

INFORMAÇÃO AOS HÓSPEDES

PROTOCOLO INTERNO NA SEQUÊNCIA DE COVID-19

O presente protocolo interno representa um excerto das medidas implementadas na sequência da pandemia por Covid-19, para a reabertura e funcionamento do Aquashow Hotel explorado pela CELOLI – ACTIVIDADES TURÍSTICAS, LDA., para operar com confiança e dar segurança aos nossos clientes, de acordo com as recomendações de saúde e segurança.

As medidas indicadas neste documento podem ser alvo de alterações devido a atualizações dadas pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e/ou pela União Europeia (EU) e/ou pela Direção Geral de Saúde (DGS) e/ou imposição governamental/legislativa.

1. Sintomas do vírus Covid-19:

Os sintomas mais frequentes associados à infeção pela COVID-19 são: Febre (temperatura $\geq 38.3^{\circ}\text{C}$), Tosse, Dificuldade respiratória. Também pode surgir dor de garganta, corrimento nasal, dores de cabeça e/ou musculares e cansaço. Em casos mais graves, pode levar a pneumonia grave com insuficiência respiratória aguda, falência renal e de outros órgãos, e eventual morte.

2. Modo de transmissão do vírus Covid-19:

Com base nas evidências científicas atuais, este vírus pode-se transmitir por contacto direto, disseminação de gotículas respiratórias produzidas quando uma pessoa tosse, espirra ou fala, que podem ser inaladas ou pousar na boca, nariz ou olhos de pessoas que estão próximas (<2metros); ou por contacto indireto, onde existe contato das mãos com uma superfície ou objeto contaminado com o vírus e, em seguida, com a boca, nariz ou olhos.

3. Regras de conduta individual preventiva:

Etiqueta respiratória: Tapar o nariz e boca quando espirrar ou tossir, com um lenço de papel ou com a zona interior do cotovelo, e NUNCA com as mãos; deitar sempre o lenço de papel no lixo.

Conduta social: Manter afastamento de 2 metros entre pessoas e evitar o contato próximo com pessoas com infeção respiratória.

Higienização das mãos: Lavar as mãos frequentemente, incluindo sempre que se assoar, espirrar, tossir ou após contato direto com pessoas doentes; A lavagem deve demorar entre 40 e 60s; Se tiver acabado de lavar ou desinfetar, não toque diretamente na maçaneta da porta, use o cotovelo ou uma toalha de papel para a abrir a porta e de seguida deitar a toalha de papel para o lixo.

4. Regras de conduta do Aquashow Park perante os seus clientes/hóspedes:

O Aquashow Hotel dá especial atenção às medidas de limpeza e desinfecção em áreas comuns (WC públicos, corredores, elevadores, receção, ginásio, equipamentos de diversão infantil, etc.) como medida preventiva geral durante toda a pandemia da COVID-19.

A atribuição de quartos passa a seguir a regra de redução de ocupação por pisos, de forma a: a) Atribuir os quartos de forma espaçada. (Ex: Numeração alternada, de acordo com as tipologias a atribuir); b) Não atribuir quartos localizados frente a frente; c) Não atribuir quartos um ao lado do outro a menos que solicitado (desde que se trate de membros da mesma família), como quartos comunicantes.

Aconselhamos que os operadores turísticos, que tenham hóspedes alojados no Hotel, consultem os seus hóspedes através de videoconferência e todos os contactos sejam feitos on-line, evitando ao máximo a sua presença no Hotel.

5. Medidas de Higienização implementadas

É obrigatória a utilização de máscara pelo cliente sempre que circule em áreas públicas do Hotel.

É efetuada a limpeza e desinfecção frequente de superfícies de maior contacto, como por exemplo: posto de trabalho, mesas, cadeiras, sofás, maçaneta, puxadores, telefones, teclados, objetos de trabalho, interruptores, comandos, corrimãos, entre outros.

As casas de banho/balneários comuns serão desinfetadas de hora a hora, com um detergente desinfetante de amplo espectro para proporcionar o mais alto nível de proteção contra o risco de infeções.

A limpeza e desinfecção de balcões será realizada de hora a hora e/ou entre clientes

Os espaços onde podem estar crianças a brincar, serão limpos com maior frequência durante o dia.

O Hotel com a ajuda de todo o staff deve evitar o agrupamento de pessoas no lobby e nas diversas zonas de convívio, devendo estar afastados no mínimo de 1,5/2 metros de distância. Não será permitida a alteração da disposição de sofás e/ou espreguiçadeiras por parte dos clientes.

Estão disponíveis mais de 34 dispensadores de gel incolor à base de álcool à disposição dos colaboradores e clientes, para a desinfecção rápida de mãos limpas.

Receção 24h/dia: Qualquer entrada no hotel deve ser alvo de avaliação de temperatura através de termómetro infravermelhos. Caso algum cliente ou funcionário assuma valor acima de 38,3°C deve ser encaminhado para a quarto de isolamento e contactar a linha SNS24.

Na área de receção foram colocadas marcas que garantem o distanciamento entre os funcionários da receção e os clientes. Damos preferência a que o check-in seja efetuado de forma online, minimizando o contato entre colaboradores da receção e o cliente. Mas não sendo possível, devem ser agendadas as horas de check-in e check-out em articulação com os hóspedes. Caso seja um grupo com mais de 2 pessoas não será permitida a realização deste processo por todos os elementos em simultâneo, pelo que terão que eleger apenas uma pessoa para realizar o check-in, mantendo-se os demais elementos com distanciamento de mínimo 2 metros.

No caso de o hóspede não ter kit de prevenção, será disponibilizado (mediante pagamento) de kit de prevenção à Covid19, que inclui máscara, gel desinfetante. Se solicitado, será disponibilizado o Protocolo Interno (versão extensa).

Mudança da roupa da cama e banho: A mudança de roupa de cama apenas será feita de 2 em 2 dias ou em caso de ser solicitado na receção. Há duas equipas distintas: uma para a remoção da roupa e fazer a cama de lavado, e outra para a realização da limpeza. Haverá intervalo de pelo menos 2 horas entre retirar os lençóis/roupa de cama e a realização da limpeza de superfícies e piso. A desinfecção dos blackouts e cortinados existentes nos quartos será garantida pelo uso do desinfetante bactericida e virucida líquido para superfícies têxteis, pronto a usar. Nas almofadas serão colocados resguardos de malha felpa + PU que será higienizado e desinfetado entre clientes. Serão removidos dos quartos todos os objetos não essenciais.

Transfer: O serviço estará indisponível.

Cozinha: O *Aquashow Park Hotel* cumpre todas as regras e normas de Segurança Alimentar e de HACCP em vigor e garante reforçar estas boas práticas neste período.

Restaurante Charme: O restaurante passará a ter a capacidade máxima de 140 lugares, passando assim a 2/3; a disposição das mesas cumpre todos os requisitos de distanciamento e não irão estar montadas, o cliente será impedido de modificar a sua disposição, sendo que apenas o staff poderá proceder a tal modificação (desde que possível). As ementas individuais extensas foram substituídas por apenas uma folha A4 plastificada para garantir a higienização e desinfecção das mesmas após utilização por parte do cliente.

Até novas recomendações da DGS, as refeições continuam a serem servidas em regime de buffet e/ou com dispensadores de alimentos que impliquem contato apenas por parte do funcionário destacado para

essa tarefa. Mas também serão criados set menus para cada tipo de refeição já incluídas nas estadias (pequeno almoço continental ou meia pensão), onde o cliente poderá escolher e desfrutar da refeição no seu próprio quarto ou no restaurante. No caso de o cliente querer desfrutar de uma refeição ao almoço/jantar que não esteja incluída na reserva, terá acesso ao Diretório e à Carta do Restaurante Charme no quarto. É aconselhado o serviço de *Room Service*, e este não terá uma taxa acrescida se o pedido do mesmo for igual ou superior ao valor de €15,00. Poderá realizar o pedido e/ou marcação da refeição/mesa marcando o número 502 (Restaurante Charme) do telefone do quarto, garantido o distanciamento social. *O horário e o número de pessoas por mesas estarão de acordo com as normas recomendadas pela DGS

Tal como em todo o Hotel, estarão à disposição dispensadores de solução à base de álcool localizados perto da entrada do Restaurante. Não será permitida a entrada no Restaurante sem a utilização de máscara de proteção e da posterior desinfeção das mãos. O Cliente terá que esperar, na marcação do chão existente à entrada, as indicações do empregado de mesa. A máscara apenas poderá ser retirada quando o cliente estiver devidamente sentado. E terá que ser colocada caso este necessite de se deslocar à casa de banho, ou a outro local fora da mesa. Será garantida uma adequada limpeza e desinfeção das superfícies, desinfetando pelo menos 6x por dia. Asseguramos uma boa ventilação e renovação frequente de ar nas áreas do restaurante, por exemplo através da abertura de portas e janelas.

Serviço de Pequeno-almoço: das 7h30 às 10h30* O horário e o número de pessoas por mesas estarão de acordo com as normas recomendadas pela DGS, em turnos de 45 minutos por forma a permitir a entrada a apenas cerca de 60 hóspedes em cada turno. Reserva e marcação no Check-in. No decurso do check-in, o rececionista deverá consultar o hóspede acerca do horário que pretende tomar o pequeno-almoço e, caso o referido horário já esteja preenchido, deverá ser escolhido outro horário.

Serviço de Almoço: das 12h às 15h. *O horário e o número de pessoas por mesas estarão de acordo com as normas recomendadas pela DGS Serviço disponível com Carta reduzida, simplificada e plastificada para garantir a higienização e desinfeção das mesmas após utilização por parte do cliente. Mediante disponibilidade de mesas, podendo ainda garantir o distanciamento social, solicitando o *Room Service**

Serviço de Jantar: das 19h às 22h *O horário e o número de pessoas por mesas estarão de acordo com as normas recomendadas pela DGS, em turnos de 1 hora por forma a permitir a entrada a apenas cerca de 60 hóspedes em cada turno. Mediante reserva antecipada. Ligar 502, número do restaurante.

***Room Service:** Serviço disponível das 7h às 23h, com preços até €15,00 de consumos não irá ser cobrado a *Taxa de Serviço (€5,00)*.

Bar: Serviço disponível entre as 11h00 e as 23h00 *O horário e o número de pessoas por mesas estarão de acordo com as normas recomendadas pela DGS. Nos pedidos/pagamentos ao balcão, no caso de poder formar-se uma fila, os clientes serão incentivados a manter uma distância de, pelo menos, 2 metros. Daremos preferência ao uso dos terminais de MB.

Ginásio: Serviço disponível. Necessário a reserva antecipada do espaço com duração máxima de 1 hora diária, com intervalo de 15 minutos entre reservas para se proceder à higienização do espaço. Impedir a utilização por menores de 18 anos. Com a exceção de cliente que partilhem o mesmo quarto ou que sejam da mesma família. Marcar 9 do telefone do quarto.

KidsClub e Parque Infantil: Por motivos operacionais, não é possível higienizar todos os materiais do *playground* continuamente. Portanto, a sua utilização só é permitida mediante reserva, por forma a permitir o distanciamento social de 2 metros, com a exceção de cliente que partilhem o mesmo quarto ou que sejam da mesma família. Marcar 9 do telefone do quarto. O parque infantil, localizado no exterior junto à piscina das crianças, irá estar em funcionamento das 9h00 às 20h00, com um número máximo de 7 crianças de cada vez (com idades entre os 5 e os 10 anos). Esta última área de lazer, irá ter vigilância permanente para garantir a sua boa utilização, controlo e desinfeção.

Sala de Jogos e multimédia: Limitada a lotação do equipamento em função da área e mediante reserva, por forma a permitir o distanciamento social de 2 metros, com a exceção de cliente que partilhem o mesmo quarto ou que sejam da mesma família. Marcar 9 do telefone do quarto.

Massagens: O serviço irá proceder de acordo com as orientações da DGS 030/2020 de 08/06/2020, e

sendo um serviço externo subcontratado à empresa BLUEPHILOSOPHY,LDA de seu nome Aquafeeling, irá estar em vigor o respetivo Plano de Contingência.

Piscina Exterior: Serviço disponível. As espreguiçadeiras ao redor da piscina devem estar em grupo de 2, 4 ou 6. Irá existir higienização duas vezes por dia por parte dos nossos colaboradores e caso o cliente deseja estará disponível um vaporizador por o efeito. A área do pavimento será higienizada logo à primeira hora do dia com um desinfetante de superfícies de ação bactericida / fungicida / virucida de fórmula alcoólica.

Piscina Interior: Serviço disponível. Limitada a lotação do equipamento em função da área e mediante ocupação, por forma a permitir o distanciamento social, com a exceção dos clientes que partilhem o mesmo quarto ou que sejam da mesma família. Estão garantidos os procedimentos para que a água seja testada/analisa regularmente quanto à química correta e desinfeção adequada, e verificar se a instalação está isenta de riscos físico-químicos e microbiológicos, e monitorizar a conformidade desses parâmetros. Serão reforçados os mecanismos de desinfeção do circuito de água das piscinas.

Balneários: A utilização dos balneários é permitida pois estão asseguradas as condições de distanciamento físico, higienização, limpeza e desinfeção. E por serem um espaço de uso comum e com superfícies de contato frequente, os balneários existentes nas nossas instalações serão sujeitos a uma frequente limpeza e higienização, garantido a limpeza, higienização e desinfeção dos cacifos, chuveiros/ cabides de duche e instalações sanitárias várias vezes ao dia.

Jacuzzi: Serviço disponível. O tratamento da água do jacuzzi está bastante implementado, a fim de evitar a contaminação microbiana das águas pela afluência de utilizadores. Estão garantidas as recomendações de limpeza e desinfeção por parte da DGS. Limitada a lotação do equipamento em função da área e mediante ocupação, por forma a permitir o distanciamento social de 2 metros, com a exceção de cliente que partilhem o mesmo quarto ou que sejam da mesma família.

Sala de conferências: A área irá estar disponível mediante reserva.

6. Formação aos colaboradores

Todos os funcionários receberam formação relativamente à sua postura enquanto pessoa singular e enquanto trabalhador, acerca das regras de segurança e higiene individuais e no local de trabalho o reforço da limpeza e desinfeção dos espaços, as condições para o distanciamento físico entre os trabalhadores, fornecedores e clientes, e o reforço da etiqueta respiratória e da higiene. Todos os trabalhadores receberam formação sobre o bom uso de EPI's, higienização das mãos, distanciamento social, etiqueta respiratória, procedimentos de limpeza e higienização de espaços / áreas de trabalho, gestão de resíduos e todos os procedimentos a ter caso haja ou não suspeita de existência da COVID-19 nas instalações. A Aquashow Hotel providencia todos os equipamentos de proteção individual aos trabalhadores.

7. Procedimentos em caso de suspeita de infeção

Em caso de suspeita de infeção com COVID-19 na área do estabelecimento serão seguidas as orientações do Plano de Contingência.

A pessoa doente não deve sair do hotel. Deve permanecer no seu quarto e ligar aos profissionais da área administrativa do hotel, para que liguem para a linha SNS24 (808 24 24 24) que avaliará o caso e contactará com a Autoridade Local de Saúde; não se deve dirigir ao centro de saúde, a consultório privado ou à urgência do hospital; aguardar as instruções dos profissionais de saúde que vão atender e a decisão clínica; a autoridade Local de Saúde poderá optar por enviar a pessoa para o Hospital de referência da área ou não, dependendo da situação clínica do doente;

Nos casos suspeitos de Covid19, os profissionais de limpeza e roupa devem aguardar o resultado do diagnóstico laboratorial de confirmação de caso suspeito ou não, antes de iniciar os procedimentos de remoção da roupa e a limpeza.

Quarto de isolamento – Quarto 213: Este quarto tem as seguintes características: ventilação natural e/ou

mecânica; revestimento liso e laváveis; instalação sanitária para utilização exclusiva. E está equipado com telefone, cama, mesa e cadeira, minibar com Kit de água e alguns alimentos não perecíveis, contentor de resíduos com abertura não manual, solução antisséptica de base alcoólica, toalhetes de papel, mascaras cirúrgicas, luvas descartáveis, termómetro, sacos para recolha de roupa usada.