

Carvi Beach Hotel Lagos



Protocolo Interno

FRENTE DE AÇÃO

1. Reservas.....
2. Preparação da Chegada ao hotel.....
3. Chegada ao hotel
4. Encaminhamento do cliente
- a. Áreas Públicas
- b. Elevadores
5. Quartos
- a. Limpeza do quarto
- b. Limpeza da área de "isolamento" e/ou quarto do caso confirmado (descontaminação).....
6. F&B
- a. Restaurantes
- b. Bares
- c. Room Service
- e. Cozinhas
- f. Economatos
7. Atividades de Lazer
- b. Ginásio
- d. Piscina.....
8. Saída do Cliente

AÇÃO DE RETAGUARDA

9. Formação e Informação.....
- a. Transportes Públicos Coletivos.....
10. Entrada no hotel
- a. Controlo de Temperaturas
- b. Definição do Circuito a Percorrer até aos Balneários/ Posto de Trabalho
11. Utilização do Balneário
12. Entrada/ Saída do serviço
13. Áreas de trabalho
14. Lavandaria.....

FRENTE DE AÇÃO

1. Reservas

- Formar as equipas de reservas e de vendas sobre os novos procedimentos, de modo a estarem preparados para responder a algumas perguntas dos hóspedes/ agências/ TO's sobre as medidas de higiene e segurança implementadas.
- Cumprir com as políticas de cancelamento definidas pelo hotel/ companhia/ legislação local.
- Incentivar ainda mais os clientes, oferecendo complementos adicionais de valor como check-in antecipado, check-out tardio, cama extra gratuita.
- Reforçar os acompanhamentos de possíveis pedidos de reserva.

2-Preparação da Chegada ao hotel

- Reduzir a ocupação por pisos:
 - Atribuir os quartos de forma espaçada. (Ex: Numeração alternada, de acordo com as tipologias a atribuir).

3. Chegada ao hotel

- Verificar a temperatura à entrada:
 - Os hóspedes que estiverem a uma temperatura superior a 38,3°C devem ser encaminhados para o quarto de isolamento e contactada a linha SNS24.
- Desinfetar a bagagem do hóspede, depois de o informar.
- Fornecer uma máscara ao hóspede caso não esteja a usar uma, se necessário.
- Colocar marcações no chão na receção e acrílico no balcão, para manter o distanciamento social.
- Disponibilizar ao hóspede desinfetante das mãos.

- Entregar informação escrita sobre as medidas tomadas pelo hotel no que respeita a:
 - Normas de higiene e segurança;
 - Normas operacionais: Serviço de quartos, reservas de restaurantes e atividade de lazer, entre outras;
 - Promover junto do cliente, para que os pagamentos sejam feitos preferencialmente por pagamento com cartão de crédito, evitando assim a circulação de dinheiro físico;
 - Não disponibilização física de revistas e jornais
- Desinfetar as canetas antes e depois de cada utilização.

4. Encaminhamento do cliente

a. Áreas Públicas

- Disponibilizar informação sobre:
 - A normas de higienização do quarto, casas de banho e balneários;

- Disponibilizar desinfetante para as mãos em pontos estratégicos do hotel (zonas de maior passagem de pessoas).
- Reforçar a higienização das áreas públicas, em especial os equipamentos críticos, sujeitos a maior contacto, como são as maçanetas, botões de elevadores, entre outros;
- Recorrer a processos de higienização mais profundos, com o recurso a tecnologias como o ozono, ou nebulização com desinfetantes.
- Reorganização do mobiliário das áreas públicas de forma a promover o distanciamento social de 2 m.

b. Elevadores

- Afixar no elevador as instruções de segurança, incluindo a lotação máxima;
- Reforçar a higienização do piso e áreas do elevador, com especial atenção aos botões do piso do elevador;
- Disponibilizar desinfetante para as mãos junto elevadores.

5. Quartos

- Disponibilizar informação sobre:
 - A normas de higienização do quarto e casa de banho;
- Eliminar do quarto:
 - Menus, estacionário e diretórios de serviço, privilegiando opções tecnológicas (ex.: TV);
 - Revistas.
- Trocar a roupa do quarto uma vez a cada dois dias ou apenas a pedido;

a. Limpeza do quarto

- **As diárias passarão a ser efetuadas apenas de dois em dois dias. O cliente deverá sempre informar a receção do horário para a diária e ausentar-se do quarto. Caso o cliente não pretenda diária deverá informar sempre receção.**
- Colocar o equipamento de proteção, antes de entrar no quarto de hóspedes.
- Despir o quarto, tendo o cuidado de não sacudir a roupa, nem a arrumar ao corpo. Retirar a roupa, embrulhando de fora para dentro e colocar no saco, de preferência fechado.
- Colocar o lixo em 2 sacos, não ultrapassando 2/3 da sua capacidade e fechá-lo.
- Desinfetar o quarto da zona mais distante até à zona mais próxima da porta e de cima para baixo, deixando a casa de banho para o fim.
- Garantir a desinfeção de todo o mobiliário, incluindo os equipamentos críticos como comandos, telefones, interior de minibar, máquina de café, interruptores, maçanetas, secretária, mesas de apoio e mesas de cabeceira, etc.
- Passar desinfetante nos tecidos (cortinados, estofos, almofadas e cadeiras).
- Desinfetar a casa de banho, com particular atenção para torneiras, pegas da banheira, bancadas.
- Retirar o equipamento de proteção individual e colocá-lo num saco de lixo separado e fechado.

b. Área de Isolamento

O Carvi Beach Hotel dispõe de 2 quartos (G02 e G04) para isolamento.

Os quartos dispõem de:

Ventilação natural, ou sistema de ventilação mecânica, e possuir revestimentos lisos e laváveis.

- Telefone;
- Cadeira, cama e deve ser de fácil acesso (ex: uma ambulância)
- Kit com água e alguns alimentos não perecíveis;
- Contentor de resíduos (com abertura não manual e saco de plástico);
- Solução antisséptica de base alcoólica - SABA (disponível no interior e à entrada desta área);
- Toalhetes de papel;
- Máscaras cirúrgicas;
- Luvas descartáveis;
- Termómetro.

c. Limpeza da área de "isolamento" e/ou quarto do caso confirmado (descontaminação)

Se existir um caso confirmado, interditar o quarto até à validação da descontaminação (limpeza e desinfecção) pela Autoridade de Saúde Local.

Nesta situação, o housekeeping deve:

- Providenciar a limpeza e desinfecção (descontaminação) da área de "isolamento" por 2 profissionais ou equipas distintas:
 - o Circuito sujo - Um para a remoção da roupa e fazer camas de lavado. (Portao Sul)
 - o Circuito limpo - Um para realizar a limpeza.(Interior do Hotel)
- Despir o quarto, tendo o cuidado de não sacudir a roupa, nem arrumar ao corpo. Retirar a roupa, embrulhando de fora para dentro e acondicionar em saco fechado identificado;
- Retirar os cortinados e enviar para lavar, incluindo o cortinado da casa de banho, se aplicável;
- Acondicionar os resíduos num primeiro saco fechado, que deverá ser acondicionado num 2º saco, identificado como resíduo biológico a ser enviado para empresa especializada; • Interditar o quarto durante 2-3 horas;
- Desinfetar o quarto.

6. F&B

O serviço de buffet pequeno almoço deverá ser evitado, passando a buffet assistido (refeições servidas).

Implementado o serviço de luvas brancas para algumas funções sociais.

Os suportes de condimentos deverão ser higienizados após fim do serviço.

a. Restaurante

- Reduzida a lotação do restaurante, para garantir o distanciamento social.
- Reduzida a capacidade de lugares a metade.
- Obrigatória a reserva de mesa para evitar aglomerados.
- Obrigatório o uso de máscara pelo cliente e staff quando circular no restaurante.
- Disponibilizado desinfetante para as mãos.
- Utilizar preferencialmente guardanapos descartáveis pré-embalados ou guardanapos embalados individualmente.
- Assegurar o mínimo contato / comunicação entre o colaborador e o hóspede.
- Serão usados tolhetes de mesa descartáveis com MENU bem como estará disponível MENU por QRCode, será assegurada a disponibilização de todos os produtos em doses individuais ou terá um colaborador a fazer o serviço de empratamento.
- Desinfecção de canetas, TPA, mesas e cadeiras após utilização.

b. Bares

- Reduzida a lotação dos bares, para garantir o distanciamento social.
- Reduzida a capacidade de lugares a metade.
- Remover os bancos da zona de balcão e colocação de acrílico na área preparação de bebidas.
- Promover a utilização de espaços exteriores.
- Obrigatório uso de máscara e disponibilizar desinfetante para as mãos.
- Utilizar preferencialmente guardanapos descartáveis pré-embalados ou guardanapos embalados individualmente.
- Manter em recipiente fechados as guarnições para as bebidas.
- Se oferecer snacks, fazê-lo em doses individuais e jogar fora o que sobrar, após a saída do hóspede.
- Assegurar o mínimo contato / comunicação entre o colaborador e o hóspede.
- Desinfetar menus, mesas e cadeiras após utilização.

c. Room Service

Será disponibilizado serviço de quarto por ser a forma mais segura de fornecer serviços de F&B no hotel.

- Cobrir todos os alimentos e bebidas no transporte;

- Utilizar guardanapos descartáveis pré-embalados ou guardanapos embalados individualmente;
- Antes de entregar o serviço do room service, telefonar ao cliente a informar da entrega do mesmo e que o pagamento apenas será efetuado por Cartão de Crédito ou Débito.
- Em caso de utilização de elevadores para entrega de pedidos room service, deverá ser o único utilizador.
- Dar ao hóspede, a informação de quando sua comida chegará, tendo em conta que poderá demorar um pouco mais para ser entregue.
- Os tabuleiros de room service devem ser desinfetados após utilização.

d. Cozinha

- Reforçar a higienização, aumentando a frequência de limpeza, entre cada período de refeição.
- Todos os alimentos e produtos embalados devem ser limpos e desinfetados antes de entrarem na cozinha.
- Obrigatório uso de máscara e luvas.

e. Economato

- Gerir stocks de todos os materiais de limpeza e EPIs necessários pelo menos duas semanas ou mais, se houver dificuldade de entrega por parte do fornecedor.
- Comprar alimentos e outros itens estrategicamente, considerando as necessidades imediatas de prazos de entrega e planejar o menor número possível de entregas por dia, com entregas espaçadas ao longo do turno.
- Optar por usar mais itens embalados individualmente, como açúcar, ketchup, doces, cereais, etc.
- Quando rececionar as mercadorias, colocá-los imediatamente num espaço segregado do economato, desembalar os itens, desinfetá-los e só depois armazená-los numa área para produtos higienizados.
- Todos os produtos perecíveis devem ser desinfetados antes de serem armazenados nas unidades de refrigeração / congelação.
- Os itens não perecíveis podem ser deixados por alguns dias na “quarentena” e só depois os desinfetar e armazenar em locais higienizados.
- Não devem ser utilizadas caixas de transporte dos fornecedores nos circuitos internos do hotel.
- Haverá apenas uma pessoa responsável pela receção e armazenamento dos produtos (Telmo Cruz)

7. Atividades de lazer

Dependendo do contexto local, das condições do hotel e instruções das autoridades nacionais de saúde, poderá ser necessário considerar o encerramento ou a limitação de áreas recreativas.

a. Ginásio

- Reduzida a lotação do ginásio a 2 pessoas de cada vez. Reserva obrigatória a efetuar na receção.
- Reforçada higienização, com aumento da frequência de limpeza.

- Solicitar ao hóspede que comunique o fim da utilização do ginásio.
- Disponibilizar desinfetante para uso do hóspede antes e após utilização das máquinas e equipamentos.
- Incentivar o distanciamento na utilização dos equipamentos.

b. Piscina

Limitar em metade a capacidade de espreguiçadeiras disponíveis, organizando-as de modo a permitir o distanciamento de segurança de 2 m de raio. Exceção feita para clientes que partilhem o mesmo quarto ou familiares até ao máximo de 5 pessoas, garantido a distância de segurança dos outros clientes.

- Desinfecção das espreguiçadeiras:
 - o Mínimo duas vezes ao dia.
- Disponibilizar toalhas e proporcionar o distanciamento na utilização das espreguiçadeiras.
- Disponibilizar carro/cesto para colocação das toalhas usadas em local distinto das toalhas limpas.
- Manter o cloro ao nível mais alto possível, dentro dos limites legais.

8. Saída do Cliente

- Criar uma área de check-out separada
- Colocar uma caixa ou tabuleiro para que o cliente possa depositar a chave do quarto, a ser desinfetada;
- Colocar marcações no chão na receção e acrílico no balcão, para manter o distanciamento social;
- Disponibilizar ao hóspede desinfetante das mãos.

AÇÕES DE RETAGUARDA

9. Formação e Informação

- Formação de todos os Colaboradores nos seguintes temas:
 - o Covid-19
 - o Novos procedimentos de higiene e segurança
 - o Normas Operacionais
 - o Utilização de EPIs
- Reforçar a formação em HACCP para toda a equipa de F&B.

10. Entrada no hotel

a. Controlo de Temperaturas

- Controlo de temperatura de colaboradores, prestadores de serviço e fornecedores, com recurso a termómetro de infravermelhos de testa
- Disponibilizado desinfetante e toalhetes de papel para higienização das mãos para colaboradores, prestadores de serviço e fornecedores.

b. Definição do Circuito a Percorrer até aos Balneários/ Posto de Trabalho

- O circuito a percorrer até aos balneários / posto de trabalho será indicado aquando da abertura do Hotel

11. Utilização do Balneário

- Limitada a lotação a 2 pessoas nos balneários, por forma a manter a distância o distanciamento social de 2 m.
- Disponibilizado material de limpeza para que cada pessoa possa fazer a higienização após utilização.
- Promovida a organização e higienização dos cacifos individuais por cada utilizador.
- Disponibilizado desinfetante e toalhetes de papel para higienização das mãos.
- Reforçado Plano de Higiene.
- Recurso a processos de higienização mais profundos, com o recurso a tecnologias como o ozono, ou nebulização com desinfetantes.
- Obrigatória a troca diária de fardamento.
- Assegurada a renovação de ar das salas e espaços fechados.

12. Entrada/ Saída do serviço

- Picagem do ponto - assegurada a desinfeção das mãos e dos equipamentos, com uma solução de base alcoólica.

13. Áreas de trabalho

- As zonas de trabalho devem assegurar o distanciamento de segurança de 2 m de raio.
- Flexibilizar os horários de trabalho, por forma a que parte da equipa trabalhe no seu posto de trabalho e outra se mantenha em teletrabalho (exemplo: dividir a equipa em horários de manhã e tarde alternados ou em semanas alternadas)
- Serão disponibilizados equipamentos de proteção individual adaptados à função e tarefas desempenhadas por cada Colaborador, tendo em conta uma avaliação de risco.
- Sempre que possível as reuniões e formações deverão ocorrer via on-line;
- Deve ser evitada a partilha de equipamentos/ utensílios. No caso de impossibilidade deve ser adotada medidas adicionais de higienização.
- O frigorífico/ minibar onde as pessoas possam colocar a sua própria comida, deverá ser higienizado todos os dias.
- Organizar circuitos limpos e sujos

14. Lavandaria

Assegurar que o processo de lavagem cumpre os seguintes requisitos:

- A roupa deve ser lavada à temperatura mais alta que puder suportar (dependendo da resistência) – ciclo de desinfeção pelo calor (pelo menos a 60°C durante 30 minutos, com 10 minutos de contacto do calor com a roupa);
- Se a roupa não puder ser lavada a quente, deve ser lavada na máquina a temperatura entre 30-40°C e com um ciclo de desinfeção final na máquina, com um desinfetante apropriado a este tipo de roupa e compatibilidade com a máquina;
- Engomar o fardamento com utilização de vapor se possível.
- Sempre que possível, o fardamento deve ser mantido protegido com plástico individual.