****

**Protocolo Interno**

**Por Secções**

**Lezíria Parque Hotel**

**(Covid-19)**

**Controlo de Alterações**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Revisão**  | **Data** | **Alterações** |
|   |  26/5 |  criado |
|   |  |  |
|   |  |  |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|   |   |   |

1. **Geral**
* A entrada dos funcionários deverá ser efetuada pela portada entrada do pessoal
* Todos os funcionários deverão ter a preocupação de fazer auto medição de temperatura em casa antes de virem trabalhar. Se tiverem febre a partir dos 38º ou outros sintomas próprios da COVID-19, deverão ficar em casa e avisar a empresa.
* Existência de sala de quarentena/infetado para funcionários/cliente – Quarto 001, piso zero, com material EPI’s
* Material a ser colocado na sala de quarentena:

Termómetro / caneta e folha / cadeira / telefone / garrafa de água / alguns alimentos não perecíveis /caixa de toalhetes de papel / máscara / luvas / desinfetante / contentor de resíduos com abertura não manual / saco de plástico/ contato saúde 24

* No caso de cliente infetado, ficar no quarto, contactar e aguardar indicações da DGS
* Assegurar que todos os departamentos tenham líquido desinfetante e meios de proteção individual /EPI´s)
* Os fornecedores não deverão entrar no Hotel para evitar contaminação. O material que seja entregue deve ser sempre que possível desinfetado, mudadas as caixas ou guardado sem ser utilizado por uns dias.
* Cada Chefia deve gerir e espaçar os períodos de refeição para evitar aglomerados no refeitório e respeitar os horários de funcionamento
* Utilizar corretamente uma máscara, durante todo o período de trabalho num espaço com múltiplas pessoas, respeitando as condições de higiene e de segurança durante a sua colocação, utilização e remoção. Contemplar, caso seja necessário, a substituição da máscara, adotando as boas práticas de utilização. O uso de máscara não substitui outras medidas de prevenção, como o distanciamento físico e a etiqueta respiratória
* Manter, sempre que possível, uma distância de 2 metros dos clientes e dos outros colaboradores
* Não devem passar com as luvas de uma área suja para uma área limpa. Antes que esta passagem aconteça, as luvas devem ser substituídas.
* Sinalizar e identificar a ficha técnica dos higienizadores de mãos de forma a serem utilizados a entrada e à saída pelos clientes / funcionários
* Os funcionários deverão lavar/desinfetar as mãos após tocar o rosto, boca ou mudarem de tarefa. Deverão também fazê-los após o contato com sangue, fluídos corporais ou eventual material ou pessoa infetada
* Os funcionários têm que lavar as mãos:

Após utilizarem a casa de banho

Assoarem o nariz

Antes de comer ou preparar comida

Antes de tocar na boca, nariz e olhos

Antes de manusear ou preparar comida

Depois de utilizar um lenço de papel para cobrir a boca ou nariz após espirrar ou tossir

Antes e depois de remover as luvas

* Os telefones ou telemóveis quer de serviço quer pessoais deverão ser desinfetados a cada hora.
* Não partilhar copos sejam de vidro ou descartáveis. Ao utilizar copos descartáveis, deitar fora no recipiente adequado
* Mudar de máscara de 4 em 4 horas e luvas todos os dias
* A farda e os sapatos não podem sair do hotel e os sapatos que trazem do exterior

não podem ser utilizados no hotel.

* Nos cacifos ter a roupa e calçado pessoal do exterior separada da farda de trabalho

através de sacos de plástico

* Não partilhar utensílios gerais tais como: caneta / agrafador / furador / lápis / blocos…
* Registar limpezas / desinfeção
* Na confirmação de reserva:

Informar que deve utilizar máscara dentro do hotel

Informar sobre a existência de protocolo interno de segurança e higiene

Solicitar dados pessoais para facilitar o check In

* Limpeza dos espaços mais frequentes: sítios onde os Clientes/Funcionários mais tocam devem ser mais vezes desinfetados (mínimo 6 vezes/dia)
1. **Front-Office**
* Atendimento por detrás do painel de segurança
* Usar máscara no atendimento ao cliente
* Considerar, sempre que possível, a atribuição de quartos com intervalo de portas para assegurar distanciamento de clientes
* Não deixar entrar no hotel o serviço de take away . Se o cliente pedir deve ser ele a ir buscar no exterior do hotel
* Será colocada uma informação plastificada nos quartos a informar o cliente que temos o selo do Turismo de Portugal “Clean & Safe” e que temos a preocupação pela segurança dos nossos clientes e funcionários. Para além disso, temos implementado um plano de segurança e contingência com todos os meios de proteção e segurança, individuais e das instalações
* Com maior ocupação, preparar extratos de conta para dar no dia anterior a saída do cliente e tornar mais rápido o check-out de forma a reduzir o número de clientes na receção
* Sempre que possível, atribuir quartos com 1 dia de intervalo, 1 quarto de saída só deverá ser ocupado 2 dias depois
* Perguntar ao cliente se deseja limpeza de quarto / reposição de toalhas
* Perguntar ao cliente no check in, quais as horas a que pretende tomar as suas refeições e explicar quais são os horários em que o poderá fazer
* Pedir ao cliente para respeitar todas as normas internas de segurança e informar que o uso de máscara é obrigatório dentro do hotel
1. **Cozinha**
* Reforçar todas as regras e procedimentos do HACCP
* Usar máscara no empratamento e na preparação de alimentos crús
* Correta desinfeção de alimentos e mercadorias recebidas e usar máscara, luvas e aventais descartáveis quando se transportam as caixas recebidas
* Todas as mercadorias, deverão ser desembaladas e passadas para caixas desinfetadas
* Sempre que possível, não deixar entrar fornecedores dentro das nossas instalações
* Tentar reduzir as encomendas / entregas ao máximo de 2 por semana
* Privilegiar os fornecedores locais
* Manter o distanciamento no refeitório e ter loiça e talheres individualizados e desinfetados ou lavados a alta temperatura
* A loiça utilizada pelos clientes deve ser lavada na máquina e lavar com detergente, a temperatura elevada (80-90ºC)
* A temperatura e o detergente da máquina de lavar a loiça devem ser verificados com regularidade tendo o fornecedor também que fazer uma inspeção com regularidade (manter o relatório da mesma devidamente arquivado)
* Higienizar os balcões de preparação antes de os utilizar
* Os funcionários deverão lavar as mãos com frequência utilizando as regras básicas para o efeito
* Não reutilizar os pratos mais do que uma vez em cada turno: por exemplo,

utilizar, lavar a alta temperatura e só voltar a utilizar na próxima refeição.

* Limpeza Geral de superfícies (seguindo as instruções do fornecedor):

Detergente para a limpeza geral da cozinha (luvas e pano microfibras)

Detergente de secagem rápida para vidros (luvas e pano microfibras)

Detergente para limpeza e desinfeção de cozinhas (luvas e pano de limpeza)

Desengordurante de fornos / grelhas (luvas e máscara)

Detergente lavagem manual da louça (luvas)

Detergente e secante para lavagem automática da louça

Sabonete desinfetante para as mãos

Descalcificante para a máquina de lavar louça (luvas e máscara)

Detergente desengordurante (luvas)

* Pontos essenciais para desinfeção:

Maçanetas / torneiras / interruptores / utensílios / dispensadores / zonas de elevado contato / superfícies com comida

1. **Restaurante / Bar**
* Manter distanciamento de segurança de lugares de 2 metros entre mesas e entre clientes)
* Os coabitantes podem sentar-se frente a frente ou lado a lado a uma distância inferior a 2 metros.
* Impedir que os clientes modifiquem a orientação das mesas e das cadeiras, permitindo que os colaboradores o façam.
* Sempre que possível e aplicável, promover e incentivar o agendamento prévio para reserva de lugares e horários das refeições, conforme a programação existente, por parte dos clientes.
* Os grupos devem ser servidos em espaços próprios e em regime de exclusividade
* Fixar capacidade máxima de pessoas/serviço do estabelecimento em local próprio, visível para o público.
* Uso permanente de máscara e luvas (quando necessário)
* A entrada do restaurante, balcão do bar e pontos estratégicos: Gel líquido para os clientes/funcionários
* Reforçar a higiene pessoal dos funcionários.
* Fazer mais auditorias de HACCP Internas ou Externas
* Quando houver buffet de pequeno almoço: menos quantidades e mais reposições
* Verificação do HACCP dos nossos fornecedores habituais de comidas e bebidas e obrigar os mesmos a cumprirem regras de higiene quando se deslocam ao nosso Hotel.
* Evitar ao máximo pagamento com dinheiro. Pedir para debitar/assinar ao quarto ou efetuar pagamento por cartão (se possível Contact Less ou MBway)
* Na Entrega de Room-Service, evitar a entrada do funcionário no quarto e o mesmo deverá ir com máscara e luvas, informando o cliente que é uma medida de segurança
* Os alimentos têm que ser servidos bem cozinhados e evitar carnes “mal passadas” ou legumes frescos nos menus (todos os alimentos a servir em cru deverão ser previamente desinfetados – (Por exemplo: fruta, saladas, etc.)
* Utilizar artigos individuais: sal, pimenta, açúcar, ketchup, mostarda, azeite, vinagre, etc., a pedido.
* Limpeza dos espaços mais frequentes: sítios onde os Clientes/Funcionários mais tocam devem ser mais vezes desinfetados (mínimo 6 vezes/dia)
* Desinfetar após cada utilização, com recurso a detergentes adequados, os equipamentos críticos, tais como, terminais de pagamento automático.
* Higienizar as mesas com produtos recomendados entre cada cliente.
* Retirar os motivos decorativos das mesas (caso haja) sendo as mesmas montadas à frente do cliente (individuais / pratos / talheres…)
* Entregar os menus depois de desinfectados.
* Não se deve aproveitar o que o Cliente tenha tocado ou levado para a mesa.
* O serviço de pequeno-almoço, almoços e jantares é feito na mesa. Não existe self-service. É tudo pedido e apresentado ao momento.
* Informar o cliente que poderá tomar as refeições na esplanada ao ar livre e que existe um serviço de bar
* Os funcionários deverão lavar as mãos após o retirar dos pratos sujos.
* Preparar as novas mesas (alternar as mesas ocupadas)
* Assegurar uma boa ventilação e renovação frequente de ar nas áreas de refeições, através da abertura de portas e janelas.O equipamento deve ser alvo de uma manutenção adequada (desinfeção por método certificado)
1. **Andares**
* Empregadas com luvas, máscaras, aventais descartáveis, toucas e viseiras
* Todos os objetos considerados não essenciais, serão retirados dos quartos. Alguns poderão ser disponibilizados a pedido do cliente
* As roupas de cama serão mudadas dia sim, dia não, ou todos os dias a pedido do cliente.
* A retirada de lixo, ou outros resíduos deixados nos quartos dos clientes, devem seguir o seu destino, devidamente fechados num saco
* A remoção da roupa de cama e atoalhados deve ser feita sem agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de dentro para fora, sem encostar ao corpo e transportando-a diretamente para o carrinho de lavandaria
* Transportar a roupa de quarto em sacos fechados e não deixar no carro do piso sem estar devidamente resguardada
* Arejar os quartos ocupados antes de serem arrumados. Os quartos de saída serão feitos após cumprido um intervalo de segurança de 24 horas
* As roupas de casa de banho devem ser adaptadas ao número de clientes que figurem na reserva
* Limpeza/desinfeção frequente de patamares e interior de elevadores. Escadas de clientes, incluindo o corrimão
* Limpeza frequente das áreas públicas, lobbies e balcões de clientes
* Limpeza/desinfeção dos sanitários e áreas públicas a cada 2h: maçanetas de porta, botões dos elevadores, Interruptores, casas de banho públicas
* Fazer registo de horas de limpeza por local
* Limpeza geral de superfícies dos quartos acrescida de desinfeção:

Detergente e descalcificante de sanitário (luvas e piaçaba)

Detergente desinfetante o de casa de banho (luvas e pano microfibras)

Creme de limpeza não abrasivo para loiças de casa de banho (luvas e pano microfibras)

Detergente para higienização (luvas e pano microfibras)

Detergente de secagem rápida para vidros (luvas e pano microfibras)

Detergente para limpeza de mobiliário (luvas e pano microfibras)

Detergente neutro para pavimentos (mopa húmida)

 **.** Pontos essenciais para desinfeção:

Maçanetas / Candeeiro / Torneiras / Interruptores /Superfícies com comida Tampos das mesas de cabeceira e dos toucadores / Dispensadores / Comandos Banheiras ou bases de duche / Mobiliário / Telefone / Sanitas / Acessórios de quarto

* Limpeza geral de superfícies dos sanitários /áreas públicas / balneários:

Detergente descalcificante de sanitários (luvas e piaçaba)

Detergente desinfetante para casa de banho (luvas e pano microfibras

Creme de limpeza não abrasivo para louças de casa de banho (luvas e pano microfibras)

Detergente para higienização da casa de banho (luvas e pano microfibras)

Sabonete desinfetante para as mãos

Detergente para limpeza de bolor ou branqueamento de juntas (luvas e esponja)

Detergente neutro para pavimentos (mopa húmida)

 . Pontos essenciais para desinfeção

Maçanetas e puxadores / botões de elevadores/ torneiras / interruptores / sanitas / Dispensadores

1. **Manutenção**
* Deslocação pelas zonas públicas com máscara
* Ao entrarem num quarto ocupado devem ter máscara e luvas
* Devem entrar apenas as pessoas essenciais de empresas exteriores de manutenção
1. **Banquetes**
* Montagem de salas avisando os clientes para respeitar o distanciamento
* Colocar blocos, papeis e canetas unicamente numa mesa à parte. Antes, perguntar se desejam que seja colocado de forma a evitar transmissões
* Coffee breaks – Deixar espaçamento e colocar o indispensável para evitar contatos cruzados
1. **Ginásio**
* Até data a definir, manter ginásio fechado por segurança – colocar aviso na porta de vidro e fechar à chave

Equipa de trabalho “Clean & Safe:

Jorge Amorim

Isabel Louro

Felisbela Leitão

Pedro Duarte

Luis Recharto

Vitor Viegas

Responsáveis pelo contacto com a saúde 24 em caso de contágio:

Jorge Amorim

Isabel Louro

Rececionista de serviço

Linha SNS - 808242424