



Protocolo interno



# ÍNDICE

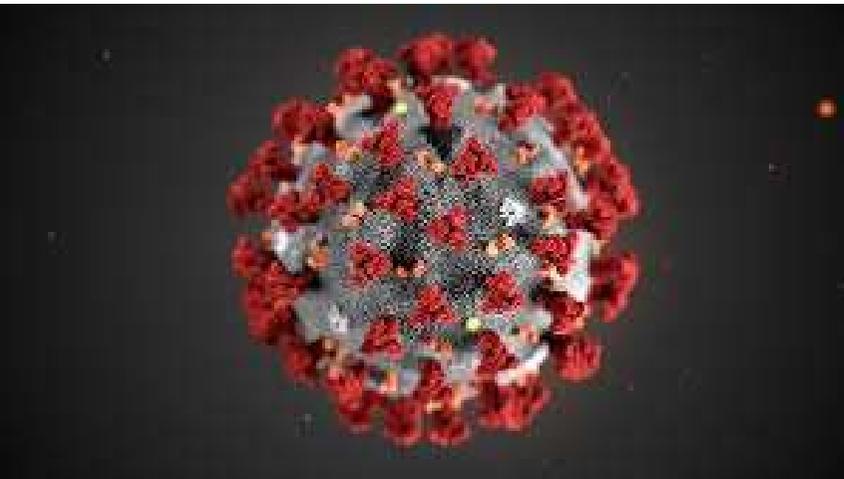
1. Objectivo
2. O que é o Covid-19
3. Como se Transmite?
4. Medidas de prevenção
5. Procedimentos
  1. Colaboradores
  2. Check In
  3. Serviço Pequeno-almoço
  4. Bar
  5. Sinalética e dispensadores
  6. Produtos químicos utilizados
6. O que fazer em caso de ter os sintomas?
7. Contactos importantes
8. Mantenha-se informado



## OBJECTIVO

Este Protocolo tem como objectivo definir as medidas preventivas e os procedimentos a seguir para que a equipa do Faro Boutique Hotel possa contribuir para a sua segurança e a dos nossos colaboradores.

Sempre que necessário, iremos actualizar a informação à medida que a OMS e o Ministério da Saúde o façam.



## O que é o Covid-19?

O coronavírus (COVID-19) é uma doença infecciosa causada por um novo vírus.

Este causa problemas respiratórios semelhantes à gripe com sintomas como tosse, febre e, em casos mais graves, dificuldade para respirar. Como prevenção, lave as mãos com frequência e evite tocar o rosto e ter contato próximo (dois metros de distância) com pessoas que não estejam bem.



## Como se Transmite?

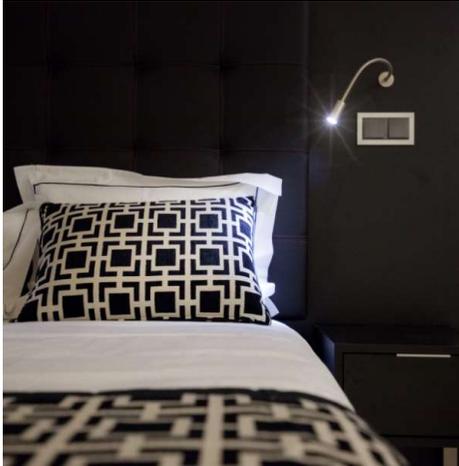
A principal forma de contágio do novo coronavírus é o contato com uma pessoa infectada, que transmite o vírus por meio de gotículas espalhadas pela tosse e espirros. O vírus também se propaga quando se toca em uma superfície ou objeto contaminado e depois nos olhos, nariz ou boca.

## Medidas de Prevenção

- Serão distribuídas a todos os colaboradores mascarar;
- Haverá dispensadores de Álcool Gel desinfetante na Recepção, Bar, Cozinha;
- Quarto 003 será bloqueado para uso exclusivo do staff caso haja um colaborador infetado a ser isolado;
- No quarto existe um kit equipado com o seguinte:
  - Toalhetes desinfetantes
  - Desinfetante – Álcool gel
  - Máscara
  - Termómetro
  - Bolachas
  - Água



## Medidas de Prevenção



- Serão retirados dos quartos todas as almofadas decorativas;
- Os minibares dos quartos estarão sem produtos de modo a reduzir o contacto e possibilidade de contágio,
- Zona de Pequeno-almoço foi reestruturada para haver espaçamento;
- Nos Serviços de Limpeza do Hotel, as colaboradoras receberam formação adequada de como atuar e quais os cuidados a ter. SERLIMA providenciou plano de limpeza;
- A limpeza em geral do Hotel está a ser efetuada com desinfetantes com base de lixívia/álcool;
- Estão disponíveis no balcão da Recepção e mural dos colaboradores os Planos de Contingência da DGS/AHP:

## Prevenção Activa de hóspedes e colaboradores

### Procedimentos

#### COLABORADORES

- Devem entrar e sair somente pela porta de serviço e desfardados.
- Ao serviço deverá usar a mascara disponibilizada, bem como as luvas quando necessário.
- Tem à sua disposição Gel desinfetante existente no balcão da receção.



## Prevenção Ativa de hóspedes e colaboradores

### Procedimentos

#### CHECK IN

- Existe marcas no chão para que o hóspede espere a uma distancia segura para o colaborador, bem como para outros hóspedes.
- Solicitar cartão de credito à entrada de modo a facilitar o pagamento de eventuais extras da estadia..
- Nos procedimentos de Check in e sempre que se justifique devem ser explicadas as novas regras de funcionamento do Hotel e diversos serviços sobretudo: pequeno-almoço (sittings, desinfeção)

## Prevenção Ativa de hóspedes e colaboradores

### Procedimentos de Pequeno-Almoço

- Devido à distância de 2 metros entre hóspedes, a sala apenas poderá levar 12 hóspedes de cada vez (6 quartos), acrescentando 4 hóspedes usando a zona exterior (2 quartos);
- Colaboradores do Peq. Almoço estão equipados de máscara (obrigatório), viseira e luvas (opcional). Devem trocar de luvas sempre que necessário.
- Louça suja, levar apenas a mesma para a cozinha, e tentar lavar o máximo só no final do pequeno-almoço, para que se possa dar o máximo de atenção aos hóspedes.
- Colaboradores do P.A. deverão ter a sensibilidade perante uma situação de sala vazia e houver um hóspede que queira tomar o pequeno almoço mais cedo, o deixar entrar
- Criado sittings de 45min:
  - 07h00 – 07h45
  - 07h45 – 08h30
  - 08h30 – 09h15
  - 09h15 – 10h00
  - 10h00 – 11h00
- Colaboradores da Recepção, durante os procedimentos de check in, deverão preencher tabela de excel dos pequenos almoços para que possam sempre sugerir aos hóspedes os horários disponíveis.
- A pedido, há disponibilidade para Breakfast Box.



## Prevenção Ativa de hóspedes e colaboradores

### Procedimentos

#### BAR



- À semelhança do serviço de P.A., os colaboradores estão sempre de máscaras (Obrigatório), e, Luvas (Opcional) sempre que necessário.
- Têm à disposição desinfetante tanto para os hóspedes como colaboradores.

# Sinalética e Dispensadores

No Hotel encontrará a seguinte sinalética:

Entrada de serviço;  
Entrada principal;  
Quadro informações do staff;  
Rooftop.

\* Junto a esta sinalética encontra-se sempre os dispensadores

**NOVO | NEW | 新型 冠状病毒**  
**CORONAVÍRUS 2019-nCoV**

RECOMENDAÇÕES | RECOMMENDATIONS | 建议

**NOVO CORONAVÍRUS COVID-19**  
**LAVAGEM DAS MÃOS**  
(com uma solução à base de álcool)

Duração total do procedimento: 20 segundos

**SEJA UM AGENTE DE SAÚDE PÚBLICA**  
Partilhe informação e boas práticas sobre o COVID-19

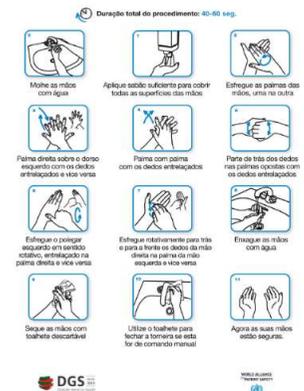
EM CASO DE DÚVIDA LIGUE 808 24 24 24



Todas as portas de elevador (staff e hóspedes)

Todos os WC's de staff e hóspedes

## Lavagem das mãos





## O que fazer em caso de ter os sintomas:



- Se um colaborador tiver sintomas compatíveis com o COVID-19 (febre a partir de 38º, tosse, dor de garganta, sensação de falta de ar), deve ficar em casa e ligar para o SNS24 – 808 24 24 24. Será a equipa do SNS24 que indicará ao colaborador o que fazer. O Colaborador deverá também comunicar a sua situação, por telefone, ao seu supervisor directo o qual deverá informar o Diretor do Hotel, de imediato
- Se os sintomas se verificarem no local de trabalho, o colaborador deverá ser reencaminhado para o quarto 002, e a recepção deverá contactar a SNS24 e o Diretor do Hotel que coordenará as ações a partir desse momento.
- No quarto, o colaborador dispõe de todas as condições necessárias ao seu isolamento:  
Condições sanitárias, TV, WIFI, Cama para descansar  
Água, Comida (a se verificar no momento e, caso a caso, – glúten free, alergias a ter em atenção – o Hotel tratará de comunicar por telefone com o colaborador e arranjar alimentação para o mesmo);

## O que fazer se um cliente indicar que tem os sintomas?



- Se um dos nossos clientes manifestar sintomas compatíveis com o COVID-19, deve comunicá-lo à equipa de Recepção, que entrará imediatamente em contacto com a SNS24 e com o Diretor do Hotel. Até o cliente ser transferido para um centro de saúde ou hospital, deve dizer-se ao cliente que tem de permanecer no quarto e evitar o contacto com outras pessoas.
- O Diretor do Hotel devidamente informado da situação deve coordenar as ações com os restantes colaboradores.
- No quarto, o hóspede dispõe de todas as condições necessárias ao seu isolamento:  
Condições sanitárias, TV, WIFI, Cama para descansar  
Água, Comida (a se verificar no momento e, caso a caso, – glúten free, alergias a ter em atenção – o Hotel tratará de comunicar por telefone com o colaborador e arranjar alimentação para o mesmo);

## Contactos Importantes



Direcção → 933 290 632

SNS → 808 24 24 24

Polícia → 289 899 899

Hospital → 289 891 100



**SNS 24**  
CENTRO DE CONTACTO  
SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

## **Mantenha-se informado**

O Faro Boutique Hotel manterá os seus colaboradores devidamente informados.

Contudo, pode manter-se informado através do site SNS24:

<https://www.sns.gov.pt/>