

ABRIGO DA MONTANHA

HOTEL RURAL & SPA



PROTOCOLO INTERNO

Versão 1 (01/07/2020)

English version on page 10

ÍNDICE

1. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

1.1. NAS INSTALAÇÕES

1.1.1. Sinalização e informação	2
1.1.2. Plano de higienização	2
1.1.3. Adequação do espaço selecionado para isolamento.....	3
1.1.4. Adequação das unidades de alojamento.....	4
1.1.5. Equipamentos de higienização	5

1.2. PARA OS COLABORADORES

1.2.1. Formação.....	5
1.2.2. Equipamento - Proteção individual	6
1.2.3. Designação dos responsáveis.....	6
1.2.4. Conduta.....	6
1.2.5. Stock de materiais de limpeza e higienização	7
1.2.6. Escalas / Turnos	7

1.3. PARA OS CLIENTES

1.3.1. Equipamento - Proteção individual	7
1.3.2. Conduta.....	8

2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

2.1. PLANO DE ATUAÇÃO	9
-----------------------------	---

2.1. DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL

DE ISOLAMENTO	9
---------------------	---

O presente Protocolo Interno é a expressão formal do compromisso de toda a equipa do Abrigo da Montanha Hotel Rural & SPA e Alojamento Local, na implementação das recomendações da Direção-Geral da Saúde e das medidas expressas na Declaração de Compromisso associada ao selo *Clean & Safe* do Turismo de Portugal, que o estabelecimento adotou.

1. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO

1.1. NAS INSTALAÇÕES

1.1.1. Sinalização e Informação

- Os clientes são informados e têm acesso ao presente Protocolo Interno relativo aos procedimentos, medidas e normas internas a adotados em virtude da situação pandémica da COVID-19, através de email (na confirmação da sua reserva) e no *website* do Hotel.
- Em toda a extensão dos edifícios do Hotel e do Alojamento Local (nas entradas, na receção, no restaurante, em todos os pisos e quartos), encontra-se afixada sinalética e informação oficial da Direção-Geral da Saúde (DGS), relativamente às precauções básicas de prevenção e controlo de infeção COVID-19, nomeadamente: utilização obrigatória de máscara ou viseira no interior dos edifícios; manutenção da distância de segurança; utilização dos elevadores; e lavagem e desinfeção frequente das mãos.

1.1.2. Plano de higienização

- A lavagem e desinfeção (higienização) das superfícies e equipamentos é realizada conforme os Planos de Higienização implementados, que abrangem as áreas internas de circulação dos colaboradores e as áreas de circulação dos clientes, com detergentes e desinfetantes adequados às áreas específicas e ao controlo e prevenção da infeção.
- A higienização das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo pavimento, balcões e acrílicos de proteção, interruptores, botões dos elevadores, puxadores de portas e armários, corrimões, mobiliário) é realizada várias vezes ao dia (realizados os respetivos registos).
- É dada preferência à limpeza húmida e ao uso do sistema de aspiração central, de forma a evitar a disseminação de eventual contaminação para o ar interior.
- É realizada a renovação de ar das salas e espaços fechados regularmente (ventilação natural e sistema de ventilação mecânica).

- É realizada a higienização frequente da piscina e restantes equipamentos do SPA e após a saída de cada cliente (grupo de pessoas pertencentes ao mesmo quarto / grupo de quartos da mesma reserva), já que a utilização estará restrita a um quarto (ou grupo de quartos da mesma reserva), de cada vez, sujeita a reserva e consoante disponibilidade (realizados os respetivos registos).
- Nas zonas de restauração e bebidas:
 - > é realizada a higienização das mesas, cadeiras e ementas (disponibilizada a leitura da ementa por QR code, em cada mesa) após saída de cada cliente;
 - > é realizada a higienização do terminal de pagamento antes e após a utilização por cada cliente;
 - > é colocada a mesa no momento da chegada do cliente;
 - > a manipulação direta dos alimentos por clientes é evitada ao máximo (disponibilizadas unidades / alimentos individualmente embalados e preferência para o serviço empratado);
 - > a manipulação direta dos alimentos por colaboradores é evitada ao máximo (utilização de utensílios higienizados, preferencialmente, ou higienização das mãos e utilização de luvas descartáveis);
 - > o hotel tem implementado um sistema de segurança alimentar com base na metodologia HACCP, cumprindo com as boas práticas de higiene e segurança alimentar (são reforçadas as operações de higienização nas zonas de restauração e bebidas e a higienização e desinfeção das mãos dos colaboradores).
- Os materiais de limpeza são distintos para as áreas de alojamento, para as instalações sanitárias, para as áreas comuns e para as áreas alimentares, existindo higienização (a altas temperaturas) no final de cada utilização, em separado (utilização de toalhetes de papel de utilização única em algumas situações).
- A higienização do pavimento é realizada com detergente desinfetante, no mínimo 2 vezes ao dia (realizados os respetivos registos).
- A higienização das instalações sanitárias (de utilização comum) é realizada com detergente desinfetante, no mínimo 3 vezes ao dia (realizados os respetivos registos).
- Nos espaços onde podem estar crianças a brincar, a higienização é reforçada várias vezes ao dia (realizados os respetivos registos).

1.1.3. Adequação do espaço selecionado para isolamento

- As áreas de isolamento no Hotel e no Alojamento Local são dois quartos (um no edifício do hotel e outro no edifício do alojamento local), devidamente identificados e equipados

com casa de banho privativa, com ventilação natural e sistema de ventilação mecânica. Estes quartos estão também equipados com os seguintes elementos: máscara cirúrgica e luvas descartáveis; termómetro digital; papel e lápis; desinfetante das mãos; toalhetes de papel descartável; contentor de resíduos com tampa acionada por pedal e revestido por saco descartável; saco de recolha de roupa usada; água engarrafada e alimentos não perecíveis.

- No caso de um cliente alojado, e não existindo impedimento em contrário, o quarto de isolamento será o próprio quarto já ocupado.
- As áreas de isolamento destinam-se ao isolamento de casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, e visam impedir que colaboradores ou clientes sejam expostos ao SARS-CoV-2.

1.1.4. Adequação das unidades de alojamento

- As unidades de alojamento apresentam o mínimo de objetos e têxteis que não podem ser higienizados após cada saída de clientes (p. ex.: bloco de papel e lápis apenas disponibilizado se pedido pelo cliente; inexistência de tapetes, almofadas e têxteis decorativos...).
- A limpeza dos quartos, nas saídas de clientes, é realizada em dois tempos, entre 3 a 24h após a saída do cliente (preferencialmente, os quartos ficam bloqueados e são vendidos apenas no dia seguinte): no 1º tempo é retirada toda a roupa, seja utilizada ou não (lençol, capa de edredom, fronhas e proteção das almofadas, atoalhados, roupões), todos os produtos de acolhimento do WC (aqueles que não são utilizados são desinfetados ou deixados em quarentena durante 1 semana) e todos os resíduos deixados no quarto pelo cliente (os sacos do lixo no quarto são de uso único e são fechados com um nó antes de serem colocados no contentor de resíduos indiferenciados); o quarto é deixado a arejar 1 hora; e no 2º tempo é realizada a limpeza de todo o quarto e WC, finalizando com a preparação da cama e WC, e lavagem e aspiração (em simultâneo) do pavimento. No final, o quarto é vaporizado com desinfetante adequado para o efeito.
- Nas limpezas diárias (quartos ocupados), a limpeza é realizada em apenas um tempo, ficando, preferencialmente, o quarto em descanso uma hora (mínimo).
- 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 em saco fechado, diretamente para a máquina de lavar roupa no hotel.
- A lavagem da roupa dos quartos é realizada em separado do resto dos têxteis, a temperatura $\geq 60^{\circ}\text{C}$ por 30 minutos, na lavandaria do hotel.

1.1.5. Equipamentos de higienização

- Em toda a extensão dos edifícios do Hotel e do Alojamento Local (nas entradas, na receção, no restaurante, em todos os pisos e na entrada para o SPA) encontram-se disponíveis e abastecidos dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica / solução à base de álcool, para utilização pelos clientes (e em zonas estratégicas nas áreas de serviço, destinados aos colaboradores).
- Todas as instalações sanitárias (colaboradores e clientes) estão equipadas com sabão líquido para lavagem de mãos e toalhetes de papel descartáveis para secagem das mãos (não existem secadores das mãos e as toalhas apenas existem nos quartos dos clientes), bem como com as recomendações da DGS para a correta lavagem das mãos.

1.2. PARA OS COLABORADORES

1.2.1. Formação

- Todos os Colaboradores receberam informação e formação específica sobre:
 - > Protocolo interno relativo à COVID-19.
 - > Precauções básicas de prevenção e controlo da infeção pelo SARS-CoV-2, incluindo:
 - 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: diminuir o contacto não essencial entre os trabalhadores, mantendo distanciamento, 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.
 - > Auto monitorização diária da febre (registo diário à entrada e saída do trabalho), vigilância diária de sintomas específicos como: tosse, dificuldade em respirar, cansaço ou dores musculares intensas sem causa aparente, perda de olfato ou perda de paladar.
 - > Atuação em caso de suspeita / confirmação de COVID-19 (em cliente ou colaborador).

> Orientações (DGS) a cumprir na higienização de superfícies e no tratamento de roupa.

> Medidas e procedimentos (Orientações DGS) a adotar em cada setor e pelos respetivos colaboradores.

1.2.2. Equipamento - Proteção individual

• Estão disponíveis, em número suficiente (e são mantidos os stocks), equipamentos de proteção individual para todos os colaboradores (consoante a sua função / situação: máscaras, luvas descartáveis, viseiras, batas e aventais descartáveis, toucas descartáveis, fato de proteção e cobre-sapatos).

• A farda dos colaboradores é lavada à máquina, em separado, a temperaturas elevadas (60°C por 30 min. ou 30 a 40°C com desinfetante), na lavandaria do hotel ou exterior.

1.2.3. Designação dos responsáveis

• O rececionista de serviço é o responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção e ligar à chefia (a chefia designará o colaborador, que poderá ser o rececionista, para acompanhar a pessoa com sintomas - colaborador com dificuldades de locomoção ou cliente - ao quarto de isolamento e prestar-lhe a assistência necessária) e auxiliar no contacto do serviço nacional de saúde.

1.2.4. Conduta

• É realizada a auto monitorização diária da febre (registo diário à entrada e saída do trabalho) e a vigilância diária de sintomas específicos como: tosse, dificuldade em respirar, cansaço ou dores musculares intensas sem causa aparente, perda de olfato ou perda de paladar.

• São adotados pelo staff os seguintes comportamentos:

> manter a distância entre colaboradores e clientes e evitar contactos físicos (beijos, apertos de mão, etc...);

> não entrar e sair dos estabelecimentos com a farda do estabelecimento (incluindo o calçado);

> manter o cabelo apanhado e protegido com touca (na cozinha e na limpeza de quartos);

> Uso limitado de adornos pessoais (pulseiras, fios, anéis, etc.), sendo proibida a sua utilização na cozinha e na limpeza de quartos;

> pausas escalonadas para evitar encontros nas zonas de pessoal (refeições realizadas à mesma hora para alguns colaboradores, mas cumprindo o distanciamento).

- Os colaboradores conhecem bem os produtos a utilizar (detergentes, desinfetantes), as precauções a ter com o seu manuseamento, diluição e aplicação em condições de segurança, bem como garantir uma boa ventilação dos mesmos durante a limpeza e desinfeção e a correta utilização dos equipamentos de proteção individual.

1.2.5. Stock de materiais de limpeza e higienização

- O stock de materiais de limpeza de uso único é proporcional às dimensões do empreendimento, incluindo toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool 70% Vol.
- Existem em stock e em utilização dispensadores e recargas de solução antisséptica de base alcoólica / solução à base de álcool.
- Existem em stock e em utilização contentores de resíduos com abertura não manual e saco plástico.
- Existem em stock e em utilização dispensadores e recargas de sabão líquido e toalhetes de papel para a lavagem de mãos.

1.2.6. Escalas / Turnos

- Os turnos estão criados de forma a assegurar horas de entrada e saída desfasadas, evitando utilização conjunta dos vestiários, e turnos com o mínimo de colaboradores possível.
- A partilha de espaços está prevista apenas quando existe essa necessidade para assegurar a realização de uma tarefa específica, em segurança).
- É assegurada a distância de segurança pelos colaboradores, no desempenho das suas funções, e é evitada a partilha de objetos ou equipamentos de trabalho comuns (ou realizada a higienização dos mesmos, no final de cada turno de trabalho).

1.3. PARA OS CLIENTES

1.3.1. Equipamento – Proteção individual

- Os clientes deverão assegurar a utilização dos equipamentos necessários à permanência no interior dos edifícios do Hotel e do Alojamento Local (máscara ou viseira nas áreas comuns). O hotel dispõe de kits de proteção (com máscara e luvas descartáveis, toalhetes e gel desinfetante), com stock suficiente face à capacidade máxima do Hotel e Alojamento Local.

1.3.2. Conduta

- Nas entradas do edifício do Hotel (entrada para a Receção, onde se realiza o check-in para o Hotel e para o Alojamento Local, e entrada para o Restaurante) encontram-se câmaras de medição da temperatura corporal (sem qualquer tipo de registo). Todos os clientes serão submetidos à medição da temperatura corporal para poderem ter acesso ao edifício (Hotel / Restaurante). No caso de temperatura corporal $\geq 38^{\circ}\text{C}$, os clientes serão considerados caso suspeito COVID-19 (conforme Norma 004/2020, de 25/04/2020, da DGS) e serão encaminhados para o seu quarto ou quarto de isolamento, sendo dado seguimento ao Plano de Atuação definido para o efeito.
- Os clientes deverão cumprir as normas de conduta no interior dos edifícios do Hotel e do Alojamento Local: utilizar máscara ou viseira nas áreas comuns dos edifícios (exceção para o quarto; o interior do SPA; e enquanto estejam sentados à mesa no restaurante); aguardar a sua vez até serem atendidos, junto às marcas colocadas no pavimento, em várias zonas do hotel; realizar o check-in / check-out nos balcões sinalizados para o efeito; cumprir o circuito de circulação na linha de self do pequeno-almoço; manipular o mínimo possível os alimentos na linha de self; manter a distância de segurança de colaboradores e de outros clientes, durante a circulação e nos espaços sentados; e lavar e desinfetar as mãos com frequência.
- De acordo com as recomendações da DGS, os clientes deverão acionar os botões dos elevadores utilizando um lenço de papel ou caneta (ou o cartão de acesso ao quarto), de forma a minimizar o toque em superfícies de toque frequente.
- A utilização do SPA estará condicionada a um quarto (grupo de quartos da mesma reserva) de cada vez, por um período limitado, previamente reservado no hotel e mediante disponibilidade.
- A entrada no SPA está condicionada à utilização de chinelos de quarto ou de praia e touca.
- Consoante o nível ocupação, poderão ser determinados horários diferenciados para a realização das refeições, previamente comunicados pelo hotel.
- Os clientes deverão colocar as suas máscaras usadas nos contentores específicos e identificados para o efeito, disponibilizados nos vários pisos do hotel, para possibilitar a sua correta recolha e tratamento por operador licenciado para a gestão destes resíduos e minimizar o impacto ambiental.

- Os clientes têm o dever de adiar a sua estadia se apresentarem sintomas ou tiverem tido contacto com casos confirmados de COVID-19 nos 14 dias anteriores à estadia.
- Os clientes deverão informar a receção do hotel no caso de apresentarem sintomas associados à COVID-19, durante a estadia no hotel, alojamento local ou apartamentos, de forma a ser acionado o Plano de Atuação definido para casos suspeitos ou confirmados de COVID-19.
- Os clientes têm o dever de informar o hotel no caso de apresentarem sintomas associados à COVID-19, ou se obtiverem confirmação de infeção, nos 14 dias seguintes à saída do hotel.

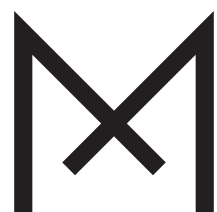
2. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFEÇÃO

2.1. PLANO DE ATUAÇÃO

- O colaborador responsável acompanhará o suspeito de infeção ao espaço de isolamento, prestar-lhe-á a assistência necessária e dará o auxílio necessário no contato com o Serviço Nacional de Saúde.

2.2. DESCONTAMINAÇÃO DO LOCAL DE ISOLAMENTO

- A descontaminação da área de isolamento (quando existam casos positivos de infeção) e o reforço da limpeza e desinfeção (quando existam casos suspeitos de infeção não confirmados), principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas pelos mesmos, será realizada conforme as indicações da DGS.
- O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção será fechado em saco de plástico, com abraçadeira, será segregado em contentor existente para o efeito e recolhido por operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.



ABRIGO DA MONTANHA

HOTEL RURAL & SPA



INTERNAL PROTOCOL

Version 1 (01/07/2020)

INDEX

1. PREVENTION PROCEDURES

1.1. IN THE FACILITIES

1.1.1. Signs and information.....	12
1.1.2. Cleaning plan.....	12
1.1.3. Adequacy of the isolation area.....	13
1.1.4. Adequacy of the accommodation units.....	14
1.1.5. Cleaning equipment.....	14

1.2. REGARDING EMPLOYEES

1.2.1. Training.....	15
1.2.2. Equipment – Individual protection.....	15
1.2.3. Designation of responsibility.....	16
1.2.4. Conduct.....	16
1.2.5. Stock of cleaning materials and cleaning.....	16
1.2.6. Shifts and work schedules.....	17

1.3. REGARDING HOTEL AND LOCAL ACCOMMODATION GUESTS

1.3.1. Equipment – Individual protection.....	17
1.3.2. Conduct.....	17

2. PROCEDURES IN CASE OF SUSPECTED INFECTION

2.1. ACTION PLAN.....	18
2.1. DECONTAMINATION OF THE ISOLATION AREA.....	18

This Internal Protocol is the formal expression of the commitment of the entire team of Abrigo da Montanha Hotel Rural & SPA and Local Accommodation, in implementing the recommendations of the Portuguese Directorate-General for Health and the measures expressed in the Declaration of Commitment associated with the Clean & Safe stamp of Turismo de Portugal, which the establishment has adopted.

NOTE: Throughout this document, "Hotel" refers to the Hotel and the Local Accommodation buildings (rooms, house and apartments) and staff.

1. PREVENTION PROCEDURES

1.1. IN THE FACILITIES

1.1.1. Signs and Information.

- Guests are informed and have access to this Internal Protocol regarding the procedures, measures, and internal rules to be adopted due to the pandemic situation of COVID-19, via email (in the reservation confirmation email) and on the Hotel website.
- Throughout the Hotel (entrances, reception, restaurant, and all floors and rooms), signs and official information regarding basic COVID-19 infection prevention and control, from the Portuguese Directorate-General for Health (DGS) are posted, namely: mandatory use of a face mask or shield inside the Hotel; maintaining safe distance; safe use of elevators; and frequent hand washing and disinfection.

1.1.2. Cleaning Plan

- Washing and disinfection (cleaning) of surfaces and equipment is carried out in accordance with the implemented Cleaning Plans (that include the internal areas and the areas of circulation for guests) with detergents and disinfectants suitable for the specific areas and for the infection prevention and control.
- Cleaning of common use surfaces and objects (including floors, counters and protective acrylics, switches, elevator buttons, door and cabinet handles, handrails, furniture) is carried out several times a day (the respective records are kept).
- Preference is given to wet cleaning and the use of the central vacuum system, to avoid the spread of eventual contamination into the air.
- Air renovation of rooms and enclosed spaces is carried out regularly (natural ventilation and mechanical ventilation system).

- The pool and SPA equipment is frequently cleaned (the respective records are kept) and after being used by each guest (group of people belonging to the same room / group of rooms of the same reservation). Pool and SPA use is restricted to one room at a time (or group of rooms of the same reservation), previously booked, and subject to availability.
- In food and beverages areas:
 - > tables, chairs, and menus are cleaned after being used by each client (the menu can be read by QR code on each table);
 - > the payment terminal is cleaned before and after being used by each client;
 - > the table is placed when the client arrives;
 - > handling of food by clients is avoided as much as possible (individual doses / individually packed foods are available, and preference is given for plated service);
 - > direct handling of food by employees is avoided as much as possible (use of utensils, preferably, or use of disposable gloves);
 - > the hotel has implemented a food safety system based on the HACCP methodology, and complies with good hygiene and food safety practices (cleaning and hands washing and disinfection were reinforced).
- Cleaning materials are different for housekeeping services, for toilets, for common use areas and for food areas, and are washed (at high temperatures) after each use, separately (use of paper towels in some situations).
- The floor is cleaned using detergent and disinfectant, at least twice a day (respective records are kept).
- Toilets are cleaned using detergent and disinfectant, at least 3 times a day (respective records are kept).
- In spaces where children may play, cleaning is reinforced several times a day (respective records are kept).

1.1.3. Adequacy of the Isolation Area

- The isolation areas are two rooms (one in the Hotel building and the other in the Local Accommodation building), properly identified and equipped with a private bathroom, with natural ventilation and a mechanical ventilation system. These rooms are also equipped with the following elements: surgical mask and disposable gloves; digital thermometer; paper and pencil; hand sanitizer; disposable paper wipes; waste container with pedal-operated lid and disposable bag; used clothing collection bag; bottled water and non-perishable food.

- If there is no contraindication, the isolation room will be the room already occupied by the guest.
- Isolation areas are meant for the isolation of possible or confirmed cases of COVID-19 and are intended to prevent employees or guests from being exposed to SARS-CoV-2.

1.1.4. Adequacy of the Accommodation Units

- Rooms are equipped with less objects and textiles that cannot be cleaned after each use (eg: paper and pencil are available upon request; no carpets, pillows, or decorative textiles...).
- Rooms are cleaned in two steps, 3 to 24 hours after guests' departure (preferably, the rooms are blocked and are only sold the next day): first, all textiles are removed, whether used or not (bed sheet, duvet cover, pillowcases and pillow protection, towels, bathrobes), as well as all welcoming products (those that are not used are disinfected or quarantined for 1 week) and all residues left in the room (the garbage bags in the room are for single use and are closed before being placed in the undifferentiated waste container); the room is left to ventilate for 1 hour; in the second step, the room and toilet are cleaned, ending with the preparation of the bed and toilet, and the washing and vacuuming (simultaneously) of the floor. To finalize, the room is sprayed with a suitable disinfectant.
- Cleaning of occupied rooms is carried out in just one step (preferably, the room rests for a minimum of one hour).
- The removal of bed linen and towels is done without shaking it, rolling it inwards, without touching the body and transporting it in a closed bag, directly to the hotel washing machine.
- Bedroom and bath linen is washed separately from the rest of the hotel textiles, at a temperature ≥ 60 °C, for at least 30 minutes, in the hotel laundry.

1.1.5. Cleaning Equipment

- Throughout the Hotel (entrances, reception, restaurant, all floors, and SPA entrance), alcohol-based antiseptic solution dispensers are available, to be used regularly by guests (and in strategic places in service areas, to be used regularly by employees).
- All toilets (for employees and guests) are equipped with liquid hand washing soap and disposable paper towels (there are no hand dryers; towels are only used in rooms), as well as recommendations from DGS for correct hand washing.

1.2. REGARDING EMPLOYEES

1.2.1. Training

• All employees received specific information and training on:

> Clean & Safe (COVID-19) Internal Protocol.

> Basic precautions for prevention and control of SARS-CoV-2 infection, including:

- hand hygiene: wash hands frequently with soap and water for at least 20 seconds or use hand disinfectant (at least 70% vol. alcohol), covering all surfaces of the hands and rubbing them until they are dry.

- respiratory etiquette: cover mouth and nose with a tissue when coughing or sneezing (or into the elbow); put used tissues in the waste basket; wash hands after coughing or sneezing and after blowing the nose; avoid touching the eyes, nose and mouth with the hands.

- social conduct: reduce non-essential contact between workers, keep safe distance between workers and between workers and guests, avoiding (when possible) close contact, handshakes, kisses, face-to-face meetings and sharing of food, utensils, glasses, towels, and work equipment.

> Daily self-monitoring of fever (daily recording at work entry and exit) and daily surveillance of specific symptoms such as: cough, difficulty in breathing, tiredness or severe muscle pain without apparent cause, loss of smell or loss of taste.

> Action in case of suspicion / confirmation of COVID-19 (guests or workers).

> Guidelines (DGS) to be followed in surface cleaning and laundry treatment.

> Measures and procedures (DGS Guidelines) to be adopted in each sector and by the respective employees.

1.2.2. Equipment - Individual Protection

• Sufficient personal protection equipment is available (and stocks are maintained) for all employees (depending on their role / situation: face masks, disposable gloves, face shields, disposable gowns and aprons, disposable caps, protective suits, and shoe covers).

• Employees' uniforms are washed in the washing machine separately at high temperatures (60 °C for 30 min. or 30 to 40 °C with disinfectant), in the hotel's laundry or exterior.

1.2.3. Designation of Responsibility

- The receptionist on duty is responsible for triggering the procedures in the event of a possible case of infection and calling the manager (the manager will designate an employee, that may be the receptionist, to accompany the person with symptoms - employee with mobility difficulties or guests - to the isolation room and provide the necessary assistance) and assist in contacting the Portuguese National Health Service.

1.2.4. Conduct

- Daily self-monitoring of fever is carried out (daily, on entering and exiting work), as well as daily surveillance of specific symptoms such as: cough, difficulty in breathing, tiredness or severe muscle pain without apparent cause, loss of smell or loss of taste
- The following conduct is adopted by the staff:
 - > keeping distance between employees and guests and avoiding physical contact (kisses, handshakes, etc...);
 - > not entering or leaving work with work uniform (including footwear);
 - > keeping hair up and protected with a cap (in the kitchen and during room cleaning);
 - > limiting use of personal objects (bracelets, necklace, rings, etc.) – restricted use in the kitchen and in housekeeping;
 - > avoiding work breaks at the same time to limit gatherings in the personnel areas (eating at the same time in some cases but keeping safe distance).
- Employees are well aware of products to be used (detergents, disinfectants), the safely precautions to be taken when handling, diluting and applying them, as well as ensuring good ventilation during cleaning and disinfection, and the correct use of the individual protection equipment.

1.2.5. Stock of Cleaning Materials and Cleaning

- The stock of single-use cleaning materials is proportional to the hotel size and needs, and include single-use disinfectant cleaning wipes, bleach and 70% vol. alcohol.
- There are (in stock and in use) sufficient dispensers and refills of antiseptic alcohol-based solution / alcohol-based solution.
- There are (in stock and in use) sufficient waste containers with non-manual opening and plastic bag.
- There are (in stock and in use) sufficient dispensers and refills of liquid soap and paper towels for hand washing.

1.2.6. Shifts and Work Schedules

- The shifts are planned to ensure delayed entry and exit hours, the use of changing rooms by one employee at a time, and shifts have the minimum number of employees as possible.
- Spaces are shared only when there is a need to ensure the performance of a specific task, safely.
- While working, employees keep safe distance between each other, and sharing of common objects or work equipment is avoided (or cleaned at the end of each work shift).

1.3. REGARDING HOTEL AND LOCAL ACCOMMODATION GUESTS

1.3.1. Equipment – Individual Protection

- Guests must ensure the use of the necessary protection equipment inside the Hotel (face mask or shield in common areas). The Hotel has protection kits (with disposable face mask and gloves, wipes, and disinfectant gel), with sufficient stock in relation to its maximum capacity.

1.3.2. Conduct

- At the hotel entrances (at the Reception, where check-in takes place, and restaurant entrance) there are cameras measuring body temperature (no record is made). All guests will be subjected to body temperature measurement to have access to the hotel building. In case of body temperature $\geq 38C$, guests will be considered a possible case of COVID-19 (according to DGS Standard 004/2020, of 04/25/2020), will be guided to their room or isolation room, and the specific action plan is followed.
- Guests must comply with the rules of conduct inside the Hotel buildings: use face mask or shield in the common areas (except for the bedroom; the interior of the SPA; and while sitting at the restaurant table); wait their turn next to the floor marking; use the specific check-in and check-out counters; comply with the circulation circuit in self-service breakfast; handle food as little as possible in the self-service breakfast; keep safe distance from employees and other guests, during circulation and in the sitting areas; and wash and disinfect hands as often as possible.
- According to the DGS recommendations, guests should press the elevator buttons using a tissue paper or pen (or the room access card), to minimize touching frequent touch surfaces.

- The use of the SPA is restricted to one room (group of rooms of the same reservation) at a time, for a limited period, previously booked and subject to availability.
- Access to the SPA is subject to the use of beach slippers (or slippers provided by the hotel) and swimming cap.
- Depending on the occupancy level, different schedules for meals may be determined and communicated by the hotel.
- Guests should dispose of their used face masks in specific and identified containers, available on every floor of the hotel, to enable proper management of this type of waste by a licensed operator and minimize the environmental impact.
- Guests must postpone their stay if they experience symptoms or had contact with confirmed cases of COVID-19 in the 14 days prior to their stay.
- Guests must inform the hotel reception if they experience COVID-19 related symptoms (cough, fever, shortness of breath, sudden onset of anosmia, ageusia or dysgeusia) during their stay, to enable the activation of the action plan prepared in case of possible or confirmed cases of COVID-19.
- Guests must inform the hotel in the event of experiencing COVID-19 related symptoms, or if they obtain confirmation of infection, within 14 days of their departure from the hotel.

2. PROCEDURES IN CASE OF SUSPECTED INFECTION

2.1. ACTION PLAN

- The designated employee will guide the person identified as possible case of COVID-19 infection to the isolation area, provide the necessary assistance, and assist in contacting the Portuguese National Health Service.

2.2. DECONTAMINATION OF THE ISOLATION AREA

- The decontamination of the isolation area (in the event of a positive case of infection) and the reinforcement of cleaning and disinfection (in the event of an unconfirmed case of infection), will be carried out in accordance with DGS indications.
- All waste produced by possible / confirmed cases of infection will be closed in a plastic bag, with a clamp, will be segregated in the existing specific container, and will be collected by a licensed operator for proper management of hospital biological risk waste.