



Protocolo interno

1. ENQUADRAMENTO	3
1.1. O CORONAVÍRUS OU COVID-19	3
1.2. TRANSMISSÃO	4
2. OBJECTIVOS	4
3. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO	4
3.1. NAS INSTALAÇÕES	4
3.1.1. Sinalização e Informação	4
3.1.2. Protocolo de Limpeza e higienização	4
3.1.3. Adequação do espaço selecionado para isolamento	0
3.1.4. Adequação das unidades de alojamento	0
3.1.5. Equipamentos de higienização	1
3.2. PARA OS COLABORADORES	1
3.2.1. Formação	1
3.2.2. Equipamento – Proteção individual	1
3.2.3. Designação dos responsáveis	2
3.2.4. Conduta	2
3.2.5. O estabelecimento possui:	2
3.2.6. Faseamento de operações	3
3.3. PARA OS CLIENTES	3
3.3.1. Equipamento – Proteção individual	3
3.3.2. Conduta e distanciamento social	3
3.3.3. Alterações/ limitações nos serviços	4
3.4. PARA OS FORNECEDORES/ PARCEIROS	5
3.4.1. Entrega e receção de mercadorias	5
3.4.2. Tratamento das mercadorias	5
3.4.3. Prestação de serviços complementares no empreendimento através de parceiros	5
3.4.4. Interdição de entrada a pessoas doentes ou com sintomas associados à COVID-19	5
3.5. PARA VISITANTES/ PASSANTES	5



4. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFECÇÃO	6
4.1. PLANO DE CONTINGÊNCIA	6
4.1.1. Caso Suspeito	6
4.1.2. Responsável	6
4.1.3. Procedimentos no caso de caso suspeito	6
4.2. DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO	7
5. REGISTOS	8

1. ENQUADRAMENTO

O presente documento divulga os pontos essenciais do Protocolo interno do Chão do Rio – Turismo de Aldeia, (de Yellowtree Unipessoal, Lda.), no qual se incluí o seu Plano de Contingência para a Doença por Coronavírus (COVID-19) e fornece informação aos hóspedes, parceiros e colaboradores da empresa sobre esta nova doença, sobre as medidas de prevenção e controlo desta infeção adotados pelo Chão do Rio e sobre os procedimentos e medidas a adotar perante a identificação de casos suspeitos e/ou confirmados.

O presente protocolo interno segue as orientações da certificação do Instituto de Turismo de Portugal “Clean&Safe” e o seu Plano de Contingência para a Doença por Coronavírus (COVID-19) foi desenvolvido com base nas orientações da Direção Geral da Saúde (DGS) de modo particular “Orientação n.º 006/2020, de 26/02/2020” e na melhor evidência científica disponível até ao momento.

O a alteração do contexto atual, ou alterações legais poderão dar origem a novas versões do presente protocolo interno.

1.1. O CORONAVÍRUS ou COVID-19

Os coronavírus são uma família de vírus conhecidos por causar doença no ser humano e são bastante comuns em todo o mundo. A infeção origina sintomas inespecíficos como tosse, febre ou dificuldade respiratória, ou pode apresentar-se como doença mais grave, como pneumonia.

O novo coronavírus (SARS-CoV-2), agente causador da doença por coronavírus (COVID-19), foi identificado pela primeira vez em dezembro de 2019, na Cidade de Wuhan (China). Embora o epicentro da epidemia tenha ocorrido em Wuhan, província de Hubei (China), o risco de infeção não se limita a Wuhan, mas a qualquer região com casos confirmados onde se verifique transmissão ativa e sustentada do vírus.

O período de incubação do novo coronavírus é de 2 a 14 dias. Isto significa que se uma pessoa permanecer bem 14 dias após contactar com um caso confirmado de doença por coronavírus (COVID-19), é pouco provável que tenha sido contagiada.

Após exposição a um caso confirmado de COVID-19, podem surgir os seguintes sintomas:

- Dificuldade respiratória e cansaço;
- Tosse;
- Febre.

De forma geral, estas infeções podem causar sintomas mais graves em pessoas com sistema imunitário mais fragilizado, pessoas mais velhas, e pessoas com doenças crónicas como diabetes, cancro e doenças respiratórias.

1.2. TRANSMISSÃO

Pelo que é conhecido de outros coronavírus, a transmissão de COVID-19 acontece quando existe contacto próximo (perímetro até 2 metros) com uma pessoa infetada. O risco de transmissão aumenta quanto maior for o período de contacto com uma pessoa infetada. As gotículas produzidas quando uma pessoa infetada tosse ou espirra (secreções respiratórias que contêm o vírus) são a via de transmissão mais importante. Existem duas formas através das quais uma pessoa pode ficar infetada:

- ✓ As secreções podem ser diretamente expelidas para a boca ou nariz das pessoas em redor (perímetro até 2 metros) ou podem ser inaladas para os pulmões;
- ✓ Uma pessoa também pode ficar infetada ao tocar em superfícies ou objetos que possam ter sido contaminados com secreções respiratórias e depois tocar na sua própria boca, nariz ou olhos.

2. OBJECTIVOS

O Chão do Rio está comprometido com a proteção da saúde e a segurança dos seus colaboradores, hóspedes e parceiros, tendo também um papel importante a desempenhar na limitação do impacto negativo deste surto na comunidade. Assim, com o presente protocolo interno e a implementação das medidas nele previstas pretende-se assegurar:

- ✓ uma experiência segura para os hóspedes do Chão do Rio;
- ✓ garantir a minimização de riscos e saúde da equipa do Chão do Rio;
- ✓ minimizar todos os riscos de transmissão potencial da doença para a comunidade envolvente.

3. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

3.1. NAS INSTALAÇÕES

3.1.1. Sinalização e Informação

- ✓ Todos os hóspedes têm acesso ao presente protocolo por e-mail, sendo ainda divulgada a forma de acesso virtual em todas as unidades de alojamento em painéis informativos.
- ✓ Nos espaços comuns da propriedade, bem como nas diferentes unidades de alojamento é ainda disponibilizada informação sobre como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19.

3.1.2. Protocolo de Limpeza e higienização

- A. Após o check-out serão retirados os lixos e todas as roupas sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e transportando-a em sacos de cores diferentes (consoante o tipo de roupa) diretamente para a máquina de lavar.

- B. De imediato a colaboradora responsável fará a operação de nebulização de desinfetante I240A, com uma concentração de 2%. Após esta operação, a casa fica fechada para desinfecção de atmosfera e superfícies durante 30 minutos. Findo este período, procede-se ao arejamento da casa durante 1,5 a 2 horas.
- C. No momento da limpeza, estas devem sempre ser realizadas de cima para baixo, no sentido das áreas mais limpas para as áreas mais sujas:
1. Paredes e teto
 2. Superfícies acima do Chão
 3. Cozinha
 4. WC
 5. Chão
- ✓ Lavagem e desinfecção, de acordo com o presente protocolo interno (ver mapa de plano de higienização em baixo), das superfícies onde colaboradores e clientes circulam, garantindo o controlo e a prevenção de infeções e resistências aos antimicrobianos.
 - ✓ Limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários).
 - ✓ É dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco sendo apenas utilizados aspiradores com filtro de água e HEPA, sendo o filtro lavado e a água mudada a cada utilização.
 - ✓ Renovação de ar das salas e espaços fechados é feita regularmente.
 - ✓ Desinfecção da piscina da piscina privativa existente na Casa Cumeada com Oxigénio Ativo.
 - ✓ O balde e esfregona para o chão são segregados por zonas (um para o chão, outro para WC, outro para áreas técnicas sendo assegurada a sua limpeza e desinfecção no final de cada utilização).
 - ✓ Para o chão da receção e áreas técnicas, a lavagem deve ser realizada com higienizante IXR numa diluição de 2% , com água quente. A limpeza será realizada no mínimo 2 vezes ao dia.
 - ✓ Na instalação sanitária pública da receção, a lavagem deve ser realizada, com higienizante IXR numa diluição de 2%, com água quente. A limpeza será realizada no mínimo 3 vezes ao dia.
 - ✓ As limpezas das áreas públicas e zonas técnicas serão objeto de registo

Local:		Dia: __/__/____				
Área	Responsável	Frequência	Horário 1ª intervenção	Horário 2ª intervenção	Horário 3ª intervenção	Obs.

Área	Ação	Produto	Doseamento/Equipamento	Método
CASA	Retirada das roupas e lixos			Retirada dos lixos para os contentores correspondentes (verificar existência de lixo para reciclagem). Retirada de roupa (sem agitar, sacudir, enrolando de fora para dentro e sem encostar ao corpo) para sacos de cores diferentes: toalhas saco preto; lençóis saco branco. A roupa segue diretamente para o edifício da lavanderia dentro dos sacos fechados que só são abertos no interior da máquina de lavar.
CASA	Nebulização com desinfetante		Diluição 2% Nebulizador	Aplicar em todas as superfícies e atmosfera. Deixar atuar 30 minutos. Em seguida arejar pelo menos 1 hora e meia.
Quarto(s)	Higienização		Diluição 2% Pano azul	Pulverizar com pano cadeiras, comodas, cama, mesinhas-cabeceira.
			Pré-diluído Pulverizar com pano branco	Lavar vidros, janelas, espelhos
		 I-204-HP	Pré-diluído 5% Pulverizar com Pano azul	Desinfetar com pano superfícies de toque frequente (maçanetas, interruptores, puxadores...)
Sala	Higienização		Diluição 2% Pulverizar com Pano azul	Higienizar: aparadores e mesas de apoio; estantes e livros e objetos decorativos; televisão e comandos.
			Pré-diluído Pulverizar com pano branco	Limpeza de vidros, janelas e portadas e porta.
	Desinfecção	 I-204-HP	Pré-diluído 5% Pulverizar com Pano azul	Desinfetar com pano azul superfícies de toque frequente (maçanetas, interruptores, puxadores...)

Cozinha	Higienização		Produtos já doseados nas embalagens	Retirar toda a louça utilizada pelos hóspedes para ser lavada com água e detergente e água quente.
			Pré-diluído Pulverizar com Pano verde	Lavar fogão, forno, exaustor,
			Diluição 2% Pulverizar com pano verde	Higienizar: prateleiras antes de colocar a louça lavada; bancadas, mesa e cadeiras; torradeira, varinha mágica; máquina de café, micro-ondas, frigorífico.
WC	Limpeza e desinfecção		Diluição 2% Sanita – parte exterior – pulverizar pano vermelho Restantes superfícies – pulverizar pano amarelo Balde e esfregona	Iniciar a limpeza pelos lavatórios (1º as torneiras e só depois o lavatório) e superfícies à volta destes. Mesmo procedimento para bidé. Limpar a banheira (começar pelo chuveiro, torneira, paredes e banheira). Limpar sanita – Parte interior apenas com piaçaba. Não deitar lixívia sobre a urina, descarregar primeiro o autoclismo. Aplicar o produto de limpeza, deixar atuar e esfregar. Puxar o autoclismo com o piaçaba ainda dentro da sanita para que este também fique limpo. Parte exterior com pano vermelho. Espalhar detergente, esfregar com pano – primeiro os tampos e só depois a parte exterior da sanita. Passar com pano só com água. Lavar o chão com esfregona e balde específico desta zona. Deixar atuar pelo menos 15 minutos antes de secar com turco (se necessário apressar o processo de secagem) Em todas as superfícies deixar atuar o higienizante 15 minutos antes de enxaguar. Depois de enxaguar secar com turco limpo para evitar a acumulação de manchas de calcário.
		 I-204-HP	Pré-diluído 5% Pulverizar com Pano vermelho ou pano amarelo consoante sanita ou restantes superfícies	Aplicar desinfetante com pano em todas as superfícies nas superfícies, sem esquecer torneiras e manípulo do autoclismo.

			Pré-diluído Pulverizar com pano branco	Limpeza de vidros, janelas e portadas e porta.
Chão Quarto e Sala e Terraço	Higienização		Diluição 2% Balde e esfregona	Usar mopa e/ou aspirador com tanque de água. Lavar o chão, começando pela zona mais longe da porta, de cima para baixo.
Área exterior	Higienização		Pulverizar com Pano azul Diluição 2%	Limpar mesa, cadeiras e chapéu.
	Desinfecção	 I-204-HP	Pré-diluído 5% Pulverizar com Pano azul	Desinfetar com pano superfícies de toque frequente: aldraba da porta, chapéu de sol.
			Diluição a 5% Pulverizar	Aplicar desinfetante no tapete de limpar os pés.

3.1.3. Adequação do espaço selecionado para isolamento

- ✓ A colocação de um colaborador ou hóspede suspeito de infecção por COVID-19 numa área de isolamento visa impedir que outros colaboradores e hóspedes possam ser expostos e infectados. Esta medida tem como principal objetivo evitar a propagação de uma doença transmissível.
- ✓ O espaço designado no Chão do Rio para o isolamento em caso de suspeita de infecção é a receção. Este possui:
 - o telefone;
 - o cadeira;
 - o kit com água e alguns alimentos não perecíveis;
 - o contentor de resíduos (com abertura não manual e saco de plástico);
 - o solução antisséptica de base alcoólica;
 - o toalhetes de papel;
 - o máscara(s) cirúrgica(s);
 - o luvas descartáveis;
 - o termómetro.
 - o ventilação natural acesso direto para o exterior;
 - o revestimentos lisos e laváveis;
 - o casa de banho.

3.1.4. Adequação das unidades de alojamento

- ✓ São retiradas das unidades de alojamento elementos que potencialmente poderão aumentar os riscos de transmissão: tapetes, revistas, mochila de piqueniques, etc.
- ✓ Todos os comandos encontram-se protegidos com plástico e devidamente desinfetados entre utilizações por hóspedes diferentes.
- ✓ Todas as almofadas e colchões estão protegidos com resguardos impermeáveis, sendo trocados e higienizados por lavagem a temperatura elevada (60º) entre utilizações por hóspedes diferentes.
- ✓ É feita a lavagem em separado à máquina e a temperaturas elevadas da roupa de cama/atoalhados (cerca de 60ºC).
- ✓ O inventário das unidades de alojamento é gerido por redução de capacidade, de forma a garantir diariamente o máximo de duas unidades de alojamento em mudanças de hóspedes, assegurando assim o respeito pelos tempos de arejamento, limpeza e desinfeção recomendados pela DGS por parte da equipa permanente do Chão do Rio.
- ✓ São seguidas as orientações da DGS, separando os momentos de troca de roupa (e retirada de lixos) e limpeza das unidades de alojamento em duas intervenções com um tempo de espera entre tarefas de pelo menos duas horas, assegurando o devido arejamento dos espaços.
- ✓ A remoção da roupa de cama e atoalhados é feita sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e transportando-a diretamente para a máquina de lavar.
- ✓ Como medida de segurança complementar às recomendações da DGS será feita a nebulização de desinfetante em todas as unidades de alojamento após o check out, no seguimento da primeira intervenção (troca de roupas e retirada de lixos)

3.1.5. Equipamentos de higienização

- ✓ Existem dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica em todas as unidades de alojamento em nas diferentes zonas públicas (receção, piscina biológica, zona de piqueniques, ponto de recolha de bicicletas e churrasqueira).
- ✓ Existe sabão líquido para lavagem de mãos e toalhetes de papel, na unidade sanitária existente na receção.
- ✓ Junto às zonas das bicicletas, espreguiçadeiras e mesas de piquenique são disponibilizados dispositivos de pulverização com desinfetante, para desinfeção destes equipamentos em regime de self-service.

3.2. PARA OS COLABORADORES

3.2.1. Formação

- ✓ Todos os Colaboradores receberam informação e/ou formação específica sobre:
 - Protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19.
 - Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19, incluindo os procedimentos:
 - 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 70º de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas.
 - etiqueta respiratória: tossir ou espirrar para o antebraço fletido ou usar lenço de papel, que depois deve ser imediatamente deitado ao lixo; higienizar as mãos sempre após tossir ou espirrar e depois de se assoar; evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos.
 - conduta social: alterar a frequência e a forma de contacto entre os trabalhadores e entre estes e os hóspedes, evitando (quando possível) o contacto próximo, apertos de mão, beijos, postos de trabalho partilhados, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas.
- ✓ Como cumprir a auto monitorização diária para avaliação da febre, verificação de tosse ou dificuldade em respirar.
- ✓ Como cumprir as orientações da Direção-Geral da Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos.

Plano de Formação em Protocolo interno

Data da ação	Descrição da ação	N.º Formandos
26/05/20	Medidas básicas de prevenção e controlo e Plano de Contingência	4
27 e 28/5/20	Limpeza e desinfeção das Instalações e Equipamentos	4

3.2.2. Equipamento – Proteção individual

- ✓ Existe equipamento de proteção individual número suficiente para todos os colaboradores diferenciados consoante a sua função:
 - Para limpezas, tratamento de roupa suja e nebulização de instalações: semi-máscara com filtros FFP2 ou FFP3, luvas descartáveis, óculos de proteção, macacão em fibra de poliéster lavável, avental plástico descartável, socas Wock, touca e cobre-sapatos em fibra de poliéster laváveis e sapatos de trabalho).

- As restantes funções: máscara comunitária reutilizável (certificada pelo CITEV nível 2), farda em microfibra de poliéster, socas Wock, luvas descartáveis. No caso de acesso à zona de passar a ferro requerem-se ainda – cobre-sapatos reutilizáveis. No caso de atendimento ao público – viseira de proteção.
- ✓ A farda dos colaboradores será lavada em separado à máquina e a temperaturas elevadas (cerca de 60°C).

3.2.3. Designação dos responsáveis

- ✓ No caso de presença de pessoa doente ou suspeita de pessoa doente, de imediato, deverá ser contactado o telf. 919523269 da gerente do estabelecimento (Catarina Vieira) que assegurará o acionamento do Plano de Contingência em caso de suspeita de infeção e o acompanhamento da pessoa doente por parte de uma colaboradora do Chão do Rio (Emília Esquina ou Sofia Borges). A colaboradora responsável por prestar assistência encaminhará a pessoa doente ou suspeita de doente para o espaço de isolamento, prestando-lhe a assistência necessária.

3.2.4. Conduta

- ✓ Auto monitorização diária para avaliação da febre, existência de tosse ou dificuldade em respirar.
- ✓ Comportamentos a adotar pelo staff:
 - No caso de apresentar sintomas, não deverá deslocar-se para o trabalho, contactando a linha de saúde a partir de sua casa e informando a gerência do Chão do Rio do sucedido.
 - Cumprir regras básicas de higienização das mãos: lavar ou desinfetar com álcool gel durante 20 segundos, após tossir, comer, ir à casa de banho e todas as situações em que a operação o requiere
 - Etiqueta respiratória: tossir ou espirrar para o antebraço ou lenço, que deverá ser descartado no lixo em seguida
 - manter a distância entre colaboradores e hóspedes de pelos menos 2 metros 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.)
 - na entrada de pessoal, dispor de um tapete húmido para limpar a sola dos sapatos e mudar regularmente esse tapete
- ✓ Os profissionais de limpeza 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 desinfecção.

3.2.5. O estabelecimento possui:

- ✓ Um stock de materiais de limpeza proporcional às dimensões do empreendimento, incluindo toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool a 70°.

- ✓ É assegurada a existência de 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.
- ✓ Sala de isolamento para pessoas doentes ou casos suspeitos

3.2.6. Faseamento de operações

São criadas equipas segregadas por funções de modo a permitir um maior controlo das regras de segurança e higiene.

- ✓ É assegurada a existência de uma equipa de limpeza e uma pessoa no atendimento/ apoio/ áreas administrativas.

Definição de regras/faseamento dos atos de limpeza das unidades de alojamento:

1. Após check-out retirada de roupa e lixos
2. Nebulização com desinfetante
3. Arejamento
4. Limpeza e desinfeção finais

Tratamento de roupa faseado: a colocação da roupa suja a lavar é realizada em momento diferente da retirada da roupa já lavada da máquina, com recurso a EPI's diferentes.

3.3. PARA OS CLIENTES

3.3.1. Equipamento – Proteção individual

- ✓ Existe equipamento de proteção individual (máscaras cirúrgicas e luvas) disponível para venda a clientes em número suficiente à capacidade do empreendimento.

3.3.2. Conduta e distanciamento social

- ✓ Solicitamos a todos os nossos hóspedes que adiem a sua estadia no caso de suspeitarem ou apresentarem algum dos sintomas associados à Covid-19 (febre, tosse seca ou dificuldades respiratórias). Para apoiar nesta decisão, **o Chão do Rio permite o adiamento gratuito da reserva, em qualquer momento até à data de check-in, para usufruto num período até 6 meses após a data prevista para o check-in.**
- ✓ O check-in será realizado por via eletrónica antes da chegada ao Chão do Rio, através do preenchimento de um formulário eletrónico enviado por e-mail.
- ✓ Em todos os contactos é solicitada a manutenção do distanciamento social (mínimo 2 metros).
- ✓ Sempre que possível, o acolhimento será efetuado ao ar livre e o hóspede será orientado até à sua unidade de alojamento, onde encontrará informação básica sobre o funcionamento das instalações e do empreendimento.
- ✓ Solicita-se o uso de máscara nas zonas sociais (especialmente no interior da receção).

- ✓ Nas deslocções à aldeia de Travancinha, solicita-se o uso de máscara em todos os contactos, bem como a manutenção do distanciamento social mínimo de 2 metros.
- ✓ Solicita-se que contacte o telefone 919523269 para apoio em qualquer questão antes de qualquer deslocação à receção, poderá fazê-lo por WhatsApp, se preferir.
- ✓ No período de realização da limpeza das unidades de alojamento, não poderá verificar-se a permanência de hóspedes.
- ✓ Recomenda-se a lavagem frequente das mãos, durante um período mínimo de 20 segundos.
- ✓ Recomenda-se a utilização dos diversos dispensadores de álcool gel presentes no empreendimento, especialmente, antes de manipular dispositivos de uso comum.
- ✓ A utilização da piscina biológica requer a reserva prévia, diária, no painel disponível para o efeito junto da mesma. Por favor, não reserve se não pretende usufruir.
- ✓ Na zona da piscina solicita-se o respeito pela distância mínima de 4 metros entre espreguiçadeiras de não coabitantes.

3.3.3. Alterações/ limitações nos serviços

A fim de assegurar o distanciamento social, as recomendações de higiene da DGS e a minimização de riscos, tornou-se imprescindível a alteração e imposição de algumas restrições nos serviços disponíveis e equipamentos disponibilizados, solicitamos a compreensão dos nossos hóspedes e a sua colaboração com vista a garantir a segurança de todos.

- ✓ O uso da piscina biológica será restringido a banhos simultâneos de hóspedes de duas casas diferentes, uma entrada distinta para cada casa e uma barreira separadora no centro da piscina, pretendem assegurar o distanciamento social. Será necessário reservar diariamente a sua utilização num painel colocado junto à piscina. A reserva deverá ser efetuada para períodos não consecutivos de 30 minutos.
- ✓ A utilização do parque infantil está interdita temporariamente.
- ✓ O serviço de lavandaria está indisponível temporariamente.
- ✓ Com vista a limitar a permanência da nossa equipa no interior das unidades de alojamento, a limpeza diária não incluirá a lavagem da louça das kitchenettes.
- ✓ A limpeza diária será realizada entre as 10:00 e as 11:30, sem a permanência dos nossos hóspedes, devendo ser combinado no acolhimento o horário mais conveniente para a sua realização.
- ✓ A todos os nossos hóspedes que prescindirem deste serviço, concederemos um desconto de 5% no valor total da reserva. No caso de ser esta a opção dos nossos hóspedes, manter-se-á o serviço de troca de toalhas a pedido e, em estadias mínimas de 5 dias será incluída uma limpeza a meio da semana sem custos.
- ✓ Sempre que necessário, a lista de pedidos para reforço do cabaz de pequeno-almoço deverá ser entregue preenchida até às 16:30 na caixa disponível para esse efeito nas traseiras da receção e será entregue juntamente com o pão quente pelas 17:30.
- ✓ O fecho das contas e pagamento deverá ser efetuado até às 16 horas da véspera do check-out, podendo ser efetuado por cobrança no cartão de crédito ou através de multibanco. A fatura-recibo será enviada por e-mail.
- ✓ A ocorrência de casos excecionais, poderá motivar algum atraso na disponibilização da casa para check-in, no entanto, tudo faremos para o evitar. A verificar-se, os nossos hóspedes serão devidamente informados.

- ✓ O horário limite para o check-out da casa é antecipado para as 11:00 da manhã (a fim de possibilitar o cumprimento de todos os requisitos da DGS), no entanto, mantém-se a possibilidade de usufruto dos espaços exteriores do Chão do Rio até às 14 hrs (existe uma casa de banho pública na receção que poderá ser utilizada).

3.4. PARA OS FORNECEDORES/ PARCEIROS

3.4.1. Entrega e receção de mercadorias

- ✓ A entrega de mercadorias deverá ser precedida de um contacto telefónico a avisar da chegada.
- ✓ Todas as mercadorias deverão ser descarregadas no espaço exterior, junto à porta traseira do edifício da receção, na presença de Sofia Borges ou Emília Esquina
- ✓ Deverá ser assegurado o distanciamento social mínimo de 2 metros
- ✓ O uso de máscara é obrigatório no ato da entrega
- ✓ No caso de ser um membro da equipa a levantar a mercadoria, serão seguidas as regras das instalações do fornecedor, sendo assegurado todas as regras de distanciamento social e uso de máscara

3.4.2. Tratamento das mercadorias

- ✓ Todas as mercadorias serão devidamente confirmadas e desinfetadas antes de arrumadas por um elemento da equipa do Chão do Rio

3.4.3. Prestação de serviços complementares no empreendimento através de parceiros

- ✓ Apesar do Chão do Rio não intermediar e portanto cobrar comissões de intermediação na prestação de serviços complementares por parte dos seus parceiros, o acesso ao espaço deverá ser precedido por um contacto telefónico prévio, informando da entrada no empreendimento.
- ✓ No acesso ao Chão do Rio, o uso de máscara, medidas básicas de distanciamento social (exceto no caso das massagens) e higienização das mãos deverão ser seguidas.

3.4.4. Interdição de entrada a pessoas doentes ou com sintomas associados à COVID-19

3.4.5. Todos os fornecedores e parceiros deverão assegurar o cumprimento de todos os protocolos de higienização e desinfeção, bem como todas as medidas básicas de prevenção e a existência de um plano de contingência.

3.5. PARA VISITANTES/ PASSANTES

O Chão do Rio sempre se orgulhou da sua política de portas abertas, que possibilitava a visita de todos quantos pretendiam conhecer o espaço. No entanto, atendendo ao atual contexto da pandemia, e a necessidade de reforço de medidas de segurança dos nossos hóspedes e equipa, somos forçados a suspender todas as visitas. O espaço do Chão do Rio está reservado aos seus hóspedes, devendo todas as questões relacionadas com o espaço ou reservas futuras ser esclarecidas telefonicamente através do 919523269.

4. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFECÇÃO

4.1. PLANO DE CONTINGÊNCIA

4.1.1. Caso Suspeito

A classificação de um caso como suspeito de doença por coronavírus (COVID-19) deve obedecer a critérios clínicos e epidemiológicos (simultaneamente).

✓ Critérios Clínicos

- Febre
- Ou tosse
- Ou falta de ar e cansaço

✓ Critérios epidemiológicos

- História de viagem para áreas com transmissão comunitária ativa nos 14 dias anteriores ao início de sintomas
- Contacto com caso confirmado ou provável de infeção por COVID-19, nos 14 dias antes do início dos sintomas
- Profissional de saúde ou pessoa que tenha estado numa instituição de saúde onde são tratados doentes com COVID-19

4.1.2. Responsável

O Chão do Rio designará um Responsável pela gestão de qualquer caso suspeito de COVID-19. O responsável pela gestão do caso suspeito é **Maria Emília Gonçalves Amaral Esquina** ou, na sua ausência, **Sofia Isabel Amaral Lopes Borges**. É a este Responsável que deverá ser reportada uma situação de doença enquadrada de um colaborador. No caso de um hóspede apresentar sintomas e ligação epidemiológica deverá contactar telefonicamente **Catarina Vieira** para o n.º 919523269 a alertar da situação compatível com a definição de caso possível de COVID-19, a qual de imediato solicitará ao Responsável para iniciar os procedimentos estabelecidos no Plano de Contingência do Chão do Rio para a Doença por Coronavírus (COVID-19). O responsável será o elemento que acompanhará o caso suspeito até à área de isolamento designada, prestará o apoio necessário e desencadeará os contactos estabelecidos no Plano de Contingência do Chão do Rio.

4.1.3. Procedimentos no caso de caso suspeito

- ✓ Serão retiradas da receção o computador e TPA necessários ao funcionamento da receção, imediatamente antes do início do isolamento.
- ✓ O colaborador ou hóspede 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), ativada pela DGS, que assegura o transporte para o hospital de referência, onde serão colhidas as amostras biológicas para realização de exames laboratoriais no INSA;
- ✓ O acesso dos outros colaboradores ou hóspedes à área de isolamento fica interdito (exceto ao colaborador responsável pelo acompanhamento);

- ✓ O caso suspeito validado deverá permanecer na área de isolamento até à chegada da equipa do INEM ativada pela DGS, de forma a restringir, ao mínimo indispensável, o contacto deste caso com outro(s) hóspedes e colaborador(es). Devem ser evitadas deslocações adicionais do caso suspeito validado nas instalações.
 - A DGS informa a Autoridade de Saúde Regional dos resultados laboratoriais, que por sua vez informa a Autoridade de Saúde Local. A Autoridade de Saúde Local informa a direção da unidade orgânica dos resultados dos testes laboratoriais e:
- ✓ Se o caso não for confirmado, este fica encerrado para COVID-19, sendo aplicados os procedimentos habituais da unidade orgânica, incluindo limpeza e desinfeção da área de isolamento;
- ✓ Se o **caso for confirmado**, a área de isolamento e, no caso de hóspede, a casa onde este permaneceu antes devem ficar interditadas até à validação da descontaminação (limpeza e desinfeção) pela Autoridade de Saúde Local. Esta interdição só poderá ser levantada pela Autoridade de Saúde Local.

4.2. DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO

- ✓ A descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção e reforço da limpeza e desinfeção sempre que haja doentes suspeitos de infeção, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelo mesmo, conforme indicações da Direção-Geral da Saúde.
- ✓ O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção é armazenado em saco de plástico que, após fechado (com abraçadeira) é segregado e contactado o operador licenciado para a gestão de resíduos biológicos da região.

4.3. PROCEDIMENTOS NA VIGILÂNCIA DE CONTACTOS PRÓXIMOS

Considera-se contacto próximo uma pessoa 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. O contacto próximo com caso confirmado de COVID-19 pode ser de:

- ✓ **Alto risco de exposição**, definido como:
 - Colaborador do mesmo posto de trabalho (zona até 2 metros) do caso
 - Colaborador ou hóspede que esteve cara-a-cara com o caso confirmado ou que esteve com este em espaço fechado;
 - Colaborador ou hóspede que partilhou com o caso confirmado louça (pratos, copos, talheres), toalhas ou outros objetos ou equipamentos que possam estar contaminados com expetoração, sangue, gotículas respiratórias).
- ✓ **Baixo risco de exposição** (casual), definido como:
 - Colaborador ou hóspede que teve contacto esporádico (momentâneo) com o caso confirmado (ex. em movimento/circulação durante o qual houve exposição a 15 gotículas/secreções respiratórias através de conversa cara-a-cara superior a 15 minutos, tosse ou espirro);
 - Colaborador ou hóspede 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).

Além do referido anteriormente, perante um caso confirmado por COVID-19, deverão ser ativados os procedimentos de vigilância ativa dos contactos próximos, relativamente ao início de

sintomatologia. Para efeitos de gestão dos contactos a Autoridade de Saúde Local, em estreita articulação com o Responsável, deve:

- ✓ Identificar, listar e classificar os contactos próximos (incluindo os casuais);
- ✓ Proceder ao necessário acompanhamento dos contactos (telefonar diariamente, informar, aconselhar e referenciar, se necessário).
- ✓ O período de incubação estimado da COVID-19 é de 2 a 14 dias. Como medida de precaução, a vigilância ativa dos contactos próximos decorre durante 14 dias desde a data da última exposição a caso confirmado.

4.3.1. Vigilância dos contactos

- ✓ **Alto risco de exposição**
 - o Monitorização ativa pela Autoridade de Saúde Local durante 14 dias desde a última exposição;
 - o Auto monitorização diária dos sintomas da COVID-19, incluindo febre, tosse ou dificuldade em respirar;
 - o Restringir o contacto social ao indispensável;
 - o Evitar viajar;
 - o Estar contactável para monitorização ativa durante os 14 dias desde a data da última exposição.
- ✓ **Alto risco de exposição**
 - o Auto monitorização diária dos sintomas da COVID-19, incluindo febre, tosse ou dificuldade em respirar;
 - o Acompanhamento da situação pelo médico do trabalho.

É importante sublinhar que:

- ✓ A auto monitorização diária, feita pelo colaborador ou hóspede, visa a avaliação da febre (medir a temperatura corporal duas vezes por dia e registar o valor e a hora de medição) e a verificação de tosse ou dificuldade em respirar;
- ✓ Se se verificarem sintomas da COVID-19 e o colaborador ou hóspede estiver no Chão do Rio, devem-se iniciar os PROCEDIMENTOS NUM CASO SUSPEITO;
- ✓ Se nenhum sintoma surgir nos 14 dias decorrentes da última exposição, a situação fica encerrada para COVID-19.
- ✓ Devem ser mantidos em local acessível:
 - o os contactos de todos os trabalhadores;
 - o o serviço de higiene e segurança no trabalho/ medicina no trabalho
 - o os contactos do SNS linha de saúde 24: 808 24 24 24

5. REGISTOS

Serão mantidos no estabelecimento os registos de:

- ✓ Higieneização (dos espaços comuns/ instalação sanitária comum/ das áreas de serviço)
- ✓ Incidentes/ casos suspeitos

Data da ocorrência	Descrição de Ocorrência	Medidas de atuação	Obs.



PROTOCOLO INTERNO – CLEAN&SAFE



- ✓ Inventário da sala de isolamento
- ✓ Formação