



NAU  
HOTELS & RESORTS

# **PROTOCOLO INTERNO**

## **PLANO DE PREVENÇÃO E PLANO DE CONTINGÊNCIA COVID-19**

DEPARTAMENTO DE QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA

Edição 03- Maio 2020

**Índice**

<b>1-ACTUAÇÃO DE PREVENÇÃO.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1- Procedimentos Gerais para Prevenção do contágio .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 – Regras Básicas de Prevenção .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3- Protocolo de higienização para prevenção do contágio .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 – Regras Gerais de Acesso e Circulação no Local de Trabalho pelo Staff .....</b>	<b>5</b>
<b>1.5 – Fardamento .....</b>	<b>6</b>
<b>1.6 – Balneários .....</b>	<b>7</b>
<b>1.7 – Higiene Pessoal .....</b>	<b>8</b>
<b>1.8 – Horários e Gestão de Equipas .....</b>	<b>9</b>
<b>1.9 – Utilização de Refeitórios .....</b>	<b>10</b>
<b>1.10 – Máquinas de vending, de café e de dispensa de água .....</b>	<b>12</b>
<b>1.11 – Uso de instalações sanitárias.....</b>	<b>13</b>
<b>1.12 – Utilização de Viaturas de Serviço .....</b>	<b>14</b>
<b>1.13 – Utilização de Elevadores .....</b>	<b>15</b>
<b>1.14 – Ventilação.....</b>	<b>16</b>
<b>1.15 –Prevenção nas Unidade de Alojamento.....</b>	<b>18</b>
<b>2- REGRAS ESPECÍFICAS DE PREVENÇÃO POR DEPARTAMENTO.....</b>	<b>19</b>
<b>2.1 – Reservas.....</b>	<b>19</b>
<b>2.2 – Recepção .....</b>	<b>20</b>
<b>2.3 – Serviço de Bagagens.....</b>	<b>21</b>
<b>2.4 - Valet parking .....</b>	<b>22</b>
<b>2.5 – Serviços de transfers .....</b>	<b>23</b>
<b>2.6 – Housekeeping – Limpeza de Áreas.....</b>	<b>24</b>
<b>2.6.1 – Identificação das superfícies e das áreas de maior risco .....</b>	<b>24</b>

2.6.2 – Técnicas de limpeza .....	25
2.6.3 – Materiais de limpeza .....	25
2.6.4 – Frequência de limpeza.....	26
2.6.5 – Produtos de limpeza e desinfecção .....	26
2.6.6 – Uso de equipamentos de protecção individual pelos funcionários de limpeza.....	27
2.6.7 – Limpeza e desinfecção de instalações sanitárias .....	27
2.6.8 – Fraldário em casas de banho públicas .....	28
2.6.9 – Mobiliário e brinquedos em locais públicos de diversão para crianças.....	29
2.6.10 – Limpeza e desinfecção de superfícies que contenham sangue ou outros produtos orgânicos.....	29
2.7 – Housekeeping – Limpeza de Quartos .....	30
2.7.1- Protecção dos profissionais responsáveis por manter a acomodação dos Clientes .	30
2.7.2 - Mudança de roupa dos quartos e limpeza e desinfecção das instalações.....	30
2.7.3 - Sequência de tarefas .....	31
2.7.4 – Lavagem de roupa .....	32
2.7.5 - Manutenção das superfícies ambientais.....	32
2.7.6 - Limpeza e Desinfecção de Superfícies: .....	33
2.8 – Economato.....	36
2.9 – Cozinha .....	38
2.10 – Copa .....	41
2.11 – Restauração.....	42
2.11.1 – Restauração – Regras para a Empresa .....	42
2.11.2 – Restauração – Regras para os Colaboradores .....	45
2.11.3– Restauração – Regras para os Clientes .....	46
2.11.4 – Medidas de Prevenção específicas para buffets.....	46
2.11.5 – Take-away .....	47

<b>2.11.6 –Delivery .....</b>	<b>47</b>
<b>2.12 – SPAs .....</b>	<b>49</b>
<b>Entrada do SPA .....</b>	<b>49</b>
<b>Recepção .....</b>	<b>49</b>
<b>Vestiários/ balneários .....</b>	<b>50</b>
<b>Salas de Tratamento .....</b>	<b>50</b>
<b>Sala de Relaxamento .....</b>	<b>50</b>
<b>Zonas Comuns .....</b>	<b>50</b>
<b>Zona Húmida .....</b>	<b>51</b>
<b>Ginásio .....</b>	<b>51</b>
<b>Sala Staff/ Copa .....</b>	<b>51</b>
<b>Lavandaria .....</b>	<b>51</b>
<b>Área Técnica .....</b>	<b>51</b>
<b>Operação Spa e Serviço - Recomendações Gerais .....</b>	<b>52</b>
<b>Check-in do Cliente .....</b>	<b>52</b>
<b>Utilização de Balneários e Troca de Roupa .....</b>	<b>52</b>
<b>Tratamentos SPA .....</b>	<b>52</b>
<b>Cerimónia do chá .....</b>	<b>53</b>
<b>Check-out do Cliente .....</b>	<b>53</b>
<b>2.13 – Piscinas .....</b>	<b>54</b>
<b>2.14 – Eventos .....</b>	<b>55</b>
<b>2.15 – Golfe .....</b>	<b>56</b>
<b>2.15.1 –Operação de Club Houses / Golf Shops / Restaurantes / Bares / Buggy Bars / Áreas de Secretariado e Armazém (Golf Storage) .....</b>	<b>56</b>
<b>2.15.2 – Regras de Comportamento a Adotar pelos Jogadores de Golfe .....</b>	<b>56</b>
<b>2.15.3 – Regras de Gestão do Jogo no Campo .....</b>	<b>58</b>

2.16 – Actividades Administrativas .....	59
3- ACTUAÇÃO EM CASO DE EMERGÊNCIA.....	60
3.1 – Procedimentos Gerais em caso de Suspeita de infecção .....	60
3.2 – Procedimentos em caso de Suspeita de infecção de Trabalhadores .....	61
3.3 – Procedimentos em caso de Suspeita de infecção de Clientes.....	62
3.4 – Sala de Isolamento.....	63
3.5-Níveis de responsabilidade de todos os intervenientes no Plano .....	65
3.6 - Protocolo de higienização para situações de emergência .....	67
3.7-Desinfecção de Piscinas e SPAs .....	69
3.8 - Equipamento de Protecção individual (EPI) para contacto com suspeito – Como usar?70	
3.9- Vigilância de Contactos Próximos .....	71
4- GESTÃO DE RESÍDUOS HOSPITALARES .....	72
4.1- Resíduos Hospitalares Não Contaminados .....	72
4.2- Resíduos Hospitalares Contaminados.....	72
5- BIBLIOGRAFIA.....	73

## 1-ACTUAÇÃO DE PREVENÇÃO

O Grupo NAU - Hotels & Resorts tem implementado um **Protocolo Interno** de actuação que engloba um Plano de Prevenção e um Plano de Contingência em caso de Emergência – COVID-19.

O presente Protocolo Interno respeita as directrizes estabelecidas na legislação vigente nas orientações das autoridades, em particular da DGS e nos manuais de boas práticas criados pelas associações do sector do Turismo, Hotelaria e Restauração.

Neste Protocolo Interno são também reunidas as boas práticas de prevenção da Segurança e Saúde tomadas por iniciativa do Grupo NAU, nas suas diversas actividades.

### 1.1-Procedimentos Gerais para Prevenção do contágio

- Reforço das medidas de higiene, com intensificação dos desinfectantes, em todas as áreas comuns do hotel e desinfeção regular das superfícies das áreas comuns (botões dos elevadores, maçanetas das portas, corrimãos das escadas);
- É obrigatória a utilização de máscara dentro dos edifícios;
- Criar salas de isolamento – todas as unidades do Grupo NAU têm Salas de Isolamento previstas, quer para Clientes, quer para Trabalhadores, que são identificadas abaixo;
- Reuniões presenciais, só o estritamente necessário;
- Privilegiar as comunicações com fornecedores e Colaboradores por e-mail, telemóvel, ou vídeo conferência
- Arejar as áreas.

## 1.2 – Regras Básicas de Prevenção

- Evite contacto próximo com pessoas que tenham sintomas de doenças respiratórias;

Adopte medidas de etiqueta respiratória: tapar o nariz e a boca quando espirrar ou tossir (com lenço de papel ou com o braço, nunca com as mãos; deitar o lenço de papel no lixo);

- Não partilhe comida, utensílios, copos e toalhas;
- Evite tocar nos olhos, nariz ou boca com as mãos sujas;
- **Lavagem das Mãos**
  - Lave frequentemente as mãos com água e sabão ou use solução à base de álcool;
  - A lavagem das mãos deve demorar durante pelo menos 20 segundos;
  - Se tiver acabado de lavar as mãos, não toque directamente na maçaneta da porta, use o cotovelo ou uma toalha de papel para a abrir;
  - Lave as mãos sempre que se assoar, espirrar ou tossir;
  - A lavagem de mãos deverá prevalecer sempre em relação ao uso de luvas.
  - A lavagem das mãos deve passar pelas seguintes fases:



Após a lavagem das mãos poderá proceder à sua desinfecção.

A desinfecção sem ter feito a prévia higienização não é eficaz. A higienização é fundamental.









Os produtos a utilizar na Higienização das mãos são os seguintes:

	<b>Nome produto</b>	<b>Doseamento</b>
<b>LAVAGEM DAS MÃOS</b>	Epicare 5C	Puro
<b>DESINFECÇÃO DAS MÃOS</b>	Spirigel Complete	Puro
	Epicare DES	



### 1.3 - Protocolo de higienização para prevenção do contágio

O quadro abaixo resume o Protocolo de higienização para prevenção do contágio.

			Casas de Banho quartos diário	Casas de Banho áreas Publicas Diariamente	Pavimentos Duros 1 X Dia	Cozinha diariamente	Mesas Laváveis Diariamente	Elevadores botões Diariamente	Macanetas Portas Diariamente	Balcões recepção e vários Diariamente	Cômodas, interruptores, comando TV diário	Mãos Lavadas cada 2 horas	Mãos Lavadas após cada tarefa	Zonas comidas e Bebidas
HOUSEKEEPING e COPA	DIESIN CL				<b>X</b>									
HOUSEKEEPING	OASIS PRO 20 PREMIUM		<b>X</b>	<b>X</b>			<b>X</b>							
COPA	KITCHEN PRO DES					<b>X</b>								
HOUSEKEEPING	SIRAFAN SPEED (PURO)							<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>			<b>X</b>
TODOS OS TRABALHADORES	EPICARE DES (Desinfeção mãos)											<b>X</b>	<b>X</b>	
TODOS OS TRABALHADORES	EPICARE 5C (Lavagem mãos)											<b>X</b>	<b>X</b>	
CLIENTES	SPIRIGEL COMPLETE (Lavagem mãos)											<b>X</b>		

Num cenário de necessidade de reforço de prevenção, as higienizações nas casas de banho deverão passar a ser feitas com o Oasis Pro 20 Premium.

O Sirafan Speed, que é um desinfetante de base alcoólica, é o produto a utilizar em superfícies como botões de elevadores, puxadores de portas, corrimãos, linhas de buffet, etc. das zonas públicas comuns (restaurantes, bares, recepção, Kids club, patamares dos blocos, elevadores). A utilização deste produto é fundamental para a eficácia da prevenção, por permitir reduzir o risco de contágios por toque em superfícies contaminadas.

O Diesin e o Kitchen Pro Des continuarão a ser utilizados pela Copa nas suas lavagens.

O Epicare 5C é o produto indicado para a lavagem das mãos. A seguir a essa lavagem, os Trabalhadores têm à disposição o Epicare Des, para a desinfeção das mãos.

Os Clientes têm à disposição nas áreas públicas (recepções, restaurantes) o Spirigel Complete, para a desinfeção das mãos.

Refira-se que a eficácia do Epicare Des e do Spirigel Complete são idênticas.

#### **1.4 – Regras Gerais de Acesso e Circulação no Local de Trabalho pelo Staff**

São adoptadas medidas de acesso e de circulação, que asseguram a segurança, designadamente:

- Obrigatório proceder à desinfeção das mãos, sempre que se chega da rua, no dispensador de solução de base alcoólica existente na Portaria de Serviço.
- No Registo de Ponto, para evitar que todos os Colaboradores usem as mesmas canetas, são tomadas as seguintes medidas:
  - Por regra, cada Colaborador leva a sua caneta para assinar, eliminando assim o risco de contágio neste ponto, para esses Colaboradores;
  - Como excepção à regra, se houver alguém que não leve a sua própria caneta, terá de utilizar uma disponibilizada na portaria e desinfectá-la imediatamente após o seu uso. Os seguranças asseguram que esta desinfeção da caneta é cumprida
- Proceder-se diariamente à medição de temperatura de todos os Colaboradores, sem efectuar qualquer registo. No caso de se verificar medições de temperatura que evidenciem febre ( $\geq 38^{\circ}\text{C}$ ), deve-se contactar o Director de Serviço do Hotel e o Colaborador deverá ser encaminhado para os serviços de saúde, de acordo com o definido no Capítulo 3 – Actuação em caso de emergência
- Disponibilizar soluções de base alcoólica / álcool-gel, num rácio mínimo de um dispensador por cada 100 m<sup>2</sup>;
- É obrigatória a utilização de máscara dentro do edifício;
- Interditar formas de cumprimento que envolvam o contacto físico;
- Manter, sempre que possível, as portas interiores abertas para minimizar os contactos com as maçanetas e para promover o arejamento natural dos espaços;
- Afixar as regras de etiqueta respiratória divulgadas pela Direção-Geral da Saúde em local visível e incentivar os trabalhadores para o respetivo cumprimento;
- Evitar a concentração de pessoas, garantindo sempre o distanciamento físico de pelo menos 2 metros;
- Deverá haver o máximo de contenção de movimentação, evitando contactos meramente lúdicos, privilegiando o contacto telefónico;
- Interdição dos Colaboradores se juntarem para fumarem. Ter-se-á de respeitar a distância de 2m.
- Até instruções em contrário, os Colaboradores não deverão utilizar a morada do trabalho para a recepção de encomendas pessoais vindas do exterior;

**1.5 – Fardamento**

É obrigatório que todo e qualquer trabalhador que use farda, entre nas unidades desfardado.

O fardamento apenas poderá acontecer dentro das instalações.

### **1.6 – Balneários**

Enquadrado no actual cenário de risco de contágio, é desaconselhado o uso de balneários comuns para tomar banho, ou fazer a barba, quer antes, quer após a jornada de trabalho. A única excepção a esta regra prende-se com a eventualidade de haver estagiários em camaratas.

Os Colaboradores deverão chegar ao local de trabalho já com o banho diário tomado, utilizando o balneário apenas como vestiário da farda.

Foram redefinidos e restringidos os cacifos disponíveis para uso dos Colaboradores, de modo a garantir o distanciamento físico.

Foi estabelecido um número máximo de Colaboradores que poderão estar simultaneamente em cada Balneário.

### **1.7 – Higiene Pessoal**

Todos os Colaboradores deverão cumprir as seguintes regras de Higiene Pessoal:

- Ausência de adornos pessoais;
- Barba curta e aparada;
- Cabelo apanhado. Colaboradores da Cozinha e Copa terão de usar touca;
- Unhas curtas e limpas.

### **1.8 – Horários e Gestão de Equipas**

Os horários de trabalho devem, sempre que possível, ser diferenciados no sentido de organizar a rotação dos Colaboradores, de modo a reduzir o número de trabalhadores em simultâneo no estabelecimento.

O exercício profissional deverá continuar em regime de teletrabalho, sempre que as funções o permitam. A partir de 01.06.2020, poderá haver teletrabalho parcial, com horários desfasados ou equipas em espelho.

Deve-se dar sempre preferência a reuniões por vídeo chamada, ou telefonemas.

### 1.9 – Utilização de Refeitórios

É obrigatório proceder à lavagem das mãos e à sua desinfecção em dispensador de solução alcoólica touchless, quer à entrada, quer à saída dos refeitórios.

É necessário manter sempre a distância de segurança de 2 metros em zonas de pausa nos refeitórios.

Os refeitórios apenas poderão ser utilizados por um máximo 50% da sua capacidade, de cada vez e pelo período mínimo indispensável para tomar a refeição.

Para garantir a gestão da ocupação dos refeitórios, sem exceder a ocupação máxima atrás referida, terá de haver prévia reserva de lugares, a decidir conjuntamente por todas as chefias das unidades, por forma a respeitar a operação.

Existirá um alargamento do horário dos refeitórios, permitindo uma menor concentração de Colaboradores.

Nos refeitórios deve-se utilizar o seguinte esquema de ocupação, com as devidas adaptações a cada caso:



Durante o período de refeições haverá em permanência um Colaborador da Cozinha que assegurará permanentemente o serviço de empratamento. Não obstante, a frequência da substituição de trinchantes e de colheres de servir deve ser reforçada.

É assegurada a manutenção da distância de segurança entre pessoas durante o tempo de permanência nas filas de espera, através de marcas no pavimento.

Os Colaboradores não devem colocar as mãos na estrutura da linha e em qualquer outro local de contacto.

Durante o período de refeições haverá em permanência um Colaborador da Copa que assegurará permanentemente todas as higienizações necessárias: linha, dispensador de talheres e loiça, manípulos de vitrines, micro-ondas e de frigorífico, com o produto higienizante adequado.

Este Colaborador de Serviço da Copa, no final de cada ocupação e entre ocupações, deverá limpar a mesa e a cadeira utilizadas, com o produto higienizante adequado, sempre disponível e nas quantidades necessárias.

Como forma de prevenção de contactos, os talheres e os guardanapos serão previamente embalados em saquetas individualizadas por Colaborador. Estas embalagens são entregues directamente pelo Colaborador de Serviço a cada utilizador do refeitório.

Os copos estarão virados para baixo e em tabuleiros que permitam a sua retirada individual, por exemplo em cestos que habitualmente são utilizados na máquina de lavar ou outros que permitam minimizar o contacto.

Todas as embalagens trazidas do exterior deverão ser devidamente higienizadas antes de lá colocadas e deverão ser retiradas imediatamente e guardados pelos próprios a seguir à sua utilização e nova desinfecção.



### **1.10 – Máquinas de vending, de café e de dispensa de água**

As máquinas de vending, de café e de dispensa de água são de utilização frequente por muitos Colaboradores, pelo que são locais de risco de contágio.

Por essa razão, devem seguir-se as seguintes medidas de prevenção:

- Lavar adequadamente e/ou desinfetar as mãos antes e depois da utilização das máquinas de venda automática e antes e depois do consumo dos alimentos (lavagem durante pelo menos 20 segundos com água e sabão).
- Manusear a máquina com um lenço de papel ou equivalente, que no final deverá ser colocado no lixo.
- Adotar as medidas de etiqueta respiratória (tossir para o antebraço/ braço ou para um lenço de papel) e evitar tocar no nariz, olhos e boca no momento em que está a manusear a máquina.
- Cumprir as regras de distanciamento físico, mantendo a distância de segurança de pelo menos 2 metros (na fila para acesso à máquina ou durante o consumo dos produtos alimentares).
- Não retirar da máquina alimentos para consumo por parte de outras pessoas. A partilha de alimentos entre pessoas não deve acontecer.
- Evitar consumir os produtos alimentares retirados da máquina na sua proximidade, evitando aglomerados de pessoas.

### **1.11 – Uso de instalações sanitárias**

Todas as instalações sanitárias têm disponíveis produtos detergentes adequados de lavagem e toalhetes de papel para secagem das mãos.

Todas as instalações sanitárias têm afixado o folheto da Direcção-Geral da Saúde sobre a lavagem correcta das mãos.

É recomendado que as tampas das retretes estejam fechadas quando o autoclismo é descarregado, por forma a minimizar a libertação de gotículas e resíduos de gotículas no ar.

Os sistemas de ventilação das instalações sanitárias são sempre mantidos ligados em permanência, assegurando-se assim que é criada uma pressão negativa.

### **1.12 – Utilização de Viaturas de Serviço**

Não se pode ultrapassar a Lotação máxima de 2/3 da capacidade de cada viatura e os bancos dianteiros devem ser utilizados apenas pelo motorista. Assim sendo, as viaturas comerciais apenas poderão transportar o motorista e as de 5 lugares poderão levar mais 2 pessoas no banco de trás.

Deve ser acautelada a renovação do ar interior das viaturas.

Todos os ocupantes terão de lavar e desinfetar as mãos antes de entrar na viatura;

É obrigatório o uso de máscara por todos os ocupantes, exceptuando-se o caso de o condutor ir sozinho.

Deve também evitar tocar em pontos dentro da viatura que não sejam estritamente necessários;

Ter-se-á de desinfetar os veículos ao serviço da empresa com uma toalhita de álcool, após cada utilização e antes da saída da viatura, nos seguintes pontos de contacto frequente e em qualquer outro em que tenham tocado:

- Volante;
- Manípulos do volante;
- Caixa de velocidades;
- Travão de mão;
- Rádio;
- Tablier;
- Puxador interior e exterior da viatura;
- Cinto;
- Espelho retrovisor.

### **1.13 – Utilização de Elevadores**

Face a serem espaços fechados, os elevadores são locais de risco.

Em todos os patamares de piso de todos os elevadores, quer de Clientes, quer de Serviço, há dispensadores de álcool-gel.

A utilização dos elevadores é condicionada, em função da volumetria de cada elevador. Estas capacidades máximas temporárias estão identificadas em cada unidade, através de sinalética adequada no local.

Os elevadores de serviço apenas poderão ser utilizados por Colaboradores que estejam a transportar produtos ou materiais necessários para a operação.

Todas as demais utilizações por Colaboradores, incluindo as entradas e saídas do trabalho, deverão ser feitas por percurso alternativo por escadas.

### **1.14 – Ventilação**

Assegurar uma ventilação adequada em todos os espaços, garantindo o arejamento natural dos locais de trabalho, mantendo, sempre que possível, as portas e as janelas abertas.

Caso a ventilação natural não seja possível, deve assegurar-se o funcionamento eficaz do sistema de ventilação, assim como a sua limpeza e manutenção, sendo recomendado:

- Manter os locais ventilados (pelo menos, 6 renovações de ar por hora);
- Em caso de utilização de um sistema de ventilação de ar forçado, assegurar-se de que o ar é retirado directamente do exterior, não devendo ser activada a função de recirculação do ar;
- Limpar e desinfetar periodicamente os sistemas de ventilação e ar condicionado;
- Manter a função de desumidificação, do sistema de ventilação e ar condicionado desligada.

#### **Não use a recirculação de ar**

Partículas do vírus em condutas de retorno também podem reentrar no edifício quando as unidades de tratamento de ar (UTA) estão equipadas com secções de mistura que usam parte do ar, recirculando-o. É recomendado evitar a recirculação centralizada de ar durante o surto de SARS-CoV-2: os registos das secções de mistura devem ser fechados, através do sistema de gestão técnica do edifício ou manualmente. Ainda que possa conduzir a problemas de menor capacidade de arrefecimento ou aquecimento, essa deve ser a opção, porque é mais importante prevenir a contaminação e proteger a saúde pública do que garantir o conforto térmico.

Algumas unidades de tratamento de ar (UTA) podem ter secções de mistura equipadas com filtros do ar de retorno. Porém, tal não deve ser uma razão para manter os registos das secções de mistura abertos, pois aqueles filtros têm eficiências padrão, não HEPA, não tendo assim eficácia para remover partículas com vírus.

Sempre que possível, os sistemas locais dedicados, que incorporem unidades terminais, como ventilosconvetores, que recirculam o ar interior, devem ser desligados para prevenir a reintrodução no ar das salas de partículas contendo vírus (especialmente quando as salas são usadas por mais do que uma pessoa). Estas unidades têm filtros apenas para partículas grossas, que praticamente não filtram partículas contendo vírus. Se não for possível desligá-las, estas unidades devem ser incluídas nos processos de limpeza, pois poderão recolher partículas como as demais superfícies na sala.

#### **Usar mais arejamento através de janelas**

A recomendação geral é de nos mantermos afastados de locais lotados e mal ventilados. Em edifícios sem sistemas de ventilação mecânica é recomendado usar ativamente as janelas operáveis (mesmo mais do que o normal, apesar de causar algum desconforto térmico).

O arejamento pelas janelas é, nestes casos, a única maneira de aumentar as taxas de renovação de ar. Por exemplo, podem-se abrir as janelas durante cerca de 15 minutos quando se entra numa sala (especialmente se esteve anteriormente ocupada por terceiros). Em edifícios com ventilação mecânica, o arejamento promovido pela abertura de janelas pode também ser usado para aumentar a taxa de ventilação.

Janelas abertas nas instalações sanitárias com ventilação natural ou mecânica podem originar correntes de ar contaminado da instalação sanitária para outras divisões, i.e., funcionando em sentido contrário do que se deseja. Nesses casos, as janelas abertas devem ser evitadas. Se não há um sistema de ventilação adequado nas instalações sanitárias e o arejamento por janelas não pode ser usado, é importante manter as janelas abertas nos outros espaços, por forma a conseguir escoamentos de ar cruzados através do edifício.

#### **Aumentar a admissão e extração de ar**

Em edifícios com ventilação mecânica, é recomendado o alargamento dos períodos de operação dos sistemas de ventilação. Os temporizadores devem ser alterados para iniciar os sistemas um par de horas antes e desligar mais tarde do que habitual. A melhor solução é mesmo manter a ventilação 24/7, possivelmente em regimes mais baixos (mas não desligados) de caudal quando as pessoas estão ausentes. Considerando uma Primavera com requisitos baixos de aquecimento e arrefecimento, a recomendação anterior traduzir-se-á numa limitada penalização energética, ajudando, contudo, a remover o vírus para fora do edifício e a remover partículas depositadas em superfícies.

A recomendação geral é de fornecer o máximo de ar exterior que seja razoavelmente possível. O parâmetro chave é a quantidade de ar novo fornecido por pessoa. Se, por alteração do trabalho realizado no local, o número de Colaboradores for reduzido, não se deve deixar concentrar os restantes Colaboradores em áreas menores de trabalho, mas deve-se manter ou alargar o espaçamento entre eles, por forma a melhorar o efeito da limpeza pela ventilação.

### **1.15 – Prevenção nas Unidade de Alojamento**

É Política do Grupo NAU. Hotels & Resorts manter um período de intervalo de 24horas de pousio entre um Check-Out e o Check-In seguinte, por forma a permitir a ventilação da unidade de alojamento e a garantir todo o seu processo de higienização.

Todos os itens não essenciais são removidos das Unidades de Alojamento.

## **2- REGRAS ESPECÍFICAS DE PREVENÇÃO POR DEPARTAMENTO**

### **2.1 – Reservas**

Contactar os Clientes via e-mail ou telefone, para confirmar reserva e especificidades da mesma.

Estabelecer um primeiro contacto com o Cliente de forma a confirmar efetivação da reserva, data e n.º de pessoas. Aproveitar a oportunidade para lhe fazer um breve resumo das medidas adoptadas pela Unidade, de modo a que, aquando da sua recepção, o Cliente já esteja mais familiarizado com as medidas adoptadas na Unidade (como deve proceder aquando do check-in, o que lhe será entregue e disponibilizado quer em termos de serviços, documentos e equipamentos de protecção).

Informar sobre formas de liquidação do valor da reserva que evitem o contacto direto (transferência bancário, MB net, débito do CC).

Informar Clientes sobre novas medidas implementadas em relação ao horário de check-in.

Solicitar dados de todos os Clientes da reserva.

Solicitar, previamente, os dados obrigatórios de todas as pessoas incluídas na reserva (Google Forms, e-mail, telefone).

Prestar informações sobre as normas de higiene adoptadas pela Unidade.

Informar os Clientes sobre todas as medidas adoptadas pela Unidade para assegurar a higienização do espaço (através do telefone, criação de separador no website ligado e à temática, onde possam ser consultadas medidas adoptadas, criação de documento com modo de actuação da Unidade, que possa ser enviado via e-mail para o Cliente).



## 2.2 – Recepção

O atendimento a Clientes poder ser considerado uma actividade de risco, dado o contacto directo com Clientes e com numerário e cartões. Assim, são tomadas as seguintes medidas de prevenção:

É feito reforço de informação previamente ao acto de check-in. No seguimento de confirmações de reserva é efectuado imediatamente o pré-check-in por via electrónica não presencial. No momento da pré-check-in, são prestadas informações sobre o Empreendimento e as suas actividades. São também prestadas informações sobre a prevenção da COVID-19.

Estão identificadas zonas diferentes para Check-In e para Check-Out, por forma a separar circuitos. Contudo, sempre que houver necessidade decorrente de CI e os CO terem momentos diferentes, será excepcionalmente alterada esta regra de separação, por forma a evitar a concentração de Clientes.

Todos os balcões de atendimento têm uma protecção acrílica transparente, que serve de protecção mútua de transmissão entre o Cliente e o Colaborador.

Está delimitada uma distância-limite de 2m, marcada com fita no chão, ou circunscrita com uma baia, entre o local máximo até onde o Cliente poderá ir e a localização do Colaborador que o está a atender.

Em complemento, há marcas no chão a assinalar as distâncias de 2m entre quaisquer Clientes.

Os locais destinados à espera dos clientes foram reorganizados, por forma a comportar apenas 1/3 da sua capacidade normal.

Por forma a apelar à compreensão dos Clientes, nos balcões de atendimento das recepções há avisos solicitando o respeito pela distância de atendimento, para prevenção de Todos.

Além das medidas de prevenção relacionadas com as alterações do espaço físico e das protecções colectivas atrás referidas, toda e qualquer pessoa que entre no Hotel terá de usar uma máscara como protecção individual. Desta forma os Colaboradores da Recepção estarão de máscara, assim como os Clientes também terão de estar. No momento do Check-in é fornecida um kit com uma máscara, um par de luvas e toalhetes com solução alcoólica por Cliente. Sempre que um Cliente entre na unidade sem máscara, o Bagageiro entregar-lhe-á de pronto o kit.

As canetas a usar pelos Clientes, as chaves dos quartos, os terminais multibanco, TPAs e POS e balcões são desinfectadas imediatamente antes do uso por cada Cliente e à frente do Cliente. É feita a desinfecção frequente de todas as superfícies de toque.

São promovidos, sempre que possível, os pagamentos através de cartão sem contacto – contactless, por telemóvel (ex: MB WAY), ou por transferência. É solicitado que não haja pagamentos em numerário. Estas informações estão afixadas ao público.

É efectuada obrigatoriamente a medição de temperatura a todos os Clientes no momento do Check-in.

É mantido um período de intervalo de 24 horas entre um Check-Out e o Check-In seguinte, por forma a permitir a ventilação da unidade de alojamento e a garantir todo o seu processo de higienização.

### **2.3 – Serviço de Bagagens**

Imediatamente antes e depois de prestar auxílio a cada Cliente, os Bagageiros procedem à desinfecção das suas mãos.

Os bagageiros procedem à desinfecção das **pegas** de todas as bagagens.

Sempre que um Cliente entre na unidade sem máscara, o bagageiro entregar-lhe-á de pronto o kit.

#### **2.4 - Valet parking**

Imediatamente antes e depois de cada Serviço de Valet Parking, os Bagageiros procedem à desinfecção das suas mãos.

Sempre que ocorra o Serviço de Valet Parking, imediatamente antes e imediatamente após cada utilização, os bagageiros procedem à desinfecção dos seguintes pontos de contacto frequente e em qualquer outro em que tenham tocado:

- Chaves do Cliente;
- Volante;
- Manípulos do volante;
- Caixa de velocidades;
- Travão de mão;
- Rádio;
- Tablier;
- Puxador interior e exterior da viatura;
- Cinto;
- Espelho retrovisor.

## 2.5 – Serviços de transfers

São tomadas as seguintes medidas de prevenção nos serviços de transfers:

- Dar primazia à utilização dos autocarros, ao invés das carrinhas de 9 lugares;
- Restringe-se a Lotação máxima a 2/3 da capacidade de cada viatura;
- Os bancos dianteiros são utilizados apenas pelo motorista;
- Criou-se uma barreira de separação acrílica entre o banco da frente ocupado pelo motorista e os bancos de trás ocupados pelos Clientes;
- É acautelada a renovação do ar interior das viaturas;
- Lavar e desinfetar as mãos antes de entrar na viatura;
- Todos os Clientes terão de desinfetar as mãos antes da entrada na viatura;
- É obrigatório o uso de máscara por todos os ocupantes;
- Quer o Motorista, quer os Clientes, devem evitar tocar em pontos dentro da viatura, que não sejam estritamente necessários.
- Os veículos de transfers e autocarros ao serviço da empresa são desinfetados com uma toalhita de álcool, após cada utilização e antes da saída da viatura, nos seguintes pontos de contacto frequente e em qualquer outro em que tenham tocado:
  - Volante;
  - Manípulos do volante;
  - Caixa de velocidades;
  - Travão de mão;
  - Rádio;
  - Tablier;
  - Puxador interior e exterior da viatura;
  - Cinto;
  - Espelho retrovisor.

## **2.6 – Housekeeping – Limpeza de Áreas**

Os processos de Housekeeping foram repensados e intensificados por forma a garantir-se a conformidade com as orientações legais das autoridades e as boas práticas recomendadas pelas associações sectoriais.

### **2.6.1 – Identificação das superfícies e das áreas de maior risco**

As superfícies com maior risco de transmissão são as de toque frequente, ou seja, as superfícies manipuladas ou tocadas, por muitas pessoas, e com muita frequência ao longo do dia.

Procede-se à higienização das superfícies de toque frequente, no mínimo, 6 vezes ao dia, mas pode ser necessário aumentar essa frequência (dependendo do fluxo).

São exemplos destas superfícies:

- **Maçanetas de portas;**
- **Interruptores de luz;**
- **Telefones, tablets e teclados de computadores principalmente quando usados por várias pessoas;**
- **Botões de elevadores,**
- **Torneiras de lavatórios e manípulos de autoclismos;**
- **Mesas, bancadas, cadeiras, corrimãos;**
- **Brinquedos em salas de diversão para crianças em espaços públicos;**
- **Dinheiro, entre outros.**

As áreas previstas como de maior risco para a transmissão entre pessoas incluem:

- **Áreas de isolamento;**
- **Unidades de Alojamento;**
- **Áreas de restauração;**
- **Áreas de confecção de alimentos;**
- **Instalações sanitárias públicas;**
- **Zonas de atendimento.**

### 2.6.2 – Técnicas de limpeza

Foi efectuada aquisição de aspiradores a água, para permitir reforço de limpeza húmida.

As limpezas são realizadas no sentido de cima para baixo e das áreas mais limpas para as mais sujas:

- i. Paredes e tecto;
- ii. Superfícies acima do chão (bancadas, mesas, cadeiras, corrimãos, outros);
- iii. Equipamentos existentes nas áreas;
- iv. Instalações sanitárias;
- v. Chão – é o último a limpar.

### 2.6.3 – Materiais de limpeza

Existem materiais de limpeza distintos (de uso exclusivo), de acordo com o nível de risco das áreas a limpar.

Os panos de limpeza são de uso único e descartáveis (usar e deitar fora).

São diferenciados por um código de cores, para cada uma das áreas, de acordo com o nível de risco:

- Bancadas, mesas, cadeiras, cadeirões de restaurantes e de gabinetes, entre outros - **azul**;
- Mesas de refeição e áreas de preparação de alimentos - **verde**;
- Casas de banho:
  - Pano só para limpar o lavatório - **amarelo**;
  - Pano para as retretes - **vermelho**;

A parte interior da retrete não precisa de pano, sendo esfregada com o próprio piaçaba e com detergente de base desinfectante.

O balde e esfregona para o chão, como são reutilizáveis, garante-se uma limpeza e desinfecção destes equipamentos no final de cada utilização.

Os baldes e as esfregonas usados nas casas de banho não são usados nas áreas de alimentação, ou em outros espaços públicos.

#### 2.6.4 – Frequência de limpeza

A limpeza de superfícies de toque frequente é realizada com detergente de base desinfetante, para conseguir um procedimento mais rápido, isto é, um produto que contém na sua composição, detergente e desinfetante em simultâneo (2 em 1).

A frequência de limpeza das **superfícies de toque** frequente deve ser, no mínimo, 6 vezes ao dia, mas pode ser necessário aumentar essa frequência.

Nas **áreas de restauração**, a limpeza rápida é feita quando sai um Cliente e entra outro para a mesma mesa. Os puxadores de portas devem ser limpos com mais frequência (cerca de 1 vez por hora).

O **chão** é lavado com uma frequência de limpeza mínima de 2 vezes ao dia, seguindo o seguinte procedimento: lavar com água quente e detergente comum, seguido da desinfecção com solução de lixívia diluída em água.

**As instalações sanitárias** são lavadas com uma frequência de limpeza mínima de 3 vezes ao dia, com produto que contém na sua composição detergente e desinfetante

É dada especial atenção aos Kids Clubs e a outros espaços onde poderão estar crianças a brincar.

#### 2.6.5 – Produtos de limpeza e desinfecção

Os produtos de limpeza e desinfecção utilizados nas diferentes unidades do Grupo NAU, Hotels & Resorts são adquiridos a fornecedores especializados.

São mantidas Fichas Técnicas e as Fichas de Dados de Segurança dos produtos que constam nos Planos de Higienização.

São cumpridas as indicações do fabricante e as instruções dos rótulos dos produtos e das fichas de Dados de Segurança.

Os produtos químicos estão devidamente rotulados, fechados e conservados nas suas embalagens de origem.

Os produtos químicos são armazenados fora das áreas onde são manuseados os alimentos, em local fechado e devidamente identificado e fora do alcance de crianças ou pessoas com necessidades especiais.

Os desinfetantes mais utilizados são:

- A vulgar lixívia (hipoclorito de sódio) com pelo menos 5% de cloro livre na forma original
- E o álcool a 70%.

São também utilizados produtos de desinfecção rápida sob a forma de toalhetes humedecidos no desinfetante e fornecidos em dispensador próprio (facilitando tirar 1 a 1 sem os contaminar).

Estes toalhetes são para usar numa superfície e não devem ser reutilizados em várias superfícies, porque favorece a disseminação dos agentes contaminantes. Usar um toalhete para cada superfície e descartar para o caixote do lixo. Não secar a superfície depois de usar o toalhete desinfetante, porque é necessário que a superfície fique molhada durante uns minutos até secar ao ar, para ser eficaz.

As partes metálicas das superfícies, ou as que não são compatíveis com a lixívia, são desinfetadas com álcool a 70% ou outro produto compatível, para evitar a corrosão ou danificação.

Ao aplicar lixívia, ou outro produto semelhante, é tomada a precaução de abrir as janelas para arejar e renovar o ar, ajudando também a secar mais rapidamente as superfícies.

### **2.6.6 – Uso de equipamentos de protecção individual pelos funcionários de limpeza**

Os funcionários que limpam as áreas de alimentação não são os mesmos que limpam as casas de banho.

Os profissionais de limpeza das áreas usam:

- Bata impermeável, ou avental impermeável por cima da farda;
- Uma máscara cirúrgica bem ajustada à face.
- Luvas descartáveis resistentes aos desinfetantes

Utiliza-se uma farda limpa todos os dias e um calçado próprio só para as limpezas; a farda é lavada nos locais de trabalho e preferencialmente em máquina com ciclo de lavagem e desinfecção pelo calor não deve ser levada para casa, para ser lavada pelos funcionários;

### **2.6.7 – Limpeza e desinfecção de instalações sanitárias**

Utilizam-se panos diferentes para os lavatórios e as áreas à volta destes e para o exterior das retretes.

Segue-se a seguinte sequência:

- Iniciar a limpeza pelos lavatórios (1.º as torneiras e só depois o lavatório) e superfícies à volta destes;
- Limpar os trocadores de fraldas;
- Limpar as retretes;
- Limpar o chão.

Para a limpeza da retrete:



- Parte interior: limpar o interior da retrete apenas com o piaçaba:
  - Se houver urina ou fezes, descarregar primeiro o autoclismo;
  - Não deitar lixívia ou produto com amoníaco sobre a urina, porque provoca uma reacção gasosa nociva para a saúde;
  - Aplicar o produto detergente com base desinfectante; deixar atuar durante pelo menos 5 minutos;
  - Esfregar bem por dentro com o piaçaba;
  - Puxar o autoclismo com o piaçaba ainda dentro da retrete para que este também fique limpo;
  - Volte a puxar a água.
- Parte exterior da retrete:
  - Espalhar o detergente/desinfectante na parte de cima da retrete e sobre os tampos;
  - Esfregar com o pano: primeiro os tampos e só depois a parte exterior da retrete (em cima e nos lados);
  - Passar com pano só com água;
  - Deixar secar ao ar;
  - Limpar e desinfetar bem o botão do autoclismo. Pode desinfetar também com álcool a 70º-80º.

No final da limpeza volta-se a passar um pano humedecido em desinfectante em todas as torneiras.

Não esquecer de limpar frequentemente as maçanetas das portas das casas de banho.

### **2.6.8 – Fraldário em casas de banho públicas**

As superfícies dos fraldários têm uma capa plástica coberta intacta (sem rasgões ou fendas).

Os profissionais de limpeza que limpam os fraldários seguem a seguinte sequência:

- Limpar e desinfetar primeiro a cobertura plástica dos dois lados lavar e desinfetar o colchão no sentido de cima para baixo e deixar secar ao ar na posição horizontal;
- De seguida lavar e desinfetar o tampo do móvel e as partes laterais e da frente do fraldário, passar depois com pano só com álcool a 70% (porque tem uma acção mais

rápida) ou deixar secar ao ar. Pode também fazer-se uma limpeza e desinfecção deste espaço com toalhetes humedecidos em desinfetante compatível.

### **2.6.9 – Mobiliário e brinquedos em locais públicos de diversão para crianças**

Os brinquedos de plástico ou de borracha devem ser lavados com água e detergente e se possível passar com álcool a 70º.

Os brinquedos que possam ser lavados e desinfetados em máquina devem sê-lo preferencialmente; os que não suportem a temperatura elevada, mas possam ser lavados em máquina de lavar roupa, devem ser lavados a temperatura baixa (fria ou morna) e depois submetidos a um ciclo final de desinfecção com produto compatível com os brinquedos; verificar as instruções do fabricante para ter a certeza de que a máquina atinge a temperatura certa;

Os brinquedos que não podem ser lavados em máquina, mas podem ser imersos, devem ser lavados num recipiente específico para o efeito, com uma solução detergente e desinfetante compatível; deixar atuar durante 5 minutos; enxaguar apenas com água e pôr a secar de preferência em máquina se tolerarem o calor;

Os brinquedos que não podem ser imersos e têm de ser limpos manualmente devem ser evitados em espaços públicos. Neste caso, se existirem, passar com um toalhete humedecido em desinfetante sobre todas as partes do brinquedo. Pode também humedecer um pano apenas em álcool a 70% ou um pano bem torcido humedecido em solução de lixívia na diluição de uma medida de lixívia em 200 medidas iguais de água. Passar com um pano só com água de seguida e deixar secar ao ar;

Os brinquedos que aguentem a secagem em máquina de secar devem ser secos por este método preferencialmente.

### **2.6.10 – Limpeza e desinfecção de superfícies que contenham sangue ou outros produtos orgânicos**

Na limpeza e desinfecção das superfícies de áreas que contenham sangue ou outros produtos orgânicos (urina, fezes, etc.), deve seguir as seguintes indicações:

- Utilizando luvas resistentes, avental impermeável e óculos de proteção, absorver o mais possível o derrame com papel absorvente para não espalhar os líquidos;
- Aplicar de seguida a solução de lixívia na diluição de 1 parte de lixívia em 9 partes iguais de água;
- Deixar atuar durante pelo menos 10 minutos; tapar a zona afetada com toalhetes para que as pessoas não pisem e colocar o dispositivo de alerta para zona em limpeza de manutenção;
- Lavar a área suja com água e detergente comum; enxaguar só com água e deixar secar ao ar.

## **2.7 – Housekeeping – Limpeza de Quartos**

É mantido um período de intervalo de 24 horas entre um Check-Out e o Check-In seguinte, por forma a permitir a ventilação da unidade de alojamento e a garantir todo o seu processo de higienização.

### **2.7.1 - Protecção dos profissionais responsáveis por manter a acomodação dos Clientes**

As pessoas que tratam da roupa de cama ou do quarto de um caso suspeito ou confirmado e as pessoas que realizam as limpezas nos hotéis e alojamentos, desde que cumpram as medidas de protecção recomendadas e garantam o controlo da exposição ao risco de transmissão, não correm riscos desnecessários. No entanto, o risco de transmissão pode, contudo, ser real em caso de acidente, ou se não forem cumpridas integralmente as medidas de protecção recomendadas.

Todos os profissionais responsáveis por manter a acomodação dos Clientes têm formação e treino e estão protegidos com os EPI adequados.

Cada empreendimento tem definidas duas equipas diferentes (em dois tempos de intervenção espaçados):

- Uma para a remoção da roupa e dos resíduos;
- Outra para realizar a limpeza e fazer camas de lavado.

As equipas encarregues do tratamento de roupa de cama e da limpeza dos quartos, ficam mais expostos ao risco de aerossóis, pelo que se devem proteger, em particular, com os equipamentos de protecção adequados (EPI):

- Máscara FFP2;
- Óculos para protecção dos olhos;
- Avental de plástico sobre a farda e luvas (preferencialmente descartáveis, de nitrilo).

O fardamento e os equipamentos de protecção individual (EPI) são diferentes, dependendo do tipo de intervenção ou tarefa e do risco de exposição.

A farda da equipa de Housekeeping, assim como de qualquer outro departamento das unidades do Grupo NAU, Hotels & Resorts, nunca é lavada em casa, sendo lavada em máquinas de lavar roupa afectas só para a fardas dos profissionais e a temperaturas elevadas.

### **2.7.2 - Mudança de roupa dos quartos e limpeza e desinfeção das instalações**

Dado que a intervenção de mudança de roupa da cama gera aerossóis, ter-se-á de separar as duas intervenções: mudança de roupa e limpeza.

Determinou-se um período de tempo de pelo menos 2-3 horas de espera entre estas duas tarefas:

- Retirar lençóis e roupas de cama e atalhados;

- Limpeza das Unidades de Alojamento (pavimento e superfícies).

Os profissionais encarregados de remover roupa e realizar a limpeza utilizam os seguintes EPIs:

- Bata;
- Luvas não esterilizadas;
- Óculos de protecção;
- Máscara de protecção respiratória do tipo FFP2.

### **2.7.3 - Sequência de tarefas**

Ao remover a roupa de cama e atalhados são seguidas as seguintes regras:

- Entrar no quarto e abrir as janelas para arejar o quarto;
- Se o Cliente estiver a deixar a unidade, altura em que é feita a limpeza terminal da Unidade de Alojamento, antes de se iniciar a limpeza, procede-se à remoção para desinfectação de todos os elementos que seja possível e os que eventualmente não se possam retirar são higienizados e desinfectados no local;
- Remover a roupa de modo suave, sem sacudir e sem encostar a roupa ao próprio;
- Fazer um "embrulho" com a roupa suja, de modo a que a parte que estava em contacto com o corpo da pessoa, fique no interior do embrulho, ou seja, enrolando-a no sentido de fora para dentro;
- Não encostar a roupa ao corpo;
- Aguardar 20 minutos, deixando o quarto arejar.
- Após esse tempo de espera, entra uma equipa para realizar a limpeza, fazer a cama de lavado e repor os atalhados e consumíveis.
- No caso particular dos Apartamentos e Villas, pode-se dividir estas duas tarefas:
  - Uma pessoa da equipa inicia a limpeza do quarto pelo mobiliário, cama,
  - E a outra vai tratar da área de kitchenete: lavar louças, limpar armários, equipamentos e superfícies desta área.
- De seguida é limpa a casa de banho e por fim o chão do quarto até à entrada da porta.
- Deixar secar as superfícies e só depois deverão fazer a cama de lavado e repor os atalhados e consumíveis.

- Definir um tempo de espera entre terminar a limpeza e reposição de roupa e consumíveis, ficando o quarto a arejar durante no mínimo 2 horas. Só depois poderá entrar outro (s) Cliente (s) para o quarto em segurança.

#### **2.7.4 – Lavagem de roupa**

Deve-se demorar o menor período de tempo possível entre a remoção da roupa de uma unidade de alojamento, o seu transporte e a sua lavagem.

A roupa deve ser lavada à temperatura mais alta que puder suportar (dependendo da termoresistência) – ciclo de desinfecção pelo calor (pelo menos a 60°C durante 30 minutos, ou entre 80-90°C, 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 a um ciclo de desinfecção final na máquina, com um desinfectante apropriado a este tipo de roupa e compatibilidade com a máquina.

É efectuada a higienização das almofadas sempre que mude o Cliente.

#### **2.7.5 - Manutenção das superfícies ambientais**

O coronavírus (MERS-CoV-2) provavelmente pode sobreviver durante horas em superfícies secas e até 6 dias em superfícies com humidade.

A limpeza húmida é sempre preferível à limpeza a seco.

Não usar aspirador para limpeza de pisos.

Não é adequado o uso de aspirador de pó porque põe em movimento, no ar, as gotículas, nas quais o vírus pode estar contido e transforma-as em aerossóis.

O pessoal encarregado da limpeza de pisos e superfícies deve estar equipado com:

- Uma bata impermeável ou avental de plástico sobre o fardamento,
- Luvas de uso único resistente a líquidos,
- Máscara de tipo cirúrgica.

Deve-se cumprir o seguinte procedimento para a limpeza dupla de pisos e superfícies:

- a) Limpar as superfícies de cima para baixo e no sentido das áreas mais limpas para as mais sujas;
- b) Usar panos de limpeza de uso único, diferentes e exclusivos para a área do quarto e para as casas de banho;

c) O balde e esfregona de limpeza da casa de banho deve ser diferente do balde de limpeza e esfregona a usar no quarto;

d) Para lavar as superfícies: pode usar-se detergentes de uso comum;

e) Para desinfecção de superfícies: a Organização Mundial de Saúde (OMS) aconselha o uso de:

- Lixívia (solução de hipoclorito de sódio) numa concentração de pelo menos 5% de cloro livre, e

- Álcool a 70º, para as superfícies metálicas ou outras, que não sejam compatíveis com a lixívia, de modo a evitar corrosão ou danificação.

### **2.7.6 - Limpeza e Desinfecção de Superfícies:**

Se há presença de sangue, secreções respiratórias ou outros líquidos orgânicos:

- Absorver os líquidos com papel absorvente;

- Aplicar a lixívia diluída em água na proporção de uma medida de lixívia, para 9 medidas iguais de água;

- Deixar actuar durante 10 minutos;

- Passar o local com água e detergente;

- Enxaguar só com água quente; e

- Deixar secar ao ar;

Deve-se usar máscara na diluição e aplicação da lixívia; abrir as janelas para ventilação do espaço.

Para a desinfecção comum de superfícies:

- Lavar primeiro com água e detergente;

- Aplicar a lixívia diluída em água na seguinte proporção: uma medida de lixívia em 49 medidas iguais de água; deixar actuar a lixívia durante 10 minutos;

- Enxaguar apenas com água quente e deixar secar ao ar;

As instalações sanitárias são lavadas e desinfectadas com um produto de limpeza misto que contém em simultâneo detergente e desinfectante na composição, por ser de mais fácil e rápida aplicação e acção;

O mobiliário e alguns equipamentos poderão ser desinfectados após a limpeza, com toalhetes humedecidos em desinfetante ou em álcool a 70º.

Limpar primeiro o mobiliário do quarto;

Se houver cozinha ou kitchenette, as louças são lavadas na máquina a temperatura elevada; limpar e desinfetar armários, bancadas, mesa e cadeiras, não esquecendo de desinfetar os puxadores dos armários e das portas; de seguida, limpar e desinfetar a torneira, o lavatório e o ralo.

As paredes são limpas até à altura do braço.

Foram retirados da Unidade de Alojamento alguns elementos decorativos e outros, que se tenha entendido como não essenciais no contexto actual.

Os cortinados e os restantes elementos essenciais das Unidades de Alojamento são adequadamente higienizados entre Clientes.

Limpar o mobiliário;

Casas de banho:

Lavar a casa de banho, começando pelas torneiras, lavatórios e ralos destes, passar depois ao mobiliário, de seguida a banheira ou chuveiro, retrete e bidé;

O mesmo procedimento repete-se para o chuveiro, não esquecendo de limpar bem o chuveiro, desenroscar a cabeça do mesmo e lavar e desinfetar.

Retrete:

- Aplicar o produto que tem a função de detergente e desinfetante em simultâneo, no interior e exterior da retrete;
- Deixar actuar o produto durante 10 minutos para que faça o efeito desejado;
- Esfregar bem por dentro com o piaçaba;
- Descarregar a água com o piaçaba ainda dentro da retrete para que este também fique limpo;
- Pôr o piaçaba a escorrer;
- Lavar e desinfetar o suporte do piaçaba.

Parte externa da retrete:

Com outro pano limpo de uso único, lavar a parte externa da retrete, começando pelo tampo (o menos sujo), seguindo-se a parte de cima da retrete e todas as partes exteriores com o mesmo detergente/desinfectante; passar depois só com água quente e deixar secar.

Chão das instalações

Por fim, lavar o chão das instalações.

Abrir as janelas da área e deixar secar ao ar.

As instalações sanitárias são higienizadas pelo menos 3 vezes ao dia, dependendo do fluxo de utilização.

Deve-se utilizar panos de limpeza, preferencialmente, de uso único e descartáveis.

Diferenciar os utensílios de Higienização de WC (incluindo balde e esfregona).

São utilizados panos de cores diferentes para limpeza dos lavatórios e para retretes.

O interior das retretes não necessita de panos, podendo ser limpas com o próprio piaçaba.

É recomendado que as tampas das retretes estejam fechadas quando o autoclismo é descarregado, por forma a minimizar a libertação de gotículas e resíduos de gotículas no ar.



## 2.8 – Economato

É efectuado o escalonamento da recepção de mercadorias. São planificados horários desfasados para os diferentes fornecedores. Por forma a otimizar todo a gestão do programa de entregas é garantida uma prévia comunicação à distância com os fornecedores.

É obrigatório que todo e qualquer fornecedor ou visitante proceda à desinfecção das mãos em dispensador de solução alcoólica à entrada de serviço do edifício.

Há informações visíveis a quaisquer visitantes sobre a obrigatoriedade do uso de máscara de protecção.

Procede-se à medição de temperatura de todos os Fornecedores, sem efectuar qualquer registo. No caso de se verificar medições de temperatura que evidenciem febre, deverá ser encaminhado para os serviços de saúde.

Será impedida a entrada de quem:

- não for portador de máscara;
- não desinfecte as mãos;
- e/ou tenha temperatura  $\geq 38^{\circ}\text{C}$ .

A zona de Recepção de Mercadorias está devidamente delimitada e assinalada.

Os fornecedores terão de aguardar por autorização e respeitar as indicações definidas para descarregar o material.

Os fornecedores não poderão passar do Cais de Descarga de Mercadorias, para o interior da unidade.

No seguimento, a mercadoria será recepcionado por um Colaborador do Economato, procurando-se minimizar o contacto com o fornecedor.

Os Colaboradores do economato deverão lavar e desinfectar adequadamente as mãos antes e depois da recepção de quaisquer produtos;

Sempre que possível serão eliminados quaisquer procedimentos de interacção física, como a recolha de assinatura de recepção da mercadoria, adoptando formas alternativas de comunicação (e-mails de confirmação, fotografias de entrega ou outros). Nos casos em que tal não seja praticável, deverão ser assegurados meios para possibilitar a higienização das mãos no local.

É previamente informado aos fornecedores que não recebemos facturas, nem guias, em papel. Estes documentos terão de ser enviados em formato electrónico.

É dada prioridade a reuniões com fornecedores por videoconferência, ou por telefonemas, por forma a evitar aglomerações e contactos.

No caso de necessidade imprescindível de reuniões presenciais, além do devido agendamento prévio, ter-se-á de manter a regra de distanciamento mínimo de 2 metros.

As reuniões serão permitidas por períodos o mais curtos possível e com intervalo de 1h entre elas, para permitir limpeza, desinfecção e arejamento da sala entre elas.

Nos postos de trabalho do Economato em que se prevê poder haver reuniões com fornecedores, há um painel acrílico de protecção.

Entre os diversos produtos recepcionados nos economatos, os produtos alimentares assumem uma importância especial, dada a necessidade de se garantir a Segurança Alimentar. A qualidade e a segurança das matérias-primas depende também dos procedimentos adoptados durante o processo de recepção/aquisição dos produtos alimentares. Assim são tomadas as seguintes medidas:

- O horário de recepção dos produtos alimentares é organizado de modo a que não coincida com períodos de maior volume de trabalho e evitando que se verifique a recepção de produtos alimentares de diferentes fornecedores em simultâneo;
- São verificadas as características dos produtos alimentares quando à sua higiene e salubridade, no momento da recepção/aquisição;
- Procede-se à descartonagem e remoção das embalagens exteriores (embalagens secundárias ou terciárias), antes de armazenar os produtos;
- Os produtos alimentares são armazenados com a maior celeridade possível, em particular para os produtos que requerem armazenamento à temperatura de refrigeração ou congelação, de modo a não interromper a cadeia de frio;
- É garantida a existência de contentores próprios para a colocação de lixo, e restantes resíduos, em número suficiente e que permitam uma boa gestão de resíduos.

## 2.9 – Cozinha

Os procedimentos de prevenção da COVID-19 mantidos no Departamento da Cozinha das diversas unidades do Grupo NAU assentam nos procedimentos existentes e consolidados de HACCP, sendo reforçada a sua exigência.

Apesar de não existir qualquer confirmação de que o vírus pode ser transmitido através dos alimentos, foram reforçadas as boas práticas de higiene e segurança alimentar, cumpridas em toda a fase de preparação e confecção, dando especial importância à lavagem das mãos, à manipulação e armazenamento dos alimentos e à sua correcta confecção.

Os Colaboradores da Cozinha e da Copa não podem usar luvas e avental nas seguintes ocasiões:

- nas pausas para refeições;
- nas pausas para fumar;
- nas idas à casa de banho.

As pessoas que manipulam os alimentos têm formação e são auditadas regularmente por forma a cumprir-se com padrões de higiene pessoal elevados:

- Unhas curtas, limpas e sem verniz;
- Touca a cobrir os cabelos;
- Ausência de barba, ou barba curta e aparada.

É proibida a utilização de brincos, anéis, piercings, pulseiras, ou outros acessórios na área de preparação e confecção de alimentos.

Não é permitida a existência de quaisquer objectos pessoais, nas zonas de preparação e confecção de alimentos.

Ao longo dos locais de preparação e confecção há lavatórios, destinados exclusivamente para lavar mãos, com accionamento não manual, com detergente, desinfectante e papel de uso único.

Todos os Colaboradores que manipulam alimentos são instruídos para lavarem as mãos regularmente durante a sua jornada de trabalho e sempre que ocorram as seguintes situações:

- Ao entrar numa zona de alimentos;
- Depois de mexer no cabelo, nas orelhas, no nariz ou na boca;
- Depois de ir à casa de banho;
- Depois de mexer em alimentos crus, incluindo ovos crus;
- Depois de mexer em recipientes ou sacos com lixo;
- Depois de espirrar ou tossir;
- Depois de manusear substâncias químicas;
- Depois de comer, beber ou fumar.

Também as instalações sanitárias dos Colaboradores possibilitam a lavagem das mãos com água e sabão e a secagem das mãos com toalhas de papel de uso único.

Qualquer pessoa que entre na zona de produção (incluindo pessoal de manutenção e visitas), terá de usar roupa de protecção, para uso exclusivo nesse local, limpa e adequada à sua permanência nas instalações (kits de visita descartáveis).

Sempre que possível deve-se manter uma distância de 2 metros dos outros Colaboradores.

Por regra deve-se utilizar correctamente 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.

O uso de máscara não substitui outras medidas de prevenção, como o distanciamento físico recomendado, que devem ser mantidas.

Relativamente ao uso de luvas descartáveis é dada formação e garantido que os Colaboradores cumprem com as seguintes regras:

- O uso de luvas para preparar e manusear alimentos não substitui a adequada e frequente higienização das mãos;
- Os Colaboradores não devem entrar em contato com alimentos expostos e prontos para comer com as próprias mãos e devem usar utensílios adequados, como guardanapos, espátulas, pinças, luvas de uso único ou equipamentos de distribuição;
- Não devem passar com as luvas de uma área suja para uma área limpa. Antes que essa passagem aconteça as luvas devem ser substituídas;
- O mesmo par de luvas pode ser utilizado apenas para uma tarefa e deve ser substituído se danificado ou se o Colaborador interromper a tarefa. Se um Colaborador estiver a executar uma mesma tarefa continuamente, as luvas devem ser substituídas a cada quatro horas ou sempre que necessário;
- O uso de Luvas é estritamente controlado, para evitar que seja convertido num veículo de contaminação cruzada.

São asseguradas as boas práticas de higiene durante a preparação e confecção dos alimentos pelos manipuladores, inerentes ao sistema HACCP, entre as quais se destacam:

- Separar os alimentos crus dos alimentos cozinhados;
- Utilizar diferentes equipamentos e utensílios, como facas ou tábuas de corte para alimentos crus e alimentos cozinhados;
- Guardar os alimentos em embalagens ou recipientes fechados, para que não haja contacto entre alimentos crus e cozinhados;
- Cozinhar bem os alimentos, de preferência a temperaturas acima dos 75°C, especialmente carne, ovos e pescado;

- No caso das carnes, assegurar que não existe contacto com os exsudados;
- Não descongelar os alimentos à temperatura ambiente, mas sim no frigorífico;
- Preparar os alimentos retirados do frio o mais rapidamente possível;
- Não deixar os alimentos cozinhados mais de 2 horas à temperatura ambiente;
- Refrigerar rapidamente os alimentos cozinhados e/ou perecíveis (preferencialmente abaixo de 5°C);
- Manter os alimentos cozinhados quentes (acima de 60°C) até ao momento de serem servidos. Esta consideração é particularmente relevante para os estabelecimentos que necessitem de organizar o seu serviço de refeições em diferentes turnos.
- Lavar muito bem a fruta e as hortícolas (lavagem prolongada com água corrente e abundante; no caso das hortícolas de folha, a lavagem deve ser folha a folha), em especial aqueles que vão ser consumidos em cru. Sempre que necessário, desinfetar com produtos próprios.

## 2.10 – Copa

São promovidos os mais elevados níveis de limpeza e desinfecção nas áreas de preparação alimentar.

São mantidos Planos de Higienização que incluem, entre outras, as seguintes informações:

- Descrição detalhada de tudo o que deve ser limpo;
- Frequência com que se deve limpar;
- Produtos químicos a utilizarem em cada caso;
- Como se deve limpar;
- e Que equipamento ou instrumentos de limpeza se devem utilizar.

O programa é estabelecido de forma que todas as áreas, equipamentos, utensílios, etc. sejam limpas com a maior frequência possível.

As superfícies de contacto frequente são higienizadas, pelo menos, 6 vezes por dia.

Os produtos químicos para limpeza das superfícies em contacto com os alimentos ou para lavar as mãos são adquiridos a fornecedores autorizados e utilizados rigorosamente de acordo com as instruções de aplicação e diluição.

Os produtos químicos utilizados em áreas com alimentos estão devidamente rotulados.

Só se muda um produto químico para uma embalagem mais pequena fornecida pelo mesmo fornecedor e específica para esse produto, com colocação de uma etiqueta identificando o seu conteúdo.

Os produtos químicos utilizados na limpeza são armazenados em local distante dos alimentos e fechado.

As superfícies em contacto com as mãos ou com os alimentos devem limpar-se pelo menos duas vezes em cada turno. Não obstante, deve haver o cuidado de ir limpando estas áreas constantemente, seguindo o princípio: “a trabalhar e a limpar”.

Todos os recipientes, utensílios, facas, etc. a ser usados em áreas de preparação de alimentos são sempre limpos e desinfetados antes de serem usados.

As instalações e o equipamento são limpos a fundo com regularidade.

A loiça utilizada pelos Clientes, assim como a utilizada pelos Colaboradores nos refeitórios, é lavada na máquina de lavar com detergente, a temperatura elevada (80-90°C).

O equipamento de limpeza (esfregões, escovas, baldes, etc.) precisa de ser limpo, sempre que se utiliza. Estes equipamentos têm de ser guardados longe da área dos alimentos. O equipamento e os instrumentos de limpeza não são de madeira ou outro material poroso.

Está exposto junto às máquinas de lavagem os procedimentos correctos de como proceder para a higienização das loiças e copos.

## 2.11 – Restauração

### 2.11.1 – Restauração – Regras para a Empresa

São tomadas medidas de prevenção e protecção de Clientes e Colaboradores nos espaços de restauração.

A primeira linha de medidas tomadas foram de reorganização dos espaços, das actividades e dos métodos de trabalho.

Foi reduzida a capacidade máxima de todos os Outlets (incluindo balcão e esplanada), por forma a assegurar o distanciamento físico recomendado (2 metros) entre as pessoas nas instalações e garantir o cumprimento da legislação em vigor.

A capacidade máxima de pessoas/serviço do estabelecimento está afixada em documento próprio, visível para o público em cada Outlet.

Assim, por forma a cumprir-se com esta regra obrigatória de prevenção, segue abaixo a relação dos Outlets das diferentes unidades, com as suas capacidades máximas habituais e com a nova capacidade máxima para o actual cenário.

Unidade	Outlet	Capacidade	1/2 da Capacidade
<b>SPL</b>	All In One	820	410
	Lobby Bar	136	68
	Banquetes	800	400
	Moonlight	210	105
	Sunset	65	32
	Sports Bar	54	27
	Pool Bar - 19th Hole	332	166
<b>SPV</b>	Birdie Restaurant	300	150
	Boggey Restaurant	250	125
	Double Boggey Restaurant	400	200
	Driving Range Bar	172	86
	No Spykes Bar	300	150
<b>SDS</b>	Lobby Jazz Bar	156	78
	Bossanova Restaurant	260	130
	Restaurante L14	110	55
<b>SVL</b>	Enjoy Pool Bar	100	50
<b>SRA</b>	Seven Seas (Restaurant Buffet)	200	100
	Fado Restaurant à la Carte	40	20
	Chill Out Arabian Sea	100	50
	Lobby Bar Adriatic Sea	45	22
	Pool Bar Caspian Sea	200	100

<b>SRS</b>	Lobby Bar	100	50
	Restaurante Buffet	200	100
	Restaurante À la Carte	60	30
	Lounge Bar	110	55
	Pool Bar	200	100
<b>MGC</b>	Lobby Bar	45	22
	Restaurante ClubHouse	109	54
	Restaurante Morgado	156	78
<b>SBV</b>	Pool Bar 4 U	40	20
<b>SGC</b>	Club House	200	100
<b>PLG</b>	Restaurante Ânfora	60	30
	Occasus Bar	25	12
<b>LMV</b>	Lobby Bar	55	27
	Restaurante À La Carte A Panela	78	39
	Restaurante Buffet	152	76
	Clube Náutico	250	125
	Lake Bar	34	17
	Pool Bar	48	24

É privilegiada a utilização de espaços destinados aos Clientes em áreas exteriores como as esplanadas e os serviços take away e delivery.

Todas as salas de refeição foram reorganizadas, tendo sido reduzida a quantidade e alterada a disposição de mesas e cadeiras, por forma a garantir uma distância de pelo menos 2 metros entre as pessoas.

Sempre que possível foi dada prevalência à disposição dos lugares em diagonal, de modo a facilitar a manutenção da distância de segurança.

Como excepção à regra e como previsto na lei, é permitido que os coabitantes se possam sentar frente a frente, ou lado a lado, a uma distância inferior a 2 metros.

Os Colaboradores de Sala estão instruídos para impedir que os Clientes modifiquem a orientação das mesas e das cadeiras. Apenas será permitindo que tal seja feito no caso da excepção de coabitantes atrás referida.

Por regra nos hotéis do Grupo NAU é obrigatório o agendamento prévio para reserva de lugares por parte dos Clientes.

Nos restaurantes em que permanece o serviço buffet, deixa de haver self-service por parte dos Clientes. Os Colaboradores tratarão da recepção dos pedidos e da entrega dos produtos da linha de buffet à mesa dos Clientes.

Nos balcões de recepção à entrada dos restaurantes está delimitada uma distância-limite para o atendimento de 2m entre o local máximo até onde o Cliente poderá ir e a localização do



Colaborador que o está a atender. Essa distância está marcada com fita no chão, ou assegurada por uma baia.

Para evitar aglomerações em fila de espera, os Clientes são incentivados a manter uma distância de, pelo menos 2 metros, havendo marcas no pavimento para sinalizar os locais onde devem permanecer à espera da sua vez. Em complemento há sinalética e informação para procurar garantir o respeito pelas distâncias.

Estão definidos circuitos das pessoas para as instalações sanitárias, por forma a manter a distância adequada entre as pessoas que circulam e as que estão sentadas nas mesas.

Disponibilizam-se dispensadores de solução à base de álcool localizados perto da entrada do estabelecimento, associados a uma informação incentivadora e explicativa.

As instalações sanitárias dos Clientes e dos Colaboradores possibilitam a lavagem das mãos com água e sabão e a secagem das mãos com toalhas de papel de uso único. Foi eliminada a utilização de secadores que produzem jactos de ar e de toalhas têxtil de uso único.

Garante-se uma adequada limpeza e desinfecção das superfícies, de acordo com a Orientação 014/2020 - Limpeza e desinfecção de superfícies em estabelecimentos de atendimento ao público, ou similares da DGS. Os Planos de Higieneização foram reforçados, incluindo:

- i. A desinfecção pelo menos seis vezes por dia, e com recurso a detergentes adequados, de todas as zonas de contacto frequente (por exemplo, maçanetas de portas, torneiras de lavatórios, mesas bancadas, cadeiras, corrimãos etc.);
- ii. A desinfecção após cada utilização, com recurso a detergentes adequados, dos equipamentos críticos (tais como terminais de pagamento automático e ementas individuais);
- iii. A higienização, pelo menos, três vezes por dia das instalações sanitárias com produto que contenha na composição detergente e desinfectante (2 em 1);
- iv. A troca de toalhas e higienização das mesas com produtos recomendados entre cada Cliente, no caso em que não se tenham sido suprimidas as toalhas de mesa.

Foram retirados das mesas todos os motivos decorativos.

Foram substituídas as tradicionais ementas individuais por ementas que não necessitam de ser manipuladas pelos Clientes, eliminando assim esses pontos de risco de contágio. Optou-se pela utilização em simultâneo do recurso a tecnologias digitais, com a apresentação de todas as ementas através de QRCode e de ementas afixadas em expositores à entrada dos Outlets.

Assegura-se uma boa ventilação e renovação frequente de ar nas áreas do restaurante. Sempre que possível essa renovação será feita por intermédio de ventilação natural - abertura de portas e janelas. Em caso de utilização de ar condicionado, é utilizado apenas o modo de extração e nunca o modo de recirculação do ar. O equipamento deve ser alvo de uma manutenção adequada (desinfecção por método certificado).

Garante-se, como sempre, o cumprimento das medidas previstas no HACCP, com recurso a processos de auditoria frequentes e exigentes.

É feita limpeza regular e desinfecção da máquina de gelo e da pá de gelo, com o seu posterior registo no controlo de limpeza e desinfecção. É evitado que o cabo da pá entre em contacto com o gelo.

Como nos postos de atendimento nos restaurantes e bares há contacto com objectos e superfícies por todos os Clientes, é feita desinfecção frequente de canetas, terminais multibanco, TPAs e POS e balcões.

### **2.11.2 – Restauração – Regras para os Colaboradores**

Por forma a otimizar a prevenção e a diminuir o risco, é veiculada formação aos Colaboradores, por forma a garantir que:

- Conhecem as medidas que constam do Plano de Contingência e sabem como agir perante um caso suspeito de COVID 19;
- Cumprem com as recomendações de segurança e reportam à empresa ou às entidades competentes situações de incumprimento das medidas implementadas que possam resultar em riscos para a Saúde Pública;
- Cumprem com as medidas de higiene das mãos e etiqueta respiratória recomendadas pela Direção Geral da Saúde;
- Higienizam as mãos entre cada Cliente;
- Utilizam correctamente máscara durante todo o período de trabalho, respeitando as condições de higiene e de segurança durante a sua colocação, utilização e remoção. Contemplando a necessidade de substituição da máscara. Têm conhecimento de que o uso de máscara não substitui outras medidas de prevenção, como o distanciamento físico recomendado, que têm de ser mantidas;
- Garantem que a disposição das mesas e das cadeiras no estabelecimento permitem uma distância de pelo menos 2 metros entre todas as pessoas;
- Mantêm, sempre que possível, uma distância de 2 metros dos Clientes e dos outros Colaboradores;
- Colocam os pratos, copos, talheres e outros utensílios nas mesas na presença do Cliente que os vai utilizar, devendo ser assegurada a sua higienização e acondicionamento.

### **2.11.3– Restauração – Regras para os Clientes**

Por forma a contribuir para a limitação da transmissão da COVID 19 solicita-se que todos os Clientes assegurem as seguintes medidas:

- Higienizem as mãos com solução à base de álcool ou com água e sabão à entrada e à saída do estabelecimento (antes da refeição deve ser privilegiada a lavagem das mãos com água e sabão);
- Respeitem a distância entre pessoas de pelo menos 2 metros (excepto coabitantes);
- Cumpram com as medidas de etiqueta respiratória;
- Utilizem sempre a máscara nos serviços take-away que estão instalados dentro dos estabelecimentos, utilizando-a sempre de forma adequada de acordo com as recomendações da DGS;
- Evitem tocar em superfícies e objectos desnecessários;
- Deem preferência ao pagamento através de meio que não implique contacto físico entre o Colaborador e o Cliente, por intermédio de terminal de pagamento automático contactless, telemóvel (ex: MB WAY), ou por transferência. E que não procedam a pagamentos em numerário. Estas informações estão afixadas ao público e constam dos menus.

Os Clientes são informados que, se apresentarem sinais ou sintomas de COVID 19, não deverão frequentar espaços públicos.

### **2.11.4 – Medidas de Prevenção específicas para buffets**

Os buffets e dispensadores de alimentos respeitam as seguintes condições:

- Nos restaurantes em que permanece o serviço Buffet, deixará de haver self-service por parte dos Clientes.

Não há qualquer contacto na linha por parte do Cliente;

- É assegurada a manutenção da distância de segurança entre pessoas durante o tempo de permanência nas filas de espera;
- Continuam a ser disponibilizados produtos na linha de buffet, mas com reforço de disponibilização em monodoses.
- Os alimentos são servidos directamente por um Colaborador, portador de máscara;
- Neste caso os alimentos devem estar disponíveis em equipamentos protegidos (com tampa, porta, prateleira, etc.), de modo a impedir a queda sobre os alimentos de gotículas respiratórias, cabelos, objetos ou pó, até que o Cliente os escolha e o

Colaborador os sirva. Estes equipamentos, por serem de contacto frequente, devem ser desinfetados com frequência.

- As sobremesas, sandes e saladas, mesmo que embaladas, são sempre servidas directamente por um Colaborador;
- Os produtos disponibilizados em máquinas de café, de refrigerantes e outras, também são sempre servidos por Colaboradores, sendo limpas e desinfetadas, após cada serviço e pelo menos com uma frequência diária de 6 vezes;
- Procedeu-se ao alargamento do horário de disponibilização de alimentos, permitindo uma menor concentração de Clientes nos respetivos locais;
- É disponibilizada solução antisséptica de base alcoólica (SABA) à entrada da sala.

### **2.11.5 – Take-away**

O Colaborador responsável pela entrega da refeição/alimentos, tal como todos os demais, utilizará máscara de protecção e lavará frequentemente as mãos com água e solução antisséptica de base alcoólica (SABA) e desinfectante.

É garantida a distância física segura entre Colaboradores e Clientes.

Tal como sucede com todos os serviços de restauração do Grupo NAU, são promovidos, sempre que possível, os pagamentos através de meio que não implique contacto físico entre o Colaborador e o Cliente, por intermédio de terminal de pagamento automático contactless, telemóvel (ex: MB WAY), ou por transferência. São desencorajados os pagamentos em numerário. Esta informação está afixada ao público e consta dos menus.

O Colaborador procede à lavagem das mãos com água e solução antisséptica de base alcoólica (SABA), entre cada Cliente e sempre antes e depois dos pagamentos.

Sempre que seja realizado um pagamento através de um Terminal de Pagamento Automático (TPA) móvel é feita a sua desinfecção utilizando toalhetas ou solução desinfectantes.

Os utensílios e caixas que contactam com os alimentos são próprios para o efeito e garante-se o seu adequado estado de higiene e conservação.

Todas as embalagens destinadas a conter alimentos ostentam a menção "próprio para alimentos" ou um símbolo (copo e garfo).

### **2.11.6 – Delivery**

O estafeta responsável pela entrega da refeição/alimentos nas unidades de alojamento, tal como todos os demais, usará máscara, na recolha e na entrega das encomendas.

O estafeta procede à higienização das mãos:

- sempre que entre no estabelecimento para recolha de encomendas;
- antes e depois de entregar cada encomenda;
- depois de se processar cada pagamento.

O estafeta procede à desinfeção com toalhita de álcool, após cada utilização e antes da saída da viatura, nos seguintes pontos de contacto frequente e em qualquer outro em que tenham tocado:

- Volante;
- Manípulos do volante;
- Tablier;
- Banco do buggy;
- Telemóvel de serviço;
- Acessórios utilizados para o transporte das encomendas.

São promovidos os pagamentos através de meios que não impliquem contacto físico entre o estafeta e o Cliente, como os cartões contactless, telemóvel (ex: MB WAY), ou por transferência. São desencorajados os pagamentos em numerário. Estas informações estão afixadas ao público e constam dos menus.

Sempre que seja realizado um pagamento através de um Terminal de Pagamento Automático (TPA) móvel é feita a sua desinfeção utilizando toalhitas desinfetantes;

Nos pontos de recolha das encomendas estão afixadas as orientações para os estafetas e as recomendações gerais emitidas pela Direção-Geral da Saúde.

Os veículos de transporte e/ou contentores utilizados são mantidos em boas condições, limpos e desinfetados, a fim de se proteger os géneros alimentícios de contaminações.

As caixas de carga dos veículos e/ou contentores transportam exclusivamente alimentos.

Todos os alimentos são transportados em malas ou sacos térmicos isolantes, à excepção do pão, bolos secos, frutos secos, fruta e tubérculos.

## **2.12 – SPAs**

Caso se preveja vir a ser possível abrir os SPAs, antecipamos aqui um conjunto de regras a aplicar, que poderão vir a ser adaptadas em função de eventuais novas orientações que sejam emanadas.

Com estas regras pretende-se garantir que os SPAs, aquando da sua reabertura, terão a maior segurança possível, com o conforto de sempre.

### **Entrada do SPA**

Estão implementadas regras de entrada no SPA, de acordo com as medidas de distanciamento social definidas pelas autoridades de saúde.

Estas regras estão afixadas no acesso ao SPA.

### **Recepção**

À entrada da Recepção do SPA estão instalados, à vista do Cliente, dispensadores de gel alcoólico e recipientes para resíduos com abertura de pé.

Foram temporariamente retirada peças decorativas e tapetes, usando-se apenas as estritamente necessárias para recriar um ambiente acolhedor.

Definir e restringir o número máximo de Clientes na recepção, nas piscinas e nos ginásios.

Os Clientes são informados sobre qual a lotação máxima para a utilização das infraestruturas, incluindo zonas comuns (piscinas, banho turco, sauna, etc.); implementando sistemas de controlo sobre o número de pessoas em circulação.

Caso necessário proceder-se-á ao balizamento do espaçamento físico dos Clientes, com auxílio de baias ou marcas no pavimento.

Se possível separar a recepção em 2 zonas distintas: um dos lados para check-in e outro para check-out.

Colocou-se uma barreira física de acrílico transparente no balcão de atendimento.

Retirar todas as ofertas de bebidas de boas-vindas ou substituir por versões individuais.

Avaliar a necessidade de retirar ou suprimir equipamentos.

Retirar a lista de tratamentos e todos os materiais que não sejam estritamente necessários para o acolhimento dos Clientes.

Retirar todos os produtos que possam estar ao alcance dos Clientes, nomeadamente testers, glorifiers (stands de produtos).

Eliminar brochuras de produtos, flyers promocionais, revistas e livros.

**Vestiários/ balneários**

Definir e restringir o número máximo de Clientes (check-in e check-out).

Definir e restringir os cacifos disponíveis para uso dos Clientes de modo a garantir o distanciamento físico; manter todos os cacifos trancados.

Substituir os dispensadores de amenities (shampoo, amaciador, gel de duche, body lotion, etc.) por vanity kits individuais que deverão ser colocados dentro dos cacifos.

Eliminar pentes, escovas de cabelo, discos desmaquilhantes, cotonetes e outros utensílios similares, que deverão estar disponíveis a pedido do Cliente.

Substituir toalhetes de pano por dispensadores de papel para limpeza das mãos. Em alternativa podem ser instalados secadores automáticos embora deva ser avaliado o impacto do seu ruído no SPA.

Aplicar as medidas anteriores às instalações para Clientes com mobilidade reduzida.

**Salas de Tratamento**

Instalar, à vista do Cliente, dispensadores de gel alcoólico e recipientes de lixo de tampa com abertura de pedal.

Eliminar forras de marquesas ou quaisquer atoalhados dispensáveis aos tratamentos, para facilitar a limpeza e desinfecção após utilização do Cliente.

Avaliar as necessidades do serviço de turndown entre tratamentos, com especial destaque para o circuito de atoalhados usados, que devem seguir diretamente para a lavandaria.

Nas salas de SPA manicure, SPA pedicure ou epilações, os equipamentos de esterilização devem estar identificados e visíveis ao Cliente.

**Sala de Relaxamento**

Definir e restringir o número máximo de Clientes.

Reduzir o número de chaise-lounges de modo a garantir o distanciamento social dos Clientes.

Instalar, à vista do Cliente, dispensadores de gel alcoólico e recipientes de lixo de tampa com abertura de pedal.

Retirar todas as ofertas de bebidas/ snacks em regime de self-service.

Eliminar brochuras de produtos, flyers promocionais, revistas e livros.

**Zonas Comuns**

Avaliar a necessidade de remoção de mobiliário e cadeiras para desimpedir acessos.

Se possível, implementar circuitos distintos de Clientes e profissionais.

### **Zona Húmida**

Definir regras de utilização de todos os equipamentos, em termos de lotação e duração das experiências.

Nos equipamentos de cabine, nomeadamente saunas, banhos de vapor, duches sensoriais, recomenda-se a utilização individual por períodos máximos de 10 minutos.

### **Ginásio**

Proceder ao afastamento dos equipamentos de modo a garantir o espaçamento social.

Instalar, à vista do Cliente, dispensadores de gel alcoólico e recipientes de lixo de tampa com abertura de pedal.

Afixar informação para que o Cliente limpe e desinfete os equipamentos antes e após cada utilização.

Recomenda-se o uso de máscara por parte dos Clientes durante a utilização do ginásio.

Trancar as salas de grupo que não tenham supervisão (yoga, alongamentos, etc.).

Definir uma área de treino pessoal com instrutor.

### **Sala Staff/ Copa**

Redefinir a lotação máxima no espaço.

Reorganizar mobiliário e espaços de descanso para cumprir maior afastamento.

Instalar dispensadores de gel alcoólico e recipientes de lixo de tampa com abertura de pedal.

### **Lavandaria**

Colocar os atalhados diretamente em sacos de lavandaria, inutilizar qualquer recipiente intermédio.

No caso de contagem de atalhados, esta deve ser realizada, com luvas e de máscara.

### **Área Técnica**

Garantir e reforçar os níveis de limpeza e desinfecção de todos os sistemas técnicos dos equipamentos.

Com o apoio dos instaladores de equipamento:

- Aumentar a frequência dos ciclos de higienização;



- Aumentar os ciclos de circulação de ar dentro de cabines: saunas, banhos de vapor, duchas sensoriais, etc..

### **Operação Spa e Serviço - Recomendações Gerais**

Garantir diariamente o número suficiente de EPIs para toda a equipa do SPA.

Garantir que o protocolo de limpeza e higienização das instalações foi realizada antes do início da operação.

### **Check-in do Cliente**

Todos os rececionistas devem usar máscara de protecção.

Aos Clientes deve ser solicitado que desinfectem as mãos à chegada.

Se não tiver check-in online, o preenchimento da ficha de consulta deverá ser realizado pela rececionista, e no final assinada pelo Cliente (separar canetas para o efeito e de uso exclusivo dos Clientes).

### **Utilização de Balneários e Troca de Roupa**

É proibido o uso de balneários comuns pelos hóspedes.

Recomenda-se que após utilização de serviços (SPA/piscina) o Cliente use o duche do seu próprio alojamento.

Apenas os não-hóspedes devem usar os vestiários, já que os hóspedes devem comparecer no SPA de robe.

Deve-se reforçar a sinalética de lavagem e desinfeção das mãos junto dos lavatórios.

### **Tratamentos SPA**

O acolhimento do Cliente – saudação – deve ser revista, se necessário.

Esclarecer o Cliente sobre procedimentos de higienização durante o tratamento.

O terapeuta deverá desinfectar o respirador da marquesa, colocando uma toalha lavada na cabeceira e explicando todos os procedimentos de higienização que está a fazer, à vista do Cliente.

Antes de iniciar e, no final do tratamento, o terapeuta deve lavar as mãos à vista do Cliente.

Propor ao Cliente a lavagem/ desinfeção das mãos antes do tratamento.

Adaptar os protocolos técnicos estabelecidos, em especial no contacto com os olhos, nariz e boca.

Todos os terapeutas devem usar máscara de protecção, durante todo o tratamento.

Aumentar o nível de protecção dos terapeutas na execução dos tratamentos faciais, nomeadamente com a utilização de máscaras.

Nos serviços de SPA manicure/ pedicure, os esterilizadores devem estar visíveis, e os desinfetantes usados à frente do Cliente.

Nos serviços de epilações, o roll-on deverá ser aberto à frente do Cliente, garantido 1 roll-on por Cliente. Todos os utensílios (pinças, tesouras, etc.) devem ser esterilizados à frente do Cliente.

No final do tratamento, os atalhados usados devem ser dobrados para o seu interior, sem sacudir e diretamente para o saco da lavandaria.

Entre tratamentos, o terapeuta deverá desinfetar a sala, de acordo com o procedimento a definir para cada tipo de tratamento, incluindo qualquer equipamento/ aparatologia que tenha sido utilizado.

Se possível, alterne a sala a usar, para arejar.

#### **Cerimónia do chá**

Informar o Cliente das alterações efectuadas e usar preferencialmente utensílios descartáveis.

#### **Check-out do Cliente**

Os pagamentos devem ser realizados por débito ao quarto, para hóspedes, e por multibanco para os não-hóspedes, preferencialmente em sistema contactless. A máquina de TPA deverá ser desinfetada sempre que seja utilizada.

Chaves ou cartões de acesso a cacifos, devem ser colocados em recipiente próprio para higienização.

Após o atendimento, o balcão deverá ser desinfetado bem como todo o material que tenha sido utilizado pelo Cliente.

### **2.13 – Piscinas**

Recomenda-se o cumprimento das regras de bom senso na utilização de piscinas, incluindo a utilização prévia de lava-pés e chuveiros.

As ilhas de espreguiçadeiras das diferentes UA são espaçadas 2m, assim como os e guarda-sóis.

Há desinfecção das espreguiçadeiras imediatamente a seguir à utilização por cada Cliente.

Os cartões para trocar toalhas molhadas por lavadas são plastificados, por forma a permitir a sua desinfecção, que ocorre sempre entre Clientes.

A frequência das tarefas de limpeza e desinfecção nas áreas da piscina e jacuzzi é reforçada.

São utilizados produtos de desinfecção da água adequados à situação actual.

Todos os Colaboradores utilizam máscaras.

O Colaborador que procede à recepção de toalhas usadas desinfecta as mãos a seguir a receber cada toalha.

## **2.14 – Eventos**

Actualmente, não são permitidos eventos ou celebrações com mais de 10 pessoas.

## **2.15 – Golfe**

### **2.15.1 – Operação de Club Houses / Golf Shops / Restaurantes / Bares / Buggy Bars / Áreas de Secretariado e Armazém (Golf Storage)**

Todos os campos têm definidas, comunicadas e publicitadas ampla e localmente, um conjunto de medidas de protecção adoptadas de acordo com as especificidades e condicionantes arquitectónicas de cada espaço e adoptar corredores de circulação, devidamente sinalizados, para facilitar o acesso e presença dos diferentes tipos de utentes.

São adoptadas as medidas que asseguram, em todos os locais, uma distância mínima de dois metros entre pessoas (jogadores e Colaboradores), tornando viável uma permanência dos utentes pelo período temporal estritamente necessário à solicitação e consequente prestação do serviço e/ou aquisição dos produtos;

Embora seja mantido o atendimento público presencial, é suportado pelo pré-agendamento online de reservas ou aquisição de serviços e produtos;

Evita-se os pagamentos em dinheiro. Privilegia-se o pré pagamento online ou restringe-se os pagamentos a efectuar à utilização de cartões de débito e/ou crédito;

Estas recomendações são informadas a todos os sócios e visitantes no momento da reserva de tee times e afixadas em local bem visível no clubhouse;

Procedeu-se ao encerramento temporário do serviço de golf club storage. Foi definido um período para a recolha individual dos sacos de golfe pelos sócios/subscritores ou jogadores de golfe passantes, tornando obrigatório que os mesmos transportem individualmente o seu saco de golfe, trolley, etc. de e para casa, após o jogo;

As instalações sanitárias mantêm-se abertas e são inspeccionadas e desinfectadas várias vezes ao dia. É recomendado aos jogadores um especial cuidado e atenção à própria higiene e em particular, à desinfectação das mãos nessas instalações;

Os balneários / locker rooms mantêm-se encerramento temporariamente.

As instalações dos campos de golfe estão abertas apenas a jogadores, não sendo autorizado o acesso e usufruto a acompanhantes ou visitantes não golfistas.

### **2.15.2 – Regras de Comportamento a Adoptar pelos Jogadores de Golfe**

Os jogadores não devem deslocar-se a um campo de golfe se estiverem a cumprir qualquer tipo de quarentena, pertencerem a "Grupo de Risco Identificado", suspeitarem ou tiverem sintomas de infecção por Coronavírus, tiverem sido diagnosticados com COVID-19, ou ainda se tiverem sintomas ou sido diagnosticados com gripe, constipação, tuberculose, asma ou outras doenças do foro respiratório que possam "mascarar" sintomas de COVID-19.

Só é permitido o acesso ao campo e ao jogo ao jogador que reservou o seu tee time com antecedência mínima de 24 horas e após a respectiva confirmação de aceitação de reserva (sistemas de reservas on-line, e-mail ou telefone). Não devem ser aceites reservas ao balcão;

Os jogadores deverão aceder ao campo de golfe não mais que 30 minutos antes do horário da respectiva saída e apresentarem-se no tee de saída no máximo 5 minutos antes da mesma, para evitar a aglomeração de pessoas num mesmo local;

As crianças menores de 14 anos só devem ser autorizadas a jogar quando acompanhadas pelos seus pais ou familiares responsáveis;

Cada jogador, ao aceder às instalações do club house, deverá, tanto quanto possível, vir já equipado com vestuário e sapatos de golfe de forma a evitar a utilização dos balneários / locker rooms;

É obrigatório o uso de máscara pelos jogadores durante a permanência nas instalações do club house e os mesmos devem desinfetar as mãos com a possível frequência, utilizando produtos próprios ou fornecidos pelo campo para o efeito;

Cada tee time/saída de golfe comportará no máximo 2 jogadores e o intervalo mínimo entre saídas deverá ser de 10 m, sendo que se recomenda a adopção de um intervalo de 15m entre saídas nos campos que, pelas suas características, possam induzir à aglomeração de grupos nos tee's de alguns buracos;

Cada jogador deve transportar e utilizar o seu saco de golfe durante o jogo, utilizar sempre os seus tee's e bolas, evitando utilizar ou tocar em equipamento pertença do respectivo parceiro de jogo. Recomenda-se que os campos de golfe não facultem o aluguer de sacos e sapatos de golfe aos jogadores que assim o desejem;

Durante o jogo, os jogadores devem respeitar as regras de "distanciamento social", mantendo-se, em todas as ocasiões, afastados pelo menos 2m;

Cada jogador deverá utilizar o seu score card para apontar as suas pancadas de jogo e as do parceiro, não sendo permitida a troca dos mesmos;

Cada jogador é responsável por reparar os seus divots nos tee's e fairways, bem como os pitchmarks nos greens;

O campo de golfe deverá retirar os ancinhos dos bunkers. Cada jogador será responsável por alisar as marcas de jogo nos bunkers com o taco ou com os sapatos de golfe;

Nos greens, a bandeira deverá permanecer sempre dentro do respectivo copo, não sendo permitido retirar ou segurar a bandeira. Cada campo deverá apresentar uma solução para que as bolas sejam facilmente retiradas (ou nem cheguem a entrar) no buraco;

Nos obstáculos de água, cada jogador deve ser responsável por recuperar a bola e limpá-la, sem ajuda do respectivo parceiro;

Concluído o jogo, os dois jogadores devem saudar-se de acordo com as regras de "distanciamento social", abandonar imediatamente o green e, em caso nenhum, podem conferir, trocar ou entregar score cards;

Terminado o jogo, não é permitido aos jogadores limpar tacos, trolleys ou sapatos de golfe nas instalações do campo, devendo todo o equipamento ser transportado e limpo fora das mesmas;

### **2.15.3 – Regras de Gestão do Jogo no Campo**

O jogo, no campo, deve ser sempre organizado e gerido de forma a garantir que os jogadores possam usufruir da "experiência de golfe" em estrita segurança, respeitando as restrições e regras de "distanciamento social". Ao longo do percurso, devem ser disponibilizadas condições e meios para permitir a desinfecção periódicas das mãos pelos jogadores.

No driving range e nas áreas de chipping, pitching ou putting, deve ser delimitado e assinalado o perímetro de treino disponível a cada jogador, com marcação apropriada, de modo que os jogadores estejam, em todas as ocasiões, afastados pelo menos 2m. Em nenhuma situação devem ser permitidos mais de 10 jogadores em simultâneo no driving range e 5 jogadores em simultâneo nos chipping, pitching e putting greens;

As bolas de treino devem ser disponibilizadas a cada jogador em baldes apropriados e as máquinas de bolas devem ser desligadas;

Os caixotes de lixo, bancos, ball washers deverão ser temporariamente removidos ou, caso tal não seja possível, selados ou revestidos de modo a impedir a respectiva utilização. Será desejável a entrega de um saco de papel a cada jogador para recolha de todo o lixo e detritos produzidos durante o jogo (ex. tee's danificados, caixas de bolas, latas, etc.);

As casas de banho, ao longo do percurso, podem manter-se abertas à utilização, desde que garantidas condições de higiene para os utilizadores e desinfecção várias vezes por dia;

O campo poderá disponibilizar o aluguer de buggies e trolleys aos jogadores, desde que crie ou tenha condições de proceder à desinfecção total dos mesmos, após cada utilização. Caso tal se verifique, cada jogador deve alugar o seu próprio buggy, e em nenhuma situação serão permitidos dois jogadores por buggy.

## **2.16 – Actividades Administrativas**

Devem ser cumpridas as regras de distanciamento físico, designadamente:

- Manutenção do máximo número de Colaboradores em Actividades Administrativas possível em teletrabalho, desde que este formato não afete o negócio.
- Assegurar uma distância mínima de dois metros entre pessoas;
- Reconfigurar, sempre que possível, a disposição de equipamento mobiliário, por forma a facilitar o cumprimento das distâncias mínimas de segurança;
- Remover elementos físicos de potencial contacto que não sejam indispensáveis;
- As mesas deverão ser dispostas de modo que as costas de uma cadeira diste mais do que um metro das costas de outras cadeiras;
- Sempre que possível e sempre que não se conseguir respeitar as distâncias de segurança devem instalar-se divisórias acrílicas entre secretárias.



### 3- ACTUAÇÃO EM CASO DE EMERGÊNCIA

Em caso de suspeita de infecção com COVID-19 na área do estabelecimento, siga estas recomendações para prevenir o contágio:

#### 3.1 – Procedimentos Gerais em caso de Suspeita de infecção

1. Dar ao doente (caso suspeito COVID-19) uma máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita. A máscara deverá ser colocada pelo próprio doente.
2. Colocar em isolamento nas salas criadas para o efeito, e manter contacto à distância.
3. O doente deve contactar de imediato a linha de **Saúde 24 (808 24 24 24)**.
4. Distribuir pelas pessoas envolvidas os EPIs apropriados (luvas, máscaras, batas descartáveis, *cobre sapatos*).
5. Providenciar a desinfecção dos locais
  - Se for Colaborador, isolar e desinfectar o local de trabalho;
  - Se for Cliente, isolar e desinfectar as áreas comuns onde passou.
6. Informar todas as pessoas que estiveram em contacto com a pessoa infectada, para manterem vigilância e avisar em caso de sinais ou sintomas suspeitos.

### 3.2 – Procedimentos em caso de Suspeita de infecção de Trabalhadores

1- Os Colaboradores que desenvolvam sinais ou sintomas sugestivos de COVID-19 não devem apresentar-se no local de trabalho, e devem contactar a Linha SNS24 (808 24 24 24) ou outras linhas telefónicas criadas especificamente para o efeito, e proceder de acordo com as indicações fornecidas.

2- Qualquer trabalhador com sinais e sintomas de COVID-19 e ligação epidemiológica, ou que identifique um trabalhador na empresa com critérios compatíveis com a definição de caso suspeito, informa a chefia directa (preferencialmente por via telefónica) e dirige-se para a área de “isolamento”, definida no Plano de Contingência.

3- A chefia directa deve contactar, de imediato, o Coordenador de Segurança;

4- O Trabalhador doente (caso suspeito de COVID-19) já na área de isolamento, contacta o SNS 24 (808 24 24 24);

5- O profissional de saúde do SNS 24 questiona o Trabalhador doente quanto a sinais e sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com um caso suspeito de COVID-19. Após avaliação, o SNS 24 informa o Trabalhador.

6- Após avaliação, caso o SNS 24 informe o Trabalhador sobre a **não validação**, o trabalhador informa o Coordenador de Segurança da não validação, e este último deverá informar o Médico do Trabalho responsável.

7- Após avaliação, caso o SNS 24 informe o Trabalhador sobre a **validação**:

- A DGS activa o INEM, o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge e Autoridade de Saúde Regional, iniciando-se a investigação epidemiológica e a gestão de contactos;

- A chefia directa do Trabalhador informa o empregador da existência de um caso suspeito validado na empresa.

- O trabalhador doente deverá permanecer na área de isolamento (com máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita), até à chegada da equipa do Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM), activada pela DGS, que assegura o transporte para o Hospital de referência;
- O acesso dos outros trabalhadores à área de “isolamento” fica interdito (excepto aos trabalhadores designados para prestar assistência);
- A área de “isolamento” deve ficar interdita até à validação da descontaminação (limpeza e desinfectação) pela Autoridade de Saúde Local. Esta interdição só poderá ser levantada pela Autoridade de Saúde.
- Devem ser seguidas as regras de Vigilância com Contactos Próximos referidas no ponto 2.13.

### 3.3 – Procedimentos em caso de Suspeita de infecção de Clientes

- 1- A pessoa doente não deve sair do hotel.
- 2- Qualquer Cliente com sinais e sintomas de COVID-19 e ligação epidemiológica, ou que identifique outro Cliente com critérios compatíveis com a definição de caso suspeito, deverá informar a recepção por via telefónica.
- 3- Não se deve dirigir ao centro de saúde, a consultório privado ou à urgência do hospital;
- 4- No caso em que o Cliente esteja na sua Unidade de Alojamento aquando da manifestação da queixa, deverá permanecer no quarto, que funcionará como Sala de Isolamento.
- 5- Caso, ao invés, o Cliente não esteja na sua Unidade de Alojamento, então deverá ser deslocado para a Sala de Isolamento referida no ponto 2.4.
- 6- Caso a pessoa suspeita seja um Cliente, deverá ser a unidade hoteleira a contactar o SNS 24 (808 24 24 24);
- 7- Aguardar as instruções dos profissionais de saúde que o vão atender e a decisão clínica.
- 8- O profissional de saúde do SNS 24 questiona quanto a sinais e sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com um caso suspeito de COVID-19. Após avaliação, o SNS 24 informa sobre a validação ou não validação.
- 9- Após avaliação, caso o SNS 24 informe sobre a **não validação**, o Empreendimento deverá informar o Cliente dessa não validação.
- 10- Após avaliação, caso o SNS 24 informe sobre a **validação**, a DGS activa o INEM, o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge e Autoridade de Saúde Regional, iniciando-se a investigação epidemiológica e a gestão de contactos.
- 11- O Cliente doente deverá permanecer na área de isolamento (com máscara cirúrgica, desde que a sua condição clínica o permita), até à chegada da equipa do Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM), activada pela DGS, que assegura o transporte para o Hospital de referência;
- 12- O acesso dos outros Clientes ou de Trabalhadores à área de isolamento fica interdito (excepto aos trabalhadores designados para prestar assistência);
- 13- A área de isolamento deve ficar interdita até à validação da descontaminação (limpeza e desinfecção) pela Autoridade de Saúde Local. Esta interdição só poderá ser levantada pela Autoridade de Saúde.
- 14- Devem ser seguidas as regras de Vigilância com Contactos Próximos referidas no ponto 2.13.

### 3.4 – Sala de Isolamento

Todas as Unidades do Grupo NAU têm áreas previstas para a eventualidade de virem a funcionar como Salas de Isolamento, enquanto se aguarda a validação do caso pela DGS e o eventual transporte pelo INEM.

As Salas de Isolamento previstas no Grupo NAU são as seguintes:

UNIDADE	SALA DE ISOLAMENTO
Salgados Palace	Kids Club do SPL
Salgados Palm Village	
Salgados Dunas Suites	Apartamento 8D0C do SVL
Salgados Vila das Lagoas	
Salgados Golf Course	Sala de conferências
São Rafael Atlântico	Suite 314
São Rafael Suites	Quarto 011
Morgado Golf & Country Club	Quarto 7110 do MGC
Morgado e Álamos Golf	
Salema Beach Village	Balneários de Clientes, junto ao Snack-Bar
Palácio do Governador	Sala de estética do SPA
Lago Montargil & Villas	Sala Azinheira
SEDE	Sala de reuniões situada junto ao hall de entrada do escritório

Estas Salas de Isolamento têm as seguintes características:

- Ventilação natural e/ou sistema de ventilação mecânica;
- Revestimentos lisos e laváveis;
- Instalação sanitária para utilização exclusiva, situada no interior da Sala de Isolamento, ou nas suas proximidades;

As Salas de Isolamento estão equipadas com:

- Telefone;
- Cadeira ou marquesa;
- Kit com água e alguns alimentos não perecíveis;
- Contentor de resíduos (com abertura não manual e saco de plástico);
- Solução antisséptica de base alcoólica (no interior e à entrada desta área);

- Toalhetes de papel e toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfectante;
- Máscara(s) cirúrgica(s);
- Luvas descartáveis;
- Termómetro;
- Sacos de recolha de roupa usada.

Estes produtos estão armazenados nos respectivos Economatos e reservados para necessidades de emergência.

### 3.5 - Níveis de responsabilidade de todos os intervenientes no Plano

O quadro seguinte sintetiza os níveis de responsabilidade de todos os intervenientes no Plano







<b>INTERVENIENTE</b>	<b>RESPONSABILIDADE</b>
Administração	Validar o presente Plano de Contingência aplicável a todo o Grupo NAU
Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança	Acompanhar as orientações e recomendações emanadas pelas autoridades
	Manter o Plano de Contingência interno, respeitando essas orientações e recomendações e adequando às especificidades de cada unidade
	Coordenar com todas as equipas a aplicação do presente plano
	Veicular as informações, formações e treino necessários a todos os grupos de profissionais das diversas áreas do hotel ou alojamento sobre COVID-19 e como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção;
	Veicular informações, formações e treino às Governantas e às Equipas designadas para a remoção da roupa e fazer camas de lavado; e para realizar a limpeza
Gestão de Compras e Economatos	<p>Garantir os stocks de todos os produtos e matérias necessários, definidos no presente Plano de Contingência:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kit com água e alguns alimentos não perecíveis;</li> <li>- Contentor de resíduos (com abertura não manual e saco de plástico);</li> <li>- Sacos de recolha de roupa usada.</li> </ul> <p>- Solução antisséptica de base alcoólica;</p> <p>- Stock de materiais de limpeza de uso único (panos de limpeza, toalhete de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante);</p> <p>- Lixívia, álcool a 70º, solução antisséptica de base alcoólica (SABA) e todos os produtos químicos definidos em 1.3 e em 2.6.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kits de visitante;</li> <li>- Máscara(s) cirúrgica(s);</li> <li>- Luvas descartáveis;</li> <li>- Termómetro;</li> <li>- Equipamentos de Protecção Individual para a Mudança de roupa dos quartos e limpeza e desinfecção das instalações: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Batas,</li> <li>- Luvas não esterilizadas, descartáveis, de nitrilo,</li> <li>- Óculos de protecção</li> <li>- Máscaras de protecção respiratória do tipo FFP2.</li> </ul> </li> </ul>
Recepção e demais departamentos com contacto com o Cliente	Em caso de que algum Cliente informe manifestar suspeitas, contactar de imediato o Diretor on Duty.
Diretor on Duty	Em caso de que surjam suspeitas, informar de imediato o Diretor da Unidade e a Administração

	<p>Contactar o Segurança, para providenciar a abertura da Sala de Isolamento, nos casos aplicáveis</p> <p>Contactar a Governanta Geral, de modo a garantir-se a retirada de eventuais matérias não laváveis da Sala de Isolamento, caso se trate de um espaço que não esteja Out-of-order e a colocação dos produtos e equipamentos listados como a fazer parte da Sala de Isolamento</p> <p>Acompanhar o Cliente ou Trabalhador com suspeitas de doença para a Sala de Isolamento</p> <p>Efectuar o contacto para a linha Saúde 24 caso surja um Cliente com suspeitas</p>
Qualquer Trabalhador que suspeite de doença	Informar a chefia directa (preferencialmente por via telefónica).
	Dirigir-se para a sala de isolamento, definida no Plano de Contingência.
	Já na sala de isolamento, contactar o SNS 24 (808 24 24 24);
	Após avaliação do caso pelo SNS 24, o trabalhador deve informar a Chefia da validação, ou não validação, do caso suspeito.
Chefia de Qualquer Trabalhador que suspeite de doença	Assim que souber da suspeita, contactar, de imediato, o Director da Unidade, o Coordenador de Segurança e o Director de Recursos Humanos
	Assim que souber da validação, ou não validação, do caso suspeito contactar, de imediato, o Director da Unidade, o Coordenador de Segurança e o Director de Recursos Humanos.
Director de Recursos Humanos	Informar o Médico do Trabalho responsável sempre que houver uma suspeita e assim que souber da validação, ou não validação, do caso suspeito
Médico do Trabalho responsável	Efectuar as diligências previstas na lei sobre Medicina no Trabalho
	Manter contacto com a DGS sobre o caso em questão
Governanta Geral	Coordenar a retirada de eventuais matérias não laváveis da Sala de Isolamento, caso se trate de um espaço que não esteja <i>out-of-order</i>
	Coordenar a colocação dos produtos e equipamentos listados como a fazer parte da Sala de Isolamento
	Coordenar as tarefas Equipas designadas para a remoção da roupa e fazer camas de lavado; e para realizar a limpeza
Equipas designadas para a remoção da roupa e fazer camas de lavado	Cumprir com o definido no ponto 2.8 a 2.12, sob a coordenação da Governanta Geral
Equipas designadas para realizar a limpeza	Cumprir com o definido nos pontos 2.8 a 2.12, sob a coordenação da Governanta Geral
Director dos Serviços Técnicos e de Manutenção	Coordenar os tratamentos das Piscinas e dos SPA, de acordo com o instituído em 2.7
Técnico de Manutenção de Piscinas	Efectuar os tratamentos das Piscinas e dos SPA, de acordo com o instituído em 2.7 e sob a Coordenação do Director dos Serviços Técnicos e de Manutenção

### 3.6 - Protocolo de higienização para situações de emergência

Em caso de emergência deverá ser accionado o seguinte protocolo de higienização e assinalar-se as acções tomadas no Registo de Higienizações de Emergência.

- Esperar pelo menos 20 minutos depois de a pessoa doente, ou suspeita de estar doente sair da área de isolamento/quarentena e, só depois, iniciam-se os procedimentos de limpeza em segurança;
- Preparar a solução de lixívia (hipoclorito de sódio) com concentração original de 5% ou mais de cloro livre. A lixívia deve ser diluída na altura de utilizar. A solução diluída deve ser a 0,1%, na proporção de 1 parte de lixívia para 49 partes iguais de água;
- Lavar primeiro as superfícies com água e detergente;
- Em seguida, espalhar uniformemente a solução de lixívia nas superfícies;
- Deixar actuar a lixívia nas superfícies durante pelo menos 10 minutos – ler as instruções do fabricante/fornecedor. Esta etapa é fundamental;
- De seguida enxaguar as superfícies só com água quente;
- Deixar secar ao ar.

			Casas de Banho quartos diário	Casas de Banho áreas Publicas cada 2 horas	Pavimentos Duros 1 X Dia	Cozinha diariamente	Mesas Laváveis cada 2 horas	Elevadores botões cada 2 horas	Maçanetas Portas cada 2 horas	Balcões recepção e vários cada 2 horas	Cómodas, interruptores, comando TV diário	Mãos Lavadas cada 2 horas	Mãos Lavadas após cada tarefa	Louça utilizada pelo doente após - mergulhar em recipiente 30 min.)	Zonas comidas e Bebidas
HOUSEKEEPING e COPA	DIESIN CL		Diluição 15%	Diluição 15%	Diluição 10%	Diluição 20%	Diluição 15%							Diluição 5%	
HOUSEKEEPING	SIRAFAN SPEED (PURO)							X	X	X	X				X
TODOS OS TRABALHADORES	EPICARE DES (Desinfeção mãos)											X	X		
TODOS OS TRABALHADORES	EPICARE 5C (Lavagem mãos)											X	X		
CLIENTES	SPIRIGEL COMPLETE (Lavagem mãos)											X			

Este Protocolo de Higienização de Emergência passa por:



- Reforço de higienização com lixívia (Diesin) sob concentrações mais elevadas e com maior frequência;
- Desinfecção com maior frequência das superfícies das zonas públicas comuns (restaurantes, bares, recepção, Kids club, patamares dos blocos, elevadores, etc.) com Sirafan (solução alcoólica);

Aqui inclui-se a desinfecção de botões de elevadores, puxadores de portas, corrimãos, linhas de buffet e todos os sítios em que alguém doente possa ter colocado as mãos;

- Reforço da frequência da higienização e desinfecção das mãos com Epicare 5C e Epicare Des;
- A loiça utilizada pelo doente no quarto terá de ser desinfectada com Diesin a 5% (tal como referido no protocolo de higienização) antes de ir ser lavada com a restante loiça.

Para evitar dispersão do vírus esta lavagem deve ser feita pelo Housekeeping, mais especificamente por quem foi ao quarto, na copa de Housekeeping mais próxima.

Se for necessário que alguém se dirija ao quarto onde está o Cliente contaminado, ou que tenha contacto com ele, é essencial o uso de luvas e máscara, que depois deverão ser imediatamente descartadas para o lixo em sacos fechados.

Após mudar-se a roupa da cama e os atalhados do quarto da pessoa suspeita ou doente com COVID-19, espera-se um intervalo de tempo (período de latência), indicado pelas autoridades, para iniciar a limpeza dos quartos.

A roupa deverá ser colocada em saco próprio e bem fechado. Assinalar o saco como contendo "Roupa com contaminação biológica" e levar para a lavandaria.

### **3.7 - Desinfecção de Piscinas e SPAs**

Se o doente utilizou recentemente alguma piscina, as superfícies dessa piscina onde as pessoas circulam devem ser lavadas e desinfectadas.

A limpeza e desinfecção da piscina deve ser realizada com o procedimento habitual, devendo-se substituir a água e proceder à cloração como definido em protocolo interno.

O jacúzi - é recomendável o despejo de toda a água, seguido de lavagem e desinfecção; voltar a encher com água limpa e desinfectada com cloro na quantidade adequada, de acordo com o protocolo interno.

### 3.8 - Equipamento de Protecção individual (EPI) para contacto com suspeito – Como usar?

- Colocar a máscara e adaptá-la correctamente
- Vestir a bata de protecção
- Calçar os *cobre sapatos*
- Calçar dois pares de luvas, cobrindo a bata com o segundo par.

Após estas medidas tomadas, aguardar a chegada e intervenção dos meios de socorro e emergência.

Depois de encaminhado o doente para a unidade de saúde, retirar os EPIs do seguinte modo:

- Desapertar a bata, despir pela parte de cima tocando apenas no exterior da bata e retirando simultaneamente as luvas exteriores com as mangas e descalçar os *cobre sapatos*;
- Retirar a máscara tendo o cuidado de tocar apenas nos elásticos posteriores;
- Colocar tudo num saco fechado que deverá estar identificado com a seguinte sinalética:



- Lavar as mãos com água e sabão e aplicar desinfectante.

### 3.9 - Vigilância de Contactos Próximos

Considera-se “contacto próximo” um trabalhador que não apresenta sintomas no momento, mas que teve ou pode ter tido contacto com um caso confirmado de COVID-19. O tipo de exposição do contacto próximo, determinará o tipo de vigilância

	<b>ALTO RISCO DE EXPOSIÇÃO</b>	<b>BAIXO RISCO DE EXPOSIÇÃO</b>
<b>DEFINIÇÃO</b>	<p>Trabalhador do mesmo posto de trabalho (gabinete, sala, secção, zona até 2 metros) do Caso;</p> <p>Clientes que estavam alojados no mesmo quarto do Caso;</p> <p>Trabalhador ou Cliente que esteve face-a-face com o Caso Confirmado ou que esteve com este em espaço fechado;</p> <p>Trabalhador ou Cliente que partilhou com o Caso Confirmado loiça (pratos, copos, talheres), toalhas ou outros objetos ou equipamentos que possam estar contaminados com expetoração, sangue, gotículas respiratórias.</p>	<p>Trabalhador ou Cliente que teve contacto esporádico (momentâneo) com o Caso Confirmado (ex. em movimento/circulação durante o qual houve exposição a gotículas/secreções respiratórias através de conversa face-a-face superior a 15 minutos, tosse ou espirro).</p> <p>Trabalhador(es) ou Cliente que prestou(aram) assistência ao Caso Confirmado, desde que tenha(m) seguido as medidas de prevenção (ex. utilização adequada da máscara e luvas; etiqueta respiratória; higiene das mãos).</p>

	<b>ALTO RISCO DE EXPOSIÇÃO</b>	<b>BAIXO RISCO DE EXPOSIÇÃO</b>
<b>VIGILÂNCIA DE CONTACTOS PRÓXIMOS</b>	<p>Monitorização activa pela Autoridade de Saúde Local durante 14 dias desde a última exposição;</p> <p>Auto monitorização diária dos sintomas da COVID-19, incluindo febre, tosse ou dificuldade em respirar;</p> <p>Restringir o contacto social ao indispensável;</p> <p>Evitar viajar;</p> <p>Estar contactável para monitorização activa durante os 14 dias a data da última exposição.</p>	<p>Auto monitorização diária dos sintomas da COVID-19, incluindo febre, tosse ou dificuldade em respirar;</p> <p>Acompanhamento da situação pelo médico do trabalho, no caso de trabalhadores.</p>

#### **4- GESTÃO DE RESÍDUOS HOSPITALARES**

##### **4.1 - Resíduos Hospitalares Não Contaminados**

As luvas, máscaras e outros materiais de protecção, mesmo que não estejam contaminados, não devem em caso algum ser colocados no contentor de recolha selectiva nem depositados no ecoponto. Devem ser encaminhados com a recolha indiferenciada em saco bem fechado.

Em suma, não havendo suspeitas, todos os EPIs usados deverão seguir junto aos indiferenciados.

##### **4.2 - Resíduos Hospitalares Contaminados**

Se, ao invés, houver suspeitas de contaminação, então os EPIs utilizados pelos doentes e por quem lhes tenha prestado assistência são classificados como resíduos hospitalares de risco biológico (grupo III), ou seja, resíduos contaminados ou suspeitos de contaminação.

Os resíduos terão de ser acondicionados num primeiro saco plástico resistente, colocado em contentor com abertura não manual e com tampa. Quando o saco estiver cheio (enchimento máximo até dois terços da sua capacidade), deve ser bem fechado, e depositado num 2.º saco. (50 a 70 micron de espessura), que deve ser fechado (ex. abraçadeira).

Deverão ser e identificados com o código LER 18 01 03 (\*) - Resíduos cujas recolha e eliminação estão sujeitas a requisitos específicos tendo em vista a prevenção de infecções;

E assinalado com a seguinte sinalização:



Neste caso, os resíduos não poderão seguir junto aos indiferenciados, sendo obrigatório que sejam geridos por um operador licenciado de gestão de resíduos hospitalares.

## 5- BIBLIOGRAFIA

AHP (Associação de Hotelaria de Portugal) – **Guia de Boas Práticas – Higiene, Segurança e Controlo Alimentar**. LusoCristal Consulting, Lda. 2.ª Edição Agosto/2012

AHRESP – Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal - **RESTAURAÇÃO E BEBIDAS GUIA DE BOAS PRÁTICAS**. Validado pela Direção-Geral da Saúde –DGS. Editado em 13 de Maio de 2020

APA – Agência Portuguesa do Ambiente - **Orientações e recomendações para a gestão de resíduos em situação de pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19)**. Versão 3.0 - 13.04.2020

APHORT – Associação Portuguesa de Hotelaria, Restauração e Turismo - **BOAS PRÁTICAS PARA ESTABELECIMENTOS DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS - A NOVA NORMALIDADE**. Maio 2020

ARSLVT Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P. Departamento de Saúde Pública. **PREVENÇÃO E CONTROLO DA LEGIONELLA EM ESTABELECIMENTOS APÓS UM PERÍODO DE INTERRUÇÃO PARCIAL OU TOTAL DO SEU FUNCIONAMENTO**. LISBOA, ABRIL 2020

BOYDEN – **Manual de Boas Práticas no Regresso ao Escritório**.

CNIG – Conselho Nacional da Indústria do Golfe - **ORIENTAÇÕES DE FUNCIONAMENTO PARA A REABERTURA DOS CAMPOS DE GOLFE**. 16.04.2020

CCP - Confederação do Comércio e Serviços de Portugal - **GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA OS SETORES DO COMÉRCIO E SERVIÇOS**.

DER Touristik Hotels & Resorts GmbH - **Internal Guidance and Recommendations for Pre-Opening to Full Operations under Pandemic Disease COVID-19**. April 2020

ECOLAB – **COVID 19 GUIA DE REABERTURA ALOJAMENTO**. Relatório. Versão 1.0. © 2020 Ecolab USA Inc. All rights reserved.

ECOLAB – **COVID 19 GUIA DE REABERTURA ALOJAMENTO**. Apresentação. Versão 1.0. © 2020 Ecolab USA Inc. All rights reserved.

EUROPEAN COMMISSION - **COMMUNICATION FROM THE COMMISSION COVID-19: EU Guidance for the progressive resumption of tourism services and for health protocols in hospitality establishments**. Brussels, 13.5.2020 C(2020) 3251 final

PORTUGAL. Ministério da Saúde. Direção-Geral da Saúde (DGS). **Orientação nº 006/2020 de 26/02/2020 - Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19) – Procedimentos de prevenção, controlo e vigilância em empresas**. Lisboa: DGS; 2020.

PORTUGAL. Ministério da Saúde. Direção-Geral da Saúde (DGS). **Orientação nº 007/2020 de 10/03/2020, actualizada a 16/03/2020 – Infeção pelo novo Coronavírus (SARS-CoV-2) - COVID-19 – Eventos de Massas**. Lisboa: DGS; 2020.

PORTUGAL. Ministério da Saúde. Direção-Geral da Saúde (DGS). **Orientação nº 008/2020 de 10/03/2020 - Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19) – Procedimentos de prevenção, controlo e vigilância em hotéis.** Lisboa: DGS; 2020.

PORTUGAL. Ministério da Saúde. Direção-Geral da Saúde (DGS). **Orientação nº 012/2020 de 19/03/2020 - Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19) – Recolha, Transporte e Tratamento dos Resíduos Hospitalares.** Lisboa: DGS; 2020.

PORTUGAL. Ministério da Saúde. Direção-Geral da Saúde (DGS). **Orientação nº 014/2020 de 21/03/2020 - Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19) - Limpeza e desinfecção de superfícies em estabelecimentos de atendimento ao público ou similares.** Lisboa: DGS; 2020.

PORTUGAL. Ministério da Saúde. Direção-Geral da Saúde (DGS). **Orientação nº 019/2020 de 03/04/2020 – COVID-19: FASE DE MITIGAÇÃO - Utilização de Equipamentos de Protecção Individual por Pessoas Não-Profissionais de Saúde.** Lisboa: DGS; 2020.

PORTUGAL. Ministério da Saúde. Direção-Geral da Saúde (DGS). **Orientação nº 023/2020 de 08/05/2020 – COVID-19: Procedimentos em estabelecimentos de restauração e bebidas.** Lisboa: DGS; 2020.

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS- **Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de Março - Estabelece medidas excepcionais e temporárias relativas à situação epidemiológica do novo Coronavírus – COVID 19.**

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS - **Decreto-Lei n.º 20/2020, de 1 de Maio - Altera as medidas excepcionais e temporárias relativas à pandemia da doença COVID-19.**

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS - **Decreto-Lei n.º 22/2020, de 16 de Maio - Altera as medidas excepcionais e temporárias relativas à pandemia da doença COVID-19.** Republicação do Decreto -Lei n.º 10 -A/2020, de 13 de Março.

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS - **Resolução do Conselho de Ministros n.º 38/2020 - Prorroga a declaração da situação de calamidade, no âmbito da pandemia da doença COVID-19.**

REHVA, Federation of European Heating, Ventilation and Air-conditioning Associations. **Como operar e usar os sistemas técnicos de edifícios para prevenir a propagação do vírus SARS-CoV-2, responsável pela COVID-19, em locais de trabalho.**

RTA - Região de Turismo do Algarve - **Manual de Boas Práticas – Algarve Clean & Safe.** 15.05.2020

RAM - Região Autónoma da Madeira - Secretaria Regional de Turismo e Cultura. **RETOMA DAS ATIVIDADES TURÍSTICAS - BOAS PRÁTICAS COVID SAFE TOURISM.** 11.05.2020

TOPSPA Consultants **SPA COVID FREE | SURVIVAL KIT - Guia Prático para Hotelaria.** Versão 1.0 de 28 abril de 2020

**TURISMO DE PORTUGAL - SELO “CLEAN & SAFE”: Empreendimentos Turísticos – Listagem de Requisitos**

**TURISMO DE PORTUGAL - SELO “CLEAN & SAFE”: Empresas de Animação Turística – Listagem de Requisitos**

**TURISMO DE PORTUGAL - SELO “CLEAN & SAFE”: Empreendimentos Turísticos – Minuta de PROTOCOLO INTERNO**

**TURISMO DE PORTUGAL - SELO “CLEAN & SAFE” – Slides da 1ª Sessão de Formação Versão 01 | Maio 2020**

**TURISMO DE PORTUGAL - SELO “CLEAN & SAFE” – Empreendimentos Turísticos e Alojamentos Locais - Slides da 2ª Sessão de Formação Versão 01 | Maio 2020**

**TURISMO DE PORTUGAL - SELO “CLEAN & SAFE” – Empresas de Animação Turística- Slides da 2ª Sessão de Formação Versão 01 | Maio 2020**

**WHO (World Health Organization) – FAO (Food and Agriculture Organization of the United Nations) – COVID-19 AND FOOD SAFETY: GUIDANCE FOR FOOD BUSINESSES. Interim guidance. 07.04.2020**

**WHO (World Health Organization) – Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector. Interim guidance. 31.03.2020**

**WHO (World Health Organization) – Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector. Interim guidance. 30.04.2020.**