



# Beleza Serra

GUIDE HOTEL

## PROTOCOLO INTERNO

COVID-19

**Declaração Estabelecimento Saudável & Seguro**



Irmãos Guimarães - Empreendimentos Hoteleiros, Lda.

(Beleza Serra Guide Hotel)

RNET 1603

---

## Medidas de Saúde, Higiene e Segurança

A OMS – Organização Mundial de Saúde declarou o Coronavírus agente causal da COVID-19, como emergência de saúde pública de âmbito internacional. Assim, e no sentido de evitar riscos e infeções, o **Beleza Serra Guide Hotel** assegura a existência de um **Protocolo Interno** que define os **procedimentos de prevenção, controlo e vigilância necessários no âmbito do surto de COVID-19**.

É objetivo do **Beleza Serra Guide Hotel** tornar o hotel absolutamente seguro para proteção dos seus clientes, colaboradores, fornecedores e outros parceiros.

Este Protocolo Interno, que foi elaborado tendo em consideração as orientações da OMS, bem como as recomendações da DGS – Direção Geral da Saúde e do Turismo de Portugal, será alvo de atualizações sempre que necessário em função da evolução da pandemia e das exigências legais.

### Formação a todos os colaboradores

Todos os Colaboradores do Beleza Serra Guide Hotel receberam informação e/ou formação específica sobre o presente Protocolo Interno, bem como sobre o cumprimento das precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de COVID-19.

Neste contexto, incluem-se os seguintes **procedimentos**:

- **Higienização das mãos**  
Lavar as mãos frequentemente com água e sabão, durante pelo menos 20 segundos ou usar gel desinfetante com pelo menos 70º de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas.
  
- **Etiqueta respiratória**
  - ✓ Tossir ou espirrar para o antebraço fletido ou usar lenço de papel, que depois deve ser imediatamente deitado ao lixo;
  - ✓ Higienizar as mãos sempre após tossir ou espirrar e depois de se assoar;
  - ✓ Evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos.
  
- **Conduta social**  
Alterar a frequência e a forma de contacto entre os trabalhadores e entre estes e os clientes, evitando (quando possível) o contacto próximo, apertos de mão, beijos, postos de trabalho partilhados, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas.
  
- **Automonitorização diária para avaliação da febre**
  - ✓ Medir a temperatura corporal e registar o valor e a hora de medição;
  - ✓ Verificação de tosse ou dificuldade em respirar.

---

*Qualquer colaborador com temperatura superior a 37,5º deverá ser encaminhado para o local de isolamento definido neste protocolo com implementação dos procedimentos de emergência, ou de imediato convidado a dirigir-se a casa e contactar o Serviço Nacional de Saúde.*

→ **Limpeza e higienização de roupas e superfícies**

- ✓ Cumprir as orientações da DGS para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos;
- ✓ Todos os dias deverá:
  - Vestir farda lavada (manter uma lavagem diária da farda com temperatura superior a 60ºC);
  - Colocar a máscara de acordo com as regras de colocação da máscara.

*Ao longo do decorrer do trabalho ou no final deste, caso a máscara e/ou outro EPI (equipamento de proteção individual) estiver danificada, deverá substituí-la, inutilizando-a e colocando-a no contentor de resíduos com abertura não manual, específico para tal.*

**Procedimentos no estabelecimento**

- Lavagem e desinfecção, de acordo com o protocolo interno, das superfícies onde colaboradores e clientes circulam, garantindo o controlo e a prevenção de Infecções e resistências aos antimicrobianos.
- Limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz, maçanetas, puxadores de armários).
- Ser dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco e do uso de aspirador de pó.
- Renovação regular de ar das salas e espaços fechados.
- Nas zonas de restauração e bebidas, será reforçada a higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies e evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores.
- O protocolo de limpeza e higienização garante também:
  - ✓ Definição de cuidados específicos para troca da roupa de cama e limpeza nos quartos, privilegiando dois tempos de intervenção espaçados e com proteção adequada conforme Protocolo interno.

- 
- ✓ A remoção da roupa de cama e atalhados feita sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e transportando-a diretamente para a máquina de lavar.
  - ✓ A lavagem em separado à máquina e a temperaturas elevadas da farda dos colaboradores e da roupa de cama/atalhados (cerca de 60°C).
  - ✓ É reforçado a limpeza e desinfecção dos quartos e casas de banho, sendo utilizados, sempre que possível, materiais de limpeza de uso único. Relativamente a baldes e esfregonas para o chão e alguns panos de limpeza, habitualmente reutilizáveis, é garantida a sua desinfecção no final de cada utilização. Os baldes e esfregonas de cada área só é utilizado nessa área, ou seja, serão diferenciados os equipamentos dos quartos, das áreas comuns e dos espaços de restauração.

→ **O Beleza Serra Hotel possui:**

- ✓ Equipamentos de proteção individual em número suficiente para todos os colaboradores.
- ✓ Equipamento de proteção individual disponível para clientes.
- ✓ Stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às suas características e dimensões.
- ✓ Dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída, por piso, à entrada da sala de refeições e instalações sanitárias comuns.
- ✓ Contentor de resíduos com abertura não manual e respetivo saco de plástico.
- ✓ Quarto específico para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, com ventilação natural, revestimentos lisos e laváveis, casa de banho (com solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool e toalhetes de papel), stock de materiais de limpeza, máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis, termómetro, contentor de resíduos autónomo com abertura não manual, sacos de resíduos, sacos de recolha de roupa usada, kit com água e alguns alimentos não perecíveis.
- ✓ Nas instalações sanitárias será disponibilizado equipamento para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.

---

*O Beleza Serra Guide Hotel assegurará ao serviço um colaborador responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção (acompanhar a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o serviço nacional de saúde.*

*Sempre que haja casos positivos de infeção e/ou doentes suspeitos de infeção, a descontaminação e/ou desinfeção da área de isolamento será realizada de acordo com as indicações da DGS, em particular superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelos casos positivos e/ou suspeitos.*

*O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos e/ou positivos de infeção será realizado em saco de plástico que, após devidamente fechado será segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.*

## **Segurança dos clientes**

### → **Informação aos clientes**

- ✓ É disponibilizada a todos os clientes as seguintes informações:
  - Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de COVID-19;

### → **Procedimentos de limpeza de superfícies e gestão de resíduos**

- ✓ Quartos dos clientes:
  - Higienização e desinfeção de cada quarto: utilização de toalhas/panos de limpeza de uma só utilização e uso de detergente desinfetante ou álcool a 70º;
  - Os quartos serão sempre arejados, sendo higienizados e desinfetados totalmente após cada utilização;
  - A recolha da roupa de cama e de casa de banho usadas será realizada sem sacudir, enrolando-a no sentido de dentro para fora, sem encostar ao corpo e transportada diretamente para a lavandaria para lavagem a 60ºC;
- ✓ Zonas públicas (Receção, Sala de Estar, Corredores, Casa de Banho, etc.):
  - A higienização das zonas públicas será realizada no mínimo duas vezes por dia, sendo utilizada preferencialmente limpeza húmida, panos de limpeza de uma só utilização e uso de detergente desinfetante ou álcool a 70º. Esta higienização deverá incluir sempre: tampo, balcões, braços de cadeiras e sofás, puxadores, corrimão, vidros onde possam ser colocadas mãos, torneiras, paredes, botões, etc.;
  - Sempre que esteja a ser realizada a limpeza será, igualmente, efetuada a renovação de ar do espaço, abrindo portas e janelas aí existentes;
  - Luvas, máscaras, bem como outros materiais de proteção, mesmo não estando infetados, não deverão ser colocados no contentor de recolha seletiva, nem

---

depositados em ecoponto. Assim, serão sempre encaminhados com a recolha indiferenciada em saco bem fechado;

→ **Alojamento de clientes**

- ✓ No sentido de garantir o necessário distanciamento social, os espaços sociais do Beleza Serra Guide Hotel estão configurados e reorganizados para garantir esse distanciamento, bem como foi instalado um acrílico na receção.
- ✓ A ocupação dos quartos será realizada mantendo o distanciamento, e após respetiva higienização e desinfecção, bem como a ventilação assegurada depois da utilização anterior.
- ✓ Caso os clientes não possuam equipamento de proteção individual (em particular, máscaras de proteção), o Beleza Serra Guide Hotel poderá disponibilizar.
- ✓ O Beleza Serra Guide Hotel procurará sempre reduzir o tempo de permanência e contacto na receção, efetuando a maioria das formalidades de check-in previamente on-line. O atendimento ao cliente é feito obrigatoriamente com máscara, existindo também um acrílico para manutenção da regra de distanciamento social. Está disponível na receção produto desinfetante ao serviço dos clientes.
- ✓ O cliente deverá informar a receção quando pretende efetuar o check-out para que todas as contas estejam finalizadas no momento da saída, evitando tempos de espera que proporcionam aglomerados de clientes.
- ✓ O pequeno-almoço, à semelhança das restantes refeições, será servido na sala do restaurante, onde foi também garantido o necessário distanciamento social.
- ✓ Solicita-se a cada cliente que abra a janela para ventilação, antes de libertar o quarto.

→ **Restaurante**

- ✓ A reabertura do Restaurante ocorrerá dia 22 maio, nos termos indicados pela DGS e efetuando as atualizações necessárias sempre que as disposições legais assim o obrigaram;
- ✓ O Beleza Serra Guide Hotel tomou as seguintes medidas preventivas:

- 
- Garantir o necessário distanciamento social, reconfigurando e reorganizando o espaço do restaurante, reduzindo o número de lugares disponíveis para respeitar a distância exigida entre clientes. Em funcionamento ficará 50% da capacidade total do restaurante.
  - ✓ Todo o serviço será “a la carte” e a entrada na sala do restaurante processar-se-á individualmente. Para evitar cruzamento de clientes na sala, a saída do restaurante poderá realizar-se por porta oposta à entrada do mesmo;
  - ✓ Mediante pedido, serão disponibilizados sal, pimenta, ketchup, maionese, galheteiro, etc., que serão desinfetados após utilização;
  - ✓ Todos os clientes deverão desinfetar as mãos através de um dispensador de desinfetante colocado à porta do restaurante;
  - ✓ A equipa foi instruída no sentido de haver o mínimo de contacto;
  - ✓ As cadeiras, mesas e demais equipamentos serão desinfetados após cada utilização, bem como toda a loiça lavada a alta temperatura e/ou desinfetada com álcool a 70º;
  - ✓ Sempre que existirem condições atmosféricas, será privilegiado o espaço outdoor de esplanada, seguindo as orientações da DGS.
  - ✓ No momento do check-in, poderá ser solicitado ao cliente previsão do horário das refeições, no sentido de o Beleza Serra Guide Hotel poder organizar a ocupação da sala do restaurante evitando tempos de espera que proporcionam aglomerados de clientes.

### **Fornecedores**

Os fornecedores do Beleza Serra Guide Hotel, ou outros parceiros que se desloquem às instalações, deverão desinfetar as mãos através do desinfetante à entrada e saída do estabelecimento, bem como usar máscara.