

# GARDEN'S NEST

ALL IN SAFETY

PROTOCOLO INTERNO

Medidas de segurança e prevenção contra a COVID-19



---

Conteúdo

<b>1. ENQUADRAMENTO</b> .....	3
1.1. Designação dos responsáveis.....	3
<b>2. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO</b> .....	5
<b>2.1 NAS INSTALAÇÕES</b> .....	5
2.1.1 Sinalização e Informação .....	5
2.1.2 Planos de higienização .....	5
O reforço das melhorias foram as seguintes:.....	5
2.1.3 Adequação do espaço selecionado para isolamento .....	6
2.1.4 Adequação das unidades de alojamento .....	7
<b>2.2 PARA OS COLABORADORES</b> .....	7
2.2.1 Formação .....	7
2.2.2 Equipamento Proteção individual e Regras de fardamento .....	8
2.2.3 Conduta.....	9
2.2.4 Stock de materiais de limpeza e higienização .....	10
<b>2.3 PARA OS CLIENTES</b> .....	10
<b>3. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO</b> .....	11
3.1 PLANO DE ATUAÇÃO.....	11
3.2 DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO .....	11
<b>4. REGISTO DE ATOS/INCIDENTES</b> .....	12
<b>5. CONTROLO DE VERSÕES:</b> .....	12

---

## 1. ENQUADRAMENTO

Face à situação atual da pandemia Covid-19, o AL Garden's Nest assume o compromisso de garantir a segurança dos seus colaboradores, hóspedes, fornecedores e clientes em geral.

Assim, alinhados com a Organização Mundial de Saúde e com as entidades nacional e regional de saúde, o AL Garden's Nest instaurou as medidas de controlo, higiene e segurança descritas neste documento, transversais a todas as suas unidades hoteleiras.

A implementação destas novas medidas visa transmitir segurança e confiança aos nossos hóspedes, conciliando sempre estes fatores com a qualidade dos serviços, a simpatia e o profissionalismo com que o AL Garden's Nest se distingue, para que possa proporcionar uma experiência positiva e inesquecível aos que o visitam.

### 1.1. Designação dos responsáveis

O AL Garden's Nest definiu e implementou na definição de responsabilidades e autoridades uma abordagem por processos, o que permite claramente detetar quais as responsabilidades e autoridades de cada área/processo. Contudo face ao surto do SARS-CoV-2 sentiu a necessidade de definir uma equipa multidisciplinar para definir o plano estratégico, mesmo antes de voltar à normalidade.

A Equipa multidisciplinar designa-se TEAM COVID SQUAD e é constituída pelos seguintes elementos:

---

## EQUIPA COVID SQUAD

- **Alexandra Simão** - Coordenadora de Reservas
- **Bruno Fernandes** - Diretor do Alojamento Local
- **Carla Pacheco** - Gestora de Marketing
- **Carolina Arruda** - Gestora Comercial
- **Cristina Mendonça** - Responsável da Qualidade, Ambiente, Segurança e HACCP  
| Responsável pelo Selo Clean & Safe e Selo Clean & Safe Açores
- **Iolanda Duarte** - Integrante do Departamento da Qualidade, Ambiente, Segurança e HACCP
- **Sandra Santos** - Diretora Comercial

Por último e não menos importante os Gestores de Processos que irão providenciar e gerir todos os procedimentos inerentes a este protocolo interno, dos quais destacamos as seguintes responsabilidades:

Delegado de Segurança /Ativação do Plano de Contigência
• Diretor Bruno Fernandes
Gestão de Infraestruturas
• João Veloso
Gestão de Compras/Stock, incluindo EPIs
• Isabel Tavares
Seleção de EPIs e Materiais de Higienização
• Cristina Mendonça

A eficácia e a eficiência de todas as medidas e procedimentos será alcançada com o empenho e profissionalismo de todas os nossos trabalhadores/equipas especializadas nas diferentes áreas.

---

## 2. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

O protocolo interno, que lista todos os procedimentos internos a serem levados a cabo no âmbito da prevenção de propagação do coronavírus, está disponível para consulta dos hóspedes e Clientes, mediante pedido.

### 2.1 NAS INSTALAÇÕES

#### 2.1.1 Sinalização e Informação

- Garantir que os clientes, hóspedes e trabalhadores tenham conhecimento e acesso ao presente Protocolo Interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19. Este está disponível para consulta na recepção.
- Disponibilizar diferentes tipos de informação (digital, gráfica, sinalética vertical, horizontal) de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19.

#### 2.1.2 Planos de higienização

O AL Garden's Nest, na sequência do surto de coronavírus COVID-19, efetuou uma revisão profunda de todos os planos de higienização definidos para o serviço prestado, quer para as áreas públicas, áreas de alojamento e áreas alimentares, de modo a assegurar e melhorar a limpeza e a desinfeção dos pontos críticos de contacto.

O reforço das melhorias foram as seguintes:

- Lavagem e desinfeção, de acordo com o presente protocolo interno, das superfícies onde colaboradores e clientes circulam, garantindo o controlo e a prevenção de infeções e resistências aos microrganismos.
- Limpeza, no mínimo 6 vezes por dia (dependendo da ocupação), das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários, acrílicos, puxadores de balneários, comandos, botões, etc.).
- Ser dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco.
- Renovação de ar das salas e espaços fechados regularmente.
- Desinfeção da piscina ou outros equipamentos existentes em SPA's/áreas *wellness* (sempre que existam; serviços perante reservas).
- Desinfeção do *jacuzzi* (sempre que exista) é feita regularmente com o despejo de toda a água seguido de lavagem e desinfeção; posteriormente é cheia com água limpa e desinfetada com cloro na quantidade adequada.

- 
- Nas zonas de restauração e bebidas, o reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies é evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores.
  - Nas áreas de restauração é assegurada a limpeza eficaz quando sai um cliente e entra outro para a mesma mesa.
  - O balde e esfregona para o chão são habitualmente reutilizáveis, pelo que se deve garantir uma limpeza e desinfeção destes equipamentos no final de cada utilização. O balde e esfregona são distintos e afetos por áreas. Por exemplo: o balde e esfregona usados nas casas de banho, não são usados nas áreas de alimentação, ou em outros espaços públicos.
  - O chão das áreas públicas, deve assegurar uma lavagem realizada com água quente e detergente comum, seguido da desinfeção. A frequência de limpeza é realizada, no mínimo, 2 vezes ao dia (dependendo da ocupação).
  - Nas instalações sanitárias públicas, a lavagem é realizada, com produto químico que contém na sua composição detergente e desinfetante. A frequência de limpeza seja no mínimo 3 vezes ao dia (dependendo da ocupação).
  - Nas instalações sanitárias internas, a lavagem é realizada, com produto químico que contém na sua composição detergente e desinfetante. A frequência de limpeza seja no mínimo 1 vez por dia.

Associado aos planos de higienização é efetuado no fim de cada tarefa de limpeza e/ou desinfeção o respetivo registo de higienização nos diversos sectores e espaços.

### 2.1.3 Adequação do espaço selecionado para isolamento

- Local para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, possuem ventilação natural, ou sistema de ventilação mecânica, e revestimentos lisos e laváveis, casa de banho, stock de materiais de limpeza (sabão de mãos, desinfetante de mãos/superfícies e toalhas descartáveis), 3 máscaras cirúrgicas e 3 pares de luvas descartáveis, 1 termómetro, 1 contentor de resíduos autónomo e respetivo saco; 1 saco para de recolha de roupa usada, Kit com água Azoris, e alguns alimentos não perecíveis (por exemplo: 2 embalagens de bolachas Azoris, 1 pacote de batata fritas, 1 embalagem de frutos secos).

---

Para efetuar um controlo do conteúdo presente na sala de Isolamento foi efetuado o registo de inventário do local de isolamento.

#### 2.1.4 Adequação das unidades de alojamento

Efetuuou-se a revisão dos Standard Operating Procedure - SOPs específicos, para os Higienização das Unidades de Alojamento e apresentamos resumidamente:

- A definição de cuidados específicos para troca da roupa de cama e limpeza nos quartos, privilegiando dois tempos de intervenção espaçados e com proteção adequada conforme este Protocolo interno.
- A remoção da roupa de cama e atalhados feita sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e transportando-a para lavandaria.
- A lavagem de roupa de cama/atalhados e a lavagem e desinfeção das almofadas de acordo com o plano de higienização.
- Desinfetar por últimos todos os pontos de contacto críticos.

#### 2.1.5 Equipamentos de higienização

Em cada unidade hoteleira existem nas zonas internas e zonas públicas diversos equipamentos de higienização, nomeadamente:

- Dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica (SABA) ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída, e sempre que aplicável por piso, à entrada do restaurante, bar e instalações sanitárias comuns.
- Sabão líquido para lavagem de mãos e toalhetes de papel, em todas as instalações sanitárias.

## 2.2 PARA OS COLABORADORES

### 2.2.1 Formação

---

Todos os nossos colaboradores receberam formação e consciencialização sobre o nosso protocolo interno relativo ao surto do Coronavírus COVID-19 e procedimentos específicos de prevenção e controlo de infeção, incluindo:

- o Higienização das mãos: lavar as mãos frequentemente com água e sabão, durante pelo menos 20 segundos ou usar desinfetante para as mãos que tenha pelo menos 70° de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas.
- o Etiqueta respiratória: tossir ou espirrar para o antebraço fletido ou usar lenço de papel, que depois deve ser imediatamente deitado ao lixo; higienizar as mãos sempre após tossir ou espirrar e depois de se assoar; evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos.
- o Conduta social: alterar a frequência e a forma de contacto entre os trabalhadores e entre estes e os clientes, evitando (quando possível) o contacto próximo, apertos de mão, beijos, postos de trabalho partilhados, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas.
- o Correta utilização de equipamento de proteção individual;
- o Auto monitorização diária para verificação de febre, tosse ou dificuldade respiratória;
- o Limpeza e desinfecção adequada de superfícies e tratamento de roupa, com indicações e cuidados específicos

Os registos associados à execução das formações (desde o seu planeamento à sua execução) poderão ser consultadas no Departamento de Recursos Humanos do Grupo Azoris, afetos ao plano anual de formação de 2020.

### 2.2.2 Equipamento Proteção individual e Regras de fardamento

Compilou-se todas as regras de fardamento e de equipamentos de proteção individual, em termos gerais.

A tabela seguinte mostra a definição obrigatória de EPIs, por áreas, afeta à segurança dos trabalhadores do AL Garden's Nest contra a COVID-19:



ÁREAS	EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL (EPIs)
RECEÇÃO E MANDARETES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Máscara Comunitária AZORIS /descartável</li> <li>• Luvas de cor de pele (sempre que necessário)</li> </ul>
COZINHA, PASTELARIA, CAFETARIA, COPAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luvas azuis (sempre que necessário)</li> </ul>
RESTAURANTE, SNACK BAR, BAR COFFEE SHOP, BAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Máscara Comunitária AZORIS/descartável</li> <li>• Luvas azuis (sempre que necessário)</li> </ul>
ECONOMATO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Máscara Comunitária AZORIS/ descartável quando estiver em contacto com Externos</li> </ul>
ANDARES, LAVANDARIA E ZONAS PÚBLICAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Andares</u>: óculos, máscara FFP2; avental descartável e impermeável; luvas de cor de pele</li> <li>• <u>Lavandaria</u>: óculos, máscara FFP2 (como contacto com roupa suja); bata descartável; luvas de cor de pele</li> <li>• <u>Zonas Públicas</u>: máscara Comunitária AZORIS/descartável; Avental descartável e impermeável; luvas de cor de pele</li> </ul>
MANUTENÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Máscara Comunitária AZORIS/descartável quando estiver em contacto com Externos</li> <li>• Luvas cor de pele (sempre que necessário e obrigatório nas unidades de alojamento).</li> </ul>
PESSOAL ESCRITÓRIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para circular nas áreas internas (sem clientes ou externos), recomenda-se o uso de máscara Comunitária AZORIS/descartável.</li> </ul>
TODOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ao circular nas zonas públicas internas é obrigatório o uso de máscara.</li> </ul>

Destaca-se que existe número suficiente para todos os Colaboradores (consoante a sua função: máscara de diferentes proteções, luvas, bata ou avental, touca, cobresapatos).

A farda dos colaboradores é lavada em separado da roupa dos Clientes e na máquina de lavar a temperaturas elevadas (varia entre 30°C de 60°C).

### 2.2.3 Conduta

- Auto monitorização diária para avaliação da febre, existência de tosse ou dificuldade em respirar.
- Comportamentos a adotar pelo staff:
  - manter a distância entre colaboradores e clientes e evitar contactos físicos, incluindo os apertos de mão
  - não entrar e sair dos estabelecimentos com a farda do estabelecimento
  - manter o cabelo apanhado

- 
- desaconselha-se o uso excessivo de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.) ou mesmo proibido
  - pausas e horários de refeições escalonadas para evitar encontros nas zonas de pessoal/refeitórios
  - todos os trabalhadores que efetuem tarefas de higienização devem conhecer bem os produtos a utilizar (detergentes e desinfetantes), as precauções a ter com o seu manuseamento, diluição e aplicação em condições de segurança, como se proteger durante os procedimentos de limpeza dos espaços e como garantir uma boa ventilação dos mesmos durante a limpeza e desinfeção. Podem consultar sempre que necessário a ficha técnica e ficha de dados de segurança disponível no local.

#### **2.2.4 Stock de materiais de limpeza e higienização**

- Stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às dimensões do empreendimento, incluindo toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante, lixívia, desinfetantes e álcool a 70%.
- Dispensadores ou recargas de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool.
- Contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico.
- Equipamento ou recargas para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.

#### **1.2.6 Escalas / Turnos**

- Definição de escalas de serviço e/ou turnos com redução do número simultâneo de colaboradores. A definição de equipas permite maior controlo das regras de segurança e higiene
- Definição de regras/faseamento dos atos de limpeza das unidades de alojamento (definição de 2 circuitos na higienização dos alojamentos).

### **2.3 PARA OS CLIENTES**

#### **1.1.1. Equipamento - Proteção individual**

Na receção afeta à unidade do AL temos disponível para Cliente: o gel desinfetante, as toalhetes desinfetante, máscara descartável e luvas cor de pele - como equipamento de proteção individual. Além de um kit disponível de COVID FREE, a partir de 1 julho, com custo adicional. As máscaras descartáveis disponíveis têm em atenção a capacidade máxima do estabelecimento.

---

### 1.1.2. Conduta:

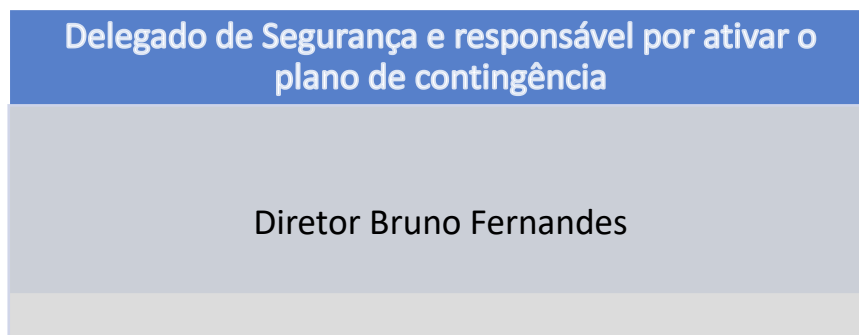
- Definição de regras simples e claras de permanência nos espaços comuns acessíveis (restaurante, bar, ginásio, SPA, piscina), e com diferentes formatos.

## 3. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

### 3.1 PLANO DE ATUAÇÃO

- O colaborador que detete o suspeito de infeção deverá encaminhá-lo para o local de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o Delegado de Segurança.

De modo a conseguir a presença em cada unidade hoteleira de um responsável, a mesma fica afeta conforme mostra a seguinte figura:



### 3.2 DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO

- A descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção é efetuado o reforço da limpeza e desinfeção, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelo mesmo, conforme indicações da Direção Regional da Saúde.
- O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção deve ser efetuado em saco de plástico que, após fechado (ex. com abraçadeira) deve ser segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico, acompanhado com a respetiva guia de acompanhamento de resíduos eletrónica (e-GAR).

A elaboração da e-GAR é efetuada por cada unidade hoteleira pelo Departamento de Qualidade, Ambiente, Segurança e HACCP.

---

#### 4. REGISTO DE ATOS/INCIDENTES

Sempre que seja necessário efetuar alguma melhoria no Protocolo Interno ou se detetar que necessite de reforçar alguma medida implementada e até mesmo a ativação deste plano é efetuado o seu controlo com o registo de ocorrência.

A gestão de ocorrências é efetuada de acordo com as regras internas definidas pelo Departamento de Qualidade, Ambiente, Segurança e HACCP.

#### 5. CONTROLO DE VERSÕES:

# Edição	Alterações/motivo	Data de Aprovação	Efetuido por:
01	Primeira Edição do Documento	26.11.2020	Gestora da Qualidade, Ambiente, Segurança e HACCP   Cristina Mendonça Diretor do AL: Bruno Fernandes