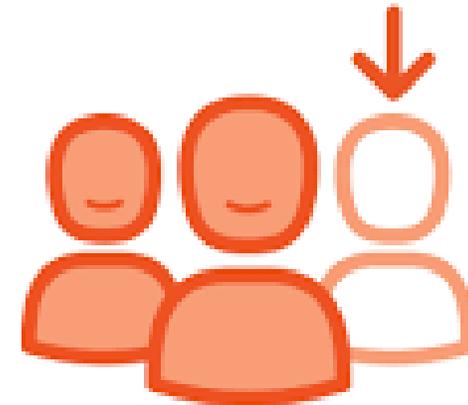
O QUE É O SELO CLEAN & SAFE ?



A distinção das empresas do Sector do Turismo, que sob a forma de uma Declaração de Compromisso, garantem a implementação de procedimentos de prevenção, controlo e vigilância do SARS-CoV-2, de acordo com as Normas e Orientações Legais.

Protocolo Interno Clean & Safe

- INFORMAÇÃO GERAL
- PREVENÇÃO E CONTROLO DA INFEÇÃO
- MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DIÁRIA DA TEMPERATURA CORPORAL/ PLANO DE AÇÃO
- PROCEDIMENTOS ESPECIFICOS POR SECÇÃO
- LIMPEZAS E DESINFEÇÕES
- GESTÃO DE RESÍDUOS
- CHECK LIST DE PROCEDIMENTOS





- ❑ FORMAÇÃO/INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO AOS COLABORADORES
- ❑ INFORMAÇÃO PREVENÇÃO COVID-19 NAS ZONAS DE SERVIÇO
- ❑ AFIXAÇÃO DO SELO EM LOCAL VISIVEL
- ❑ COLOCAÇÃO DE DISPENSADORES GEL NOS PONTOS DE ENTRADA, SAÍDA DO HOTEL, POR PISO, ENTRADA RESTAURANTE, BAR, E INSTALAÇÕES SANITÁRIAS COMUNS
- ❑ DIVULGAÇÃO PROTOCOLO CLIENTE – COMPORTAMENTOS A ADOTAR NO INTERIOR DO HOTEL
- ❑ ATUALIZAÇÃO DE DIRETÓRIOS COM INFORMAÇÃO ADICIONAL CLEAN&SAFE
- ❑ LIMPEZA DIÁRIA NAS ZONAS COMUNS, CHÃO, BANCADAS, ZONAS COMUNS, FRONT-OFFICE, ELEVADORES, CASAS DE BANHO E PORTAS
- ❑ DISTANCIAMENTO DE MOBILIARIO NO INTERIOR HOTEL PARA FACILITAR LIMPEZA E CIRCULAÇÃO DE PESSOAS
- ❑ VERIFICAÇÃO E CONTROLO DA CHECKLIST CLEAN&SAFE



GERAL - Plano de Ação



LAVAGEM DAS MÃOS



As mãos devem ser lavadas/ higienizadas várias vezes ao longo do período de trabalho e especialmente nos seguintes casos:

- Quando chega ao local de trabalho
- Imediatamente antes de começar a trabalhar
- Entre cada cliente
- Depois de tossir ou espirrar
- Depois de proteger um espirro ou tosse
- Depois de mexer no cabelo, olhos, nariz, boca, ouvidos ou corpo
- Depois de manusear lenços com secreções
- Antes e depois de consumir as suas refeições
- No momento anterior e posterior a uma ida à casa de banho
- Depois de tocar em superfícies muito manuseadas, puxadores, corrimãos, teclados
- Depois de tocar em, ferramentas, máquinas, objetos sujos, nomeadamente embalagens, lixo, resíduos sólidos
- Sempre que tocar em zonas comuns e das áreas mais frequentadas



ETIQUETA RESPIRATÓRIA



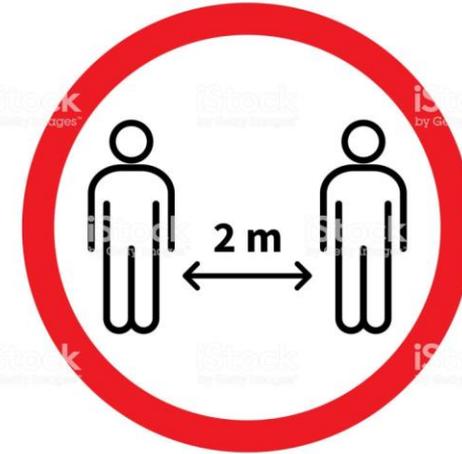
Ao TOSSIR ou ESPIRRAR não use as mãos, elas são um dos principais veículos de transmissão da doença. Use um **LENÇO DE PAPEL** ou o **ANTEBRAÇO**.



DEITE O LENÇO AO LIXO e **LAVE** sempre as mãos a seguir a tossir ou espirrar.

CONDUTA SOCIAL

- Alterar a frequência e forma de contato entre colaboradores e clientes
- Manter a distância de segurança de 2 m
- Evitar o contato próximo: aperto de mão, beijo e partilha de posto de trabalho
- Usar máscara na receção - **Rececionistas**
- Usar máscara, luvas e avental descartável - **Housekeeping**
- Usar máscara no Restaurante, Bar e Esplanada - **Empregados de Mesa**
- Usar os Equipamentos de Proteção Individual de acordo com a atividade, tais como: máscara, luvas descartáveis, avental descartável



MONITORIZAR A TEMPERATURA CORPORAL



Sintomas da COVID-19



Febre



Dificuldade respiratória



Tosse

- Medir diariamente a temperatura corporal, sempre que entre e abandone o hotel. A medição da temperatura corporal é da responsabilidade de cada colaborador
- Se tiver sintomas de infeção respiratória (tosse, febre) deve comunicar de imediato à sua chefia, deixar as instalações do hotel, e ligar para o SNS-24 808242424

ISOLAMENTO COLABORADORES E CLIENTES COVID

Sintomas da COVID-19



Febre



Dificuldade respiratória



Tosse

- Caso haja algum *colaborador suspeito*, o mesmo deverá ficar isolado em quarto designado zona de contenção/isolamento
- Caso haja algum caso de *cliente suspeito*, o mesmo deverá ser isolado no seu quarto de Hotel que ficará destinado e identificado como zona de contenção/isolamento
- Ambas as áreas de Isolamento/contenção deverão ser equipadas com material adequado
- Deverá existir um inventário do material existente na zona de contenção/isolamento

COMO ATUAR – PLANO DE AÇÃO

INFORMAR O TRABALHADOR QUE:

SE ESTÁ EM CASA → LIGAR SNS 24

SNS 24 ☎
808 24 24 24

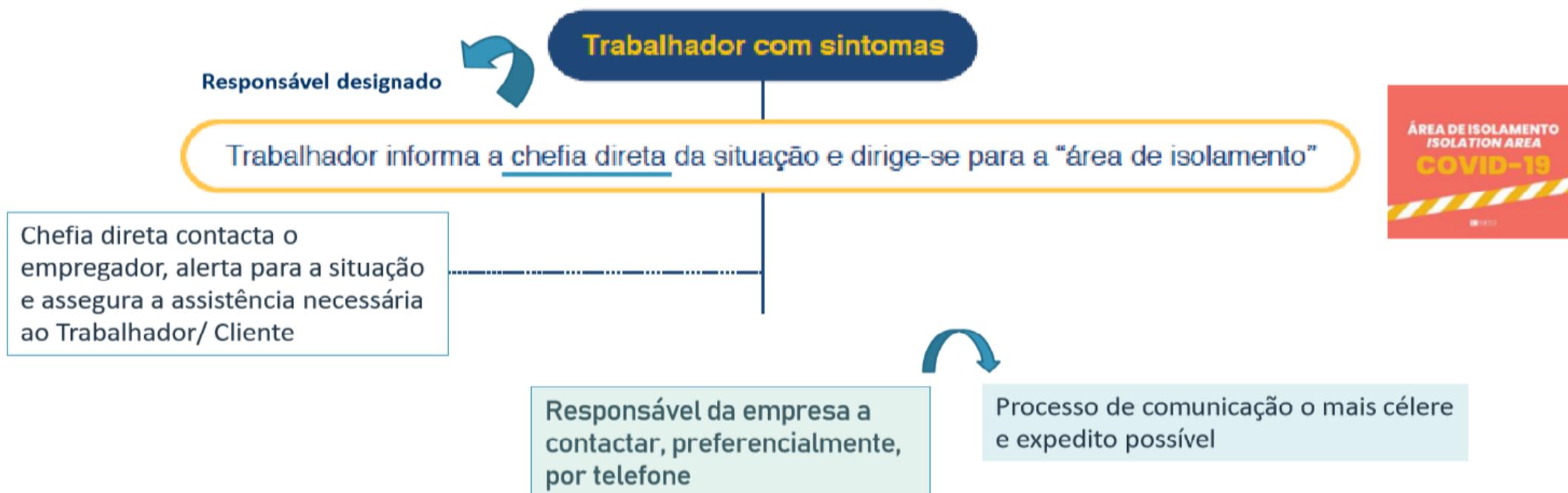
SE ESTÁ A DESLOCAR-SE PARA O TRABALHO



→ REGRESSA
A CASA

SNS 24 ☎
808 24 24 24

COMO ATUAR – PLANO DE AÇÃO



COMO ATUAR – PLANO DE AÇÃO





DESIGNAÇÃO DO RESPONSÁVEL

Identificar, **por turno**, o colaborador responsável por **acionar os procedimentos** em caso de suspeita de infeção.



- **O Rececionista de serviço é responsável por:**
- **Acompanhar** a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento
- **Prestar a assistência** necessária
- **Estabelecer** ligação de contato com o Serviço Nacional de Saúde



DEFINIR DUAS ZONAS DISTINTAS



RECEPÇÃO

- Barreira em acrílico de proteção à área do Front-office
- Ponto de atendimento com marcações de segurança no chão
- Assegurar a distância de segurança entre os clientes de 2 m
- Assegurar uma fila para Check in e outra para o Check out
- Utilizar EPIS adequados à atividade da receção. Inutilizar os EPIS após cada horário de serviço, ou caso se danifiquem, em caixote de lixo próprio
- Utilizar o álcool gel, antes e após, o atendimento de cada cliente
- Utilizar toalhetes à base de álcool para limpar teclado
- Sugerir a utilização pelos clientes do modo de pagamento eletrónico
- Garantir condições e meios que permitam a desinfeção periódica das mãos pelos utilizadores nos principais pontos de contato no Hotel
- Assegurar-se que o cliente adotou as medidas de segurança, tais como a desinfeção das mãos e utilização de máscara, após passagem pelo **Disinfection Corner**
- Garantir a adoção das recomendações da Direção Geral de Saúde no Espaço do Hotel



Axis
HOTÉIS



RESTAURANTE

Pequenos Almoços e Refeições

- Layout da zona de Pequenos-almoços, reduzida a 50%, e as mesas a 2m de distanciamento
- A entrada do cliente no restaurante deverá ser controlada por um funcionário que explica o funcionamento do serviço ao cliente e assegura a ordem na fila, por forma, a que seja respeitada a regra de distância de segurança obrigatória
- Utilização obrigatória de circuito de entrada e saída do Restaurante
- O Uso da máscara pelos clientes é obrigatória no restaurante
- O dispensador de Gel desinfetante está disponível à entrada do restaurante para desinfeção obrigatória das mãos
- A zona de serviço do Buffet está vedada. A entrada do cliente nesta zona é controlada, de forma a garantir o cumprimento do limite do número de pessoas que pode permanecer em simultâneo nesta área
- Na entrada da zona de serviço do Buffet, estão disponíveis luvas descartáveis que o cliente deverá usar obrigatoriamente durante a permanência nesta área. Na saída, as luvas deverão ser deixadas em caixote de lixo próprio. As luvas, não podem ser reutilizadas. Sempre que o cliente voltar a entrar nesta zona deverá usar novas luvas
- O funcionário deve desinfetar as mãos na frente do cliente, sempre que necessário
- Mise en place com talheres e guardanapos empacotados na presença do cliente, assegurando a higienização necessária
- Trocar toalhas e higienizar mesas com produtos recomendados entre cada cliente



RESTAURANTE

Pequenos Almoços e Refeições

- Os individuais usados nas mesas, devem ser desinfetados após cada utilização
- Proporcionar os pequenos almoços e Room Service no quarto, sem taxa de serviço
- Cartas e Menus descartáveis
- Colocar as bebidas nas mesas, não servir
- Privilegiar a utilização de esplanada e espaços exteriores
- Assegurar a limpeza do restaurante com a frequência de 6 vezes ao dia
- Incentivar o agendamento prévio da reserva de lugares
- Assegurar uma boa ventilação e renovação de ar na zona do restaurante com abertura das portas e janelas
- Afixação da capacidade máxima pessoas/serviço em local visível



BAR

- Layout da zona do BAR – eliminar os lugares de balcão
- Layout da zona do espaço da esplanada a 2m de distanciamento
- O serviço é efetuado à mesa
- Manter distância de Proteção de segurança à área do Bar, por forma que o cliente seja servido por um empregado e veja a exposição de todos os produtos disponíveis
- Ter sempre um empregado a servir o cliente com os EPIS adequados.
- Desinfetar as mãos de forma frequente na presença do cliente
- Privilegiar a utilização de espaços destinados aos clientes em áreas exteriores, como as esplanadas
- Afixação da capacidade máxima pessoas/serviço em local visível



COZINHA

- Usar os EPIS adequados.
- Usar luvas descartáveis para preparar e manusear alimentos
- Não passar as luvas de uma área suja para uma área limpa sem substituir as luvas. Substituir as luvas sempre que as danifique ou interrompa tarefa
- Não entrar em contato com alimentos prontos para comer, com as próprias mãos, devendo usar utensílios adequados, como espátulas, pinças e luvas
- Assegurar uma boa ventilação e renovação de ar na zona da cozinha com abertura das portas e janelas, se possível
- Colocar a exaustão em modo de extração e não em modo de circulação de ar
- Dispor de álcool desinfetante para garantir a higienização das mãos e das zonas de utilização mais frequente
- Garantir a adoção das recomendações da Direção Geral de Saúde e da HACCP



Axis
HOTÉIS



COZINHA



MANTENHA A LIMPEZA



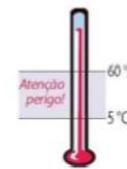
SEPARE ALIMENTOS CRUS DE ALIMENTOS COZINHADOS



COZINHE BEM OS ALIMENTOS



USE ÁGUA E MATÉRIAS-PRIMAS SEGURAS



MANTENHA OS ALIMENTOS A TEMPERATURAS SEGURAS



HACCP

Hazard Analysis Critical Control Points

SALAS REUNIÕES

Salas de reuniões / Eventos

- Ter sempre uma empregada de andares, com os EPIS adequados a limpar e a higienizar as salas, sempre que os clientes abandonem as salas, ou em momentos de pausa de reunião
- Desinfeção de todas as superfícies, objetos de utilização comum, tais como mesas, bancadas, cadeiras, comandos de tv, interruptores, maçanetas e puxadores
- Renovar o ar das salas e espaços fechados antes e após cada reunião. Renovar o ar durante a reunião se a mesma for superior a 1Hora



HOUSEKEEPING

Limpeza e manutenção Quartos

- Formação de todas as empregadas de andares protocolo de limpeza VILEDA
- Ter sempre uma empregada de andares com Kit de EPIS adequados
- A mudança dos equipamentos de proteção deve ser efetuada nos períodos de intervalo de almoço e mudança de turno
- A empregada de andares deve seguir protocolo de limpeza Vileda
- As Fardas das empregadas de andares são lavadas no hotel a 60° durante 30 minutos
- Higienização profunda de todas as superfícies, objetos de utilização comum, tais como mesas, bancadas, comandos de tv, interruptores, torneiras, maçanetas e puxadores
- Utilizar sempre aspirador com filtro HEPA
- É proibida a limpeza do quarto com o cliente no quarto
- Renovar o ar dos quartos, abrindo janelas enquanto se procede à limpeza dos mesmos
- Efetuar a higienização e limpeza, 24h após o checkout, (articular com a receção)
- Utilizar todos os procedimentos necessários para remover a roupa de cama e toalhas de casa de banho, sem agitar ou sacudir, enrolando no sentido de fora para dentro sem encostar ao corpo





HOUSEKEEPING

Remoção de roupa e atalhados



↓
Não encostar a roupa ao corpo

Axis
HOTÉIS





LIMPEZA E DESINFEÇÃO DE INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS - DIRETRIZES

Implementar procedimentos "extraordinários" de boas práticas de limpeza e desinfeção

Aumentar a frequência de limpeza

Ter atenção especial às superfícies de maior risco de contacto

Aconselhável a utilização de produtos que reduzam o risco de contaminação cruzada

Uso de EPIS

Axis
HOTÉIS





LIMPEZAS E DESINFEÇÕES ESPECÍFICAS

Utilização de código de cores

Evitar o risco de contaminação cruzada



Utensílios específicos para cada tarefa de limpeza/desinfecção



Axis
HOTÉIS





LIMPEZAS E DESINFECÇÕES ESPECÍFICAS

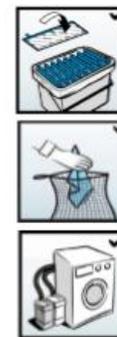
Princípio:

Axis
HOTÉIS



EVITAR RISCO
CONTAMINAÇÃO
CRUZADA:

Sistema com o uso reutilizáveis pre-impregnados



- Higiénico
- Seguro
- Simples
- Eficaz
- Ergonomia
- **Poupança**
- **Sustenibilidade**



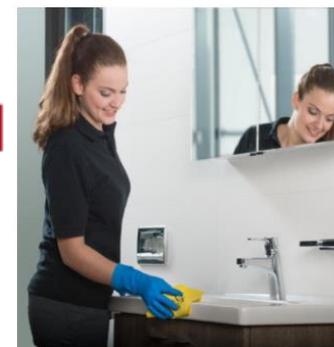


LIMPEZAS E DESINFEÇÕES ESPECÍFICAS

1. Entrada de edifícios



2. Superfícies



3. Limpeza pavimentos



Axis
HOTÉIS



EVITAR RISCO CONTAMINAÇÃO CRUZADA:

- Utilizar uma Mopa por quarto ocupado
- Utilizar código de cores para diferentes áreas



LIMPEZAS E DESINFEÇÕES WC

PANO para limpeza dos lavatórios
ex. cor **amarelo**

PANO para limpeza dos sanitários (exterior)
ex. cor **vermelho**

Interior sanitários não necessita
panos (deverá ser limpo com o
próprio piaçaba)



EVITAR RISCO DE CONTAMINAÇÃO CRUZADA



LIMPEZAS E DESINFEÇÕES ESPECÍFICAS

- Limpar/desinfetar a humido sem utilizar baldes e esfregonas
- Pré-impregnar o nº de panos e mopas necessários a usar com a solução de químico adequada
- Panos 100% microfibras disponíveis em 4 cores com uma durabilidade de +350 lavagens
- Mopas 100% microfibras com uma durabilidade > a 500 lavagens
- Usar código cores
- Método 1 mopa e panos = 1 quarto ocupado e outras áreas
- Por ultimo enviar todos os texteis para a lavandaria
- No dia seguinte repetir todo o processo:
 - Impregnar → Utilizar → Lavar

**LIMPEZA
INTELIGENTE**



LIMPEZAS E DESINFEÇÕES

DETERGENTE

RB-3



DETERGENTE DESODORIZANTE ULTRA-CONCENTRADO

- Dosagem fácil para a utilização com sistema RATIO
- Elevado poder desodorizante
- Neutro em todas as superfícies

COMO USAR

Para a lavagem de pavimentos: RATIO-MIX Bucket: Balde de 8 L, letra de diluição K. RATIO-SHOT Bucket: Balde de 8 L, posicione o botão de diluição no 12 ml e pulse uma vez. Para desinfetar e higienizar: preparar o produto no frasco e pulverizar na lixeira ou na fonte de mau cheiro. Para desinfetar e higienizar: pronto para o uso, pulverizar no pano, proceder à lavagem da superfície, virar o pano e repassar ou enxaguar.



DILUIÇÃO

Com sistema RATIO-MIX Bucket e RATIO-SHOT Bucket.

DADOS TÉCNICOS

APARÊNCIA: Líquido claro
COR: Azul
ODOR: Pinho mentolado
COV: 5,60%

PH	Substância activa total [%]	Densidade (g/ml)	Pressão (bar)	Viscosidade (cP)	Resíduo seco total [%]
9,0 ± 0,5	27 ± 1	1,011			



PISCINAS

- Implementar Regras de Ocupação e permanência na piscina (número de pessoas e tempo)
- Determinar que o acesso é exclusivo a hóspedes
- Definir a ocupação máxima permitida de acordo com o distanciamento
- Nos recintos com equipamentos (cadeiras, colmos, espreguiçadeiras) prever distanciamento de 3 metros
- Interdição de equipamentos de uso coletivo (boias, colchões, etc)
- Limpeza e desinfecção de mesas e espreguiçadeiras, após utilização por cada cliente, no início da manhã e no fecho da piscina
- Obrigatório o uso de calçado nas áreas de circulação envolventes da piscina
- Ter sempre um empregado a servir com máscara de proteção
- Controlo de cloro e ph três vezes ao dia
- Análises laboratoriais mais frequentes de 15 em 15 dias
- Ponto de recolha de entrega toalhas limpas e recolha de toalhas sujas na piscina com horário definido entre as 09h00 e as 20h00
- Retirar as espreguiçadeiras ao final do dia



SPA/GINÁSIO

Protocolo específico para cada hotel,
disponível para consulta.





GESTÃO DE RESÍDUOS

RESÍDUOS BIOLÓGICOS

RESÍDUOS GERADOS POR CASO SUSPEITO OU CONFIRMADO E PESSOA QUE LHE PRESTA ASSISTÊNCIA



Resíduos de
Risco Biológico
(Grupo III)

Operador
licenciado para a
gestão de
resíduos de Risco
Biológico



Axis
HOTÉIS

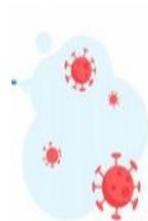




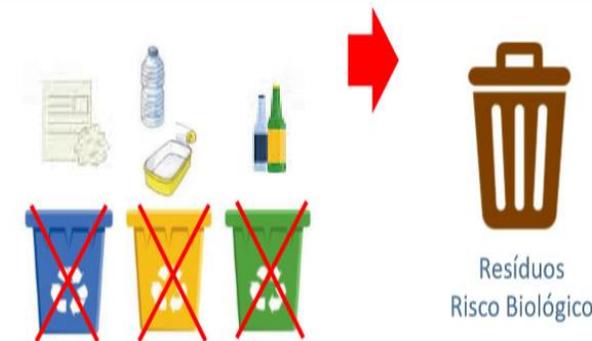
GESTÃO DE RESÍDUOS

RESÍDUOS BIOLÓGICOS

RESÍDUOS GERADOS POR CASO SUSPEITO OU CONFIRMADO E PESSOA QUE LHE PRESTA ASSISTÊNCIA



NÃO SÓ O LIXO DA SALA DE ISOLAMENTO MAS TODO E QUALQUER RESÍDUO SEM RECOLHA SELETIVA



Resíduos recicláveis devem ser depositados com os resíduos indiferenciados (Risco Biológico) e nunca no ecoponto.





GESTÃO DE RESÍDUOS

RESÍDUOS URBANOS

RECOLHA SELETIVA DEVE SER MANTIDA

Evitando sobrecarregar os tratamentos e destino final ou aterro



MÁSCARAS, LUVAS E LENÇOS | LIXO INDIFERENCIADO



NUNCA NO ECOPONTO





INFORMAÇÃO AOS FORNECEDORES

- **Impedir que o fornecedor entre na unidade Hoteleira**, deixando todo o material na entrada que será rececionado por outro colaborador, preferencialmente sem contato com o fornecedor
- **Limitar o acesso ao interior das instalações de profissionais externos ao serviço**, salvo raras exceções ao funcionamento da atividade
- **Evitar a receção de faturas e guias em papel**, optar por formato eletrónico

ENTREGA DE MERCADORIAS

DELIMITAR ZONA DE RECEÇÃO DE MERCADORIAS

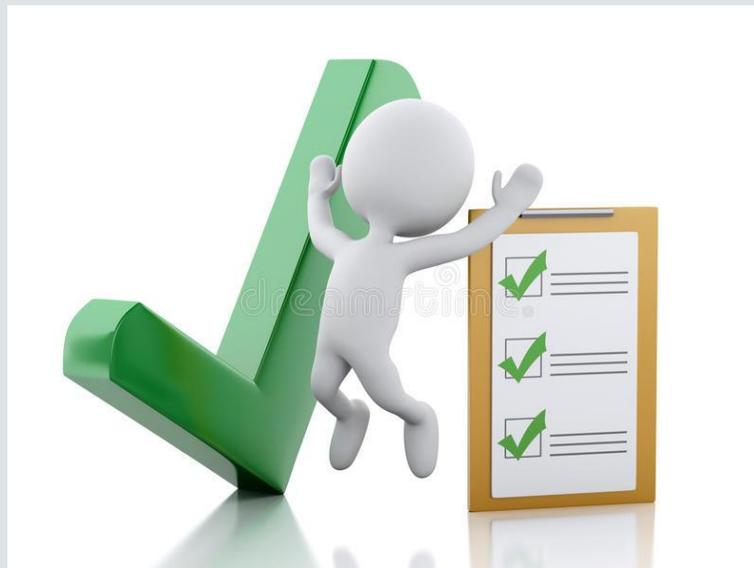


ESCALONAR ENTREGAS | CRIAÇÃO DE HORÁRIOS DESFAZADOS PARA OS DIFERENTES FORNECEDORES



- Entregar mercadorias fora das instalações
- Identificar o local para a receção de mercadorias
- Assegurar que os fornecedores cumprem as normas de segurança relativas do Covid - 19
- Assegurar a limpeza das bancadas, portas, maçanetas e puxadores após as entregas





CHECK-LIST