



MANUAL DE ORIENTAÇÃO

HOTELARIA



ÍNDICE

Enquadramento	3
Contextualização global	3
Regras e orientação	4
Calendário de reabertura dos estabelecimentos	4
Plano de contingência	5
Hotelaria	6
Lotação e distanciamento físico	6
Uso de máscara	6
Solução antisséptica	7
Estabelecimento	7
Medidas gerais	7
Trabalhadores	9
Regras gerais	9
Serviço de quartos	10
Utilização de luvas	11
Clientes	12
Medidas específicas	12
Higienização e limpeza de espaços e superfícies	13
Uso de equipamentos de proteção individual pelos funcionários da limpeza	13
Materiais de limpeza	14
Produtos de limpeza e desinfecção	14
Frequência de limpeza	16
Técnicas de limpeza	16
Procedimentos de limpeza e desinfecção das superfícies de áreas comuns	17
Procedimentos de mudança de roupa, limpeza e desinfecção dos quartos	18
Limpeza e desinfecção de superfícies da área de isolamento onde esteve uma pessoa suspeita ou confirmada de COVID-19	20

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.



Manual de Orientação Hotelaria

MA.06

01_15.05.2020

Casas de banho	21
Ventilação do espaço	23
Tratamento de resíduos.....	23
Livro de reclamações	24
Consultadas.....	26

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	Manual de Orientação Hotelaria	MA.06
		01_15.05.2020

ENQUADRAMENTO

CONTEXTUALIZAÇÃO GLOBAL

No dia 18 de março de 2020 foi decretado, em Portugal, o primeiro estado de emergência, como medida de combate à COVID-19, através do [Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020](#). Neste âmbito, o Governo decretou um conjunto de medidas que incluíram o encerramento dos estabelecimentos comerciais de bens considerados não essenciais, bem como uma série de normas a respeitar pelos estabelecimentos comerciais cuja atividade não foi interrompida (total ou parcialmente).

Desde então foram decretados outros dois estados de emergência, terminando o último no dia 2 de maio de acordo com o [Decreto do Presidente da República n.º 20-A/2020](#), de 17 de abril.

Agora que, considerando a evolução do surto e as medidas de contenção implementadas na Região Autónoma dos Açores, se impõe o regresso a uma certa normalidade, é imperativo criar linhas de orientação que permitam aos empresários reabrir os seus negócios em segurança e de acordo com o calendário estabelecido pela [Resolução do Concelho do Governo n.º 123/2020, de 4 de maio](#).

Através deste documento, direcionado ao tecido empresarial estabelecido no concelho da Ribeira Grande, pretende-se disponibilizar uma ferramenta de apoio neste processo de reabertura baseada nas recomendações da Organização Internacional do Trabalho e Direções Geral e Regional da Saúde.

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center">Manual de Orientação Hotelaria</p>	MA.06
		01_15.05.2020

As recomendações que constam do presente manual serão objeto de atualização sempre que a evolução da situação epidemiológica o justificar e servirão.

REGRAS E ORIENTAÇÃO

CALENDÁRIO DE REABERTURA DOS ESTABELECIMENTOS

A partir de 22 de maio

- Autorizar a abertura de estabelecimentos comerciais, industriais e de prestação de serviços, com exceção de restaurantes, cafés, bares e similares, sendo, nestes casos autorizado o serviço de take away, bares e restaurantes de hotel, excluindo para serviço a hóspedes, esplanadas e máquinas de vending.

A partir de 25 de maio

- Abertura dos serviços da Administração Regional e Local;
- Retomar as aulas presenciais para o 11.º e 12.º anos;
- Abrir museus, bibliotecas públicas, jardins, reservas, monumentos naturais, centros ambientais e de interpretação e espaços de visitação públicos;
- Abertura de zonas balneares;
- Permissão da prática de pesca lúdica nas suas várias modalidades.

A partir de 29 de Maio;

- Reabertura das atividades de restauração.

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

 Câmara Municipal RIBEIRA GRANDE	Manual de Orientação Hotelaria	MA.06
		01_15.05.2020

PLANO DE CONTINGÊNCIA

Os responsáveis pela gestão dos estabelecimentos devem, em articulação com os serviços de segurança e saúde no trabalho, elaborar um plano de contingência para a COVID-19 adaptado para a fase atual, no qual devem adotar procedimentos de prevenção e controlo da infeção, bem como de deteção e vigilância de eventuais casos de COVID-19, em consonância com a [Orientação n.º 006/2020 da Direção Geral da Saúde \(DGS\)](#) e de outras Normas e Orientações das autoridades de saúde, bem como, com as recomendações publicadas pelas Autoridade para as Condições do Trabalho.

O Plano de Contingência deve descrever a forma como uma organização continuará a funcionar durante ou após algum tipo de emergência, desastre ou evento. Isso envolve o planeamento de como os seus principais serviços ou produtos podem ser continuados e como será feita a recuperação da sua atividade económica e social.

Todos os colaboradores, independentemente do tipo de vínculo com a entidade empregadora, incluindo colaboradores temporários e colaboradores independentes, devem estar devidamente informados sobre a implementação do plano de prevenção adotado, no contexto do desempenho das suas funções.

Os responsáveis pela gestão dos estabelecimentos devem assegurar-se de que todas as pessoas que neles trabalham cumprem as medidas de higiene das mãos, as regras de etiqueta respiratória, de distanciamento físico e uso de máscaras (se aplicável).

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center">Manual de Orientação Hotелaria</p>	MA.06
		01_15.05.2020

O Plano de Contingência deve descrever os sinais e sintomas da COVID-19, implementar, juntos dos colaboradores, procedimentos de automonitorização dos sintomas e elucidá-los sobre como proceder em caso de suspeição de infecção por SARS-CoV-2.

O Plano de Contingência deve definir claramente, para todas as tarefas, as funções, competências e responsabilidades de cada colaborador, de modo a que todos possam claramente saber quais os procedimentos a implementar.

HOTELARIA

LOTAÇÃO E DISTANCIAMENTO FÍSICO

Assim, considerando as limitações relativas à lotação dos espaços e as recomendações acerca do distanciamento entre pessoas, os estabelecimentos devem:

- Reorganizar os espaços comuns, quando exista, de forma a respeitar o cumprimento da distância física recomendada de 2 metros.

USO DE MÁSCARA

É obrigatório o uso de máscara nos locais de atendimento ao público (para funcionários e utilizadores), sendo que a utilização de viseiras não substitui o uso de máscaras, na medida em que estas protegem contra a projeção de partículas sólidas e líquidas, mas não conferem proteção respiratória contra agentes biológicos.

O uso de máscara no interior do estabelecimento é obrigatório, tanto para funcionários como para clientes.

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center">Manual de Orientação Hotelaria</p>	MA.06
		01_15.05.2020

Em caso de incumprimento, as entidades devem informar os utilizadores não portadores de máscara, que não podem aceder ou permanecer no estabelecimento e informar as autoridades e forças de segurança desse facto, caso os utilizadores insistam em não cumprir aquela obrigatoriedade.

SOLUÇÃO ANTISSÉTICA

Os estabelecimentos devem disponibilizar dispensadores com solução antissética de base alcoólica (SABA), com 70% de álcool (SABA), à entrada, para os clientes, e exigir que estes, ao entrarem, higienizem as mãos. Estas normas devem estar afixadas e facilmente visíveis ao cliente.

Os estabelecimentos devem certificar-se de que estes dispensadores são recarregados regularmente e têm a necessária manutenção, devendo ainda afixar informação junto dos dispensadores sobre a higienização adequada das mãos.

ESTABELECIMENTO

Medidas gerais

A definição e implementação de medidas e procedimentos de segurança e higienização são a melhor resposta no âmbito do combate à COVID-19. De acordo com este princípio, o estabelecimento deve:

- Disponibilizar [equipamentos de proteção individual](#) em quantidade suficiente e devidamente homologados pelas autoridades competentes;
- Ter equipamento de proteção individual disponível para clientes (capacidade máxima do estabelecimento);

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p style="text-align: center;">Manual de Orientação Hotelaria</p>	MA.06
		01_15.05.2020

- Garantir stock de materiais de limpeza de uso único proporcional às suas dimensões, incluindo toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool a 70%;
- Disponibilizar dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica 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. Nestes locais deve também estar afixada informação incentivadora e explicativa;
- Ter em sua posse as fichas técnicas e de segurança da solução alcoólica utilizada;
- Ter contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico;
- Definir local de isolamento para pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, que deve ter preferencialmente ventilação natural, ou sistema de ventilação mecânica, e possuir revestimentos lisos e laváveis, casa de banho, stock de materiais de limpeza, máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis, termómetro, contentor de resíduos autónomo, sacos de resíduos, sacos de recolha de roupa usada, kit com água e alguns alimentos não perecíveis;
- Garantir que as instalações sanitárias dos clientes e dos colaboradores possibilitam a lavagem das mãos com água e sabão e a secagem das mãos com toalhas de papel de uso único. As torneiras devem ser, sempre que possível, automáticas. A utilização de secadores que produzem jatos de ar

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center">Manual de Orientação Hoteleria</p>	MA.06
		01_15.05.2020

não é recomendada. Sempre que possível os lavatórios devem estar acessíveis sem necessidade de manipular portas;

- Disponibilizar toalhas descartáveis para secagem das mãos;
- Disponibilizar cartaz de lavagem das mãos junto da torneira;
- Afixar as regras de etiqueta respiratória, bem como os condicionalismos do estabelecimento na porta de entrada ou junto à receção;
- Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de COVID-19;
- Divulgar o protocolo interno relativo ao surto de COVID-19;
- Promover formação e treino de todos os grupos de profissionais das diversas áreas do hotel ou alojamento sobre COVID-19 e como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção.

TRABALHADORES

Regras gerais

Os trabalhadores de estabelecimentos devem:

- Conhecer as medidas que constam do Plano de Contingência e saber como agir perante um caso suspeito de COVID-19;
- Cumprir as recomendações de segurança e reportar à empresa ou às entidades competentes situações de incumprimento das medidas implementadas que podem condicionar perigo para a saúde pública;
- Cumprir as medidas de higiene das mãos e etiqueta respiratória recomendadas pela Direção-Geral da Saúde;

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center">Manual de Orientação Hotелaria</p>	MA.06
		01_15.05.2020

- Utilizar máscara durante todo o período de trabalho em espaços com múltiplas pessoas. Respeitar as condições de higiene e de segurança referentes à sua correta utilização, incluindo o período de validade determinado para cada uma. O uso de máscara não substitui outras medidas de prevenção, como o distanciamento físico recomendado, que deve ser mantida;
- Manter, sempre que possível, uma distância de 2 metros dos clientes e dos outros colaboradores;
- Quando da entrega direta de materiais ou produtos, o responsável pela entrega deverá evitar, no limite das suas possibilidades, o contacto direto com o cliente ou com quaisquer objetos pessoais do mesmo.

Serviço de quartos

As pessoas que tratam da roupa de cama ou do quarto de um caso suspeito ou confirmado e as pessoas que realizam as limpezas nos hotéis e alojamentos, desde que cumpram as medidas de proteção recomendadas e garantam o controlo da exposição ao risco de transmissão, não correm riscos desnecessários. O risco de transmissão pode, contudo, ser real em caso de acidente onde não forem cumpridas integralmente as medidas de proteção recomendadas.

Assim, a responsável pelas equipas de limpeza dos quartos deve;

- Definir, quando possível, dois profissionais ou equipas diferentes;
 - Um(a) para a remoção da roupa e fazer camas de lavado;

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center">Manual de Orientação Hotелaria</p>	MA.06
		01_15.05.2020

- Outro(a) para realizar a limpeza em dois tempos de intervenção espaçados.

Durante a fase de possível epidemia ou perante um caso suspeito de COVID-19, as equipas encarregues do tratamento de roupa de cama e da limpeza dos quartos, ficam mais expostos ao risco de aerossóis, pelo que se devem proteger, em particular, com os equipamentos de proteção adequados:

- (EPI) - máscara, óculos para proteção dos olhos, avental de plástico sobre a farda e luvas (preferencialmente descartáveis, de nitrilo);
- O fardamento e os equipamentos de proteção individual (EPI) devem ser diferentes, dependendo do tipo de intervenção ou tarefa e do risco de exposição;
- A farda destes profissionais não deve ser levada para lavar em casa - deve ser lavada em máquina, na lavandaria do hotel, a temperaturas elevadas. De preferência, deixar uma máquina de lavar roupa só para a roupa dos clientes afetados e as fardas dos profissionais;
- Após mudar a roupa da cama e os atalhados do quarto da pessoa suspeita ou doente com COVID-19, é desejável esperar também um tempo (período de latência) para iniciar a limpeza dos quartos.

Utilização de luvas

Relativamente ao uso de luvas descartáveis, o colaborador deve saber que:

- O uso de luvas não substitui a adequada e frequente higienização das mãos;

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center">Manual de Orientação Hotелaria</p>	MA.06
		01_15.05.2020

- Não devem passar com as luvas de uma área suja para uma área limpa. Antes que essa passagem aconteça as luvas devem ser substituídas;
- O mesmo par de luvas pode ser utilizado apenas para uma tarefa e deve ser substituído se danificado ou se o colaborador interromper a tarefa. Se um colaborador estiver a executar uma mesma tarefa continuamente, as luvas devem ser substituídas a cada quatro horas ou sempre que necessário.

CLIENTES

Medidas específicas

De forma a contribuir para a limitação da transmissão da COVID-19, todos os clientes devem assegurar as seguintes medidas:

- Usar máscara no interior das zonas comuns do estabelecimento, quando estas existam.
- Higienizar as mãos com solução à base de álcool ou com água e sabão à entrada e à saída do estabelecimento (antes da refeição deve ser privilegiada a lavagem das mãos com água e sabão);
- Respeitar, nas zonas comuns, quando existam, a distância recomendada entre pessoas;
- Cumprir medidas de etiqueta respiratória;
- Evitar tocar em superfícies e objetos desnecessários;
- Dar preferência ao pagamento através de meio que não implique contato físico entre o colaborador e o cliente (por exemplo, terminal de pagamento automático contactless);

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p style="text-align: center;">Manual de Orientação Hotelaria</p>	MA.06
		01_15.05.2020

- Se apresentar sinais ou sintomas de COVID-19 não deve frequentar espaços públicos.

HIGIENIZAÇÃO E LIMPEZA DE ESPAÇOS E SUPERFÍCIES

Os responsáveis pelo alojamento devem assegurar a desinfeção periódica de balcões de atendimento, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, corrimãos, puxadores de armários. Para este efeito devem ser utilizados os produtos adequados e eficazes no combate à propagação do vírus, exceto se tal não for possível devido a razões de segurança alimentar.

Deve ser implementado um procedimento de limpeza e desinfeção frequente e sistemática dos balcões de atendimento, e deve ser assegurada a limpeza do ponto de venda (POS) que irá ser utilizado pelo cliente, à frente deste e antes da sua utilização.

Privilegiar os pagamentos por meios automáticos, evitando a manipulação de dinheiro. Quando possível, os estabelecimentos devem desligar os equipamentos tipo *touchscreen*.

Sempre que, em espaços comuns, haja a desocupação de mesas e cadeira, estas deverão ser limpas e desinfetadas antes de nova utilização.

Uso de equipamentos de proteção individual pelos funcionários da limpeza

As organizações devem assegurar-se que os funcionários estão devidamente protegidos. Estes devem usar bata impermeável, máscara e luvas resistentes aos desinfetantes (de usar e deitar fora).

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center">Manual de Orientação Hotелaria</p>	MA.06
		01_15.05.2020

Materiais de limpeza

As organizações devem assegurar-se que existem materiais de limpeza distintos (de uso exclusivo) de acordo com o nível de risco das áreas a limpar;

Os panos de limpeza devem ser, preferencialmente, de uso único e descartáveis (usar e deitar fora), diferenciados por um código de cores, para cada uma das áreas, de acordo com o nível de risco, como se exemplifica a seguir:

- Azul - Bancadas, mesas, cadeiras, cadeirões de restaurantes e de gabinetes, entre outros;
- Verde - Mesas de refeição e áreas de preparação de alimentos;
- Vermelho - Casas de banho: pano só para limpar o lavatório: amarelo; pano para as sanitas (exterior);

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 devem ser diferentes, para as áreas atrás referidas. Aqueles que são utilizados nas casas de banho, não devem ser utilizados nas áreas de alimentação ou em outros espaços públicos.

Produtos de limpeza e desinfeção

As organizações devem:

- Dispor das fichas de dados de segurança dos produtos que constam no plano de higienização;

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center">Manual de Orientação Hotelaria</p>	MA.06
		01_15.05.2020

- Cumprir as indicações do fabricante e instruções inscritas nos rótulos dos produtos e nas fichas de segurança;
- Garantir que os produtos químicos estão devidamente rotulados, fechados e conservados nas suas embalagens de origem, de modo a evitar o risco de contaminação de alimentos;
- Garantir que os produtos químicos são armazenados, fora das áreas de manuseamento de alimentos, em local fechado e devidamente identificado, fora do alcance de crianças ou pessoas com necessidades especiais;
- Utilizar detergentes comuns ou de uso doméstico, tais como, lixívia (hipoclorito de sódio) com pelo menos 5% de cloro livre na forma original e álcool a 70%. Podem também ser utilizados produtos de desinfecção rápida sob a forma de toalhetes humedecidos no desinfetante e fornecidos em dispensador próprio. Estes toalhetes, devido à possível disseminação dos agentes contaminantes, devem ser usados apenas numa superfície. Não secar a superfície depois de usar o toalhete desinfetante, porque é necessário que a superfície fique molhada durante uns minutos até secar ao ar, para ser eficaz;
- Desinfetar as partes metálicas das superfícies ou as que não são compatíveis com a lixívia, com álcool a 70% ou outro produto compatível, para evitar a corrosão ou danificação;
- Realizar a limpeza de superfícies de toque frequente com detergente de base desinfetante, para conseguir um procedimento mais rápido, isto é, um produto que contém na sua composição, detergente e desinfetante em

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p style="text-align: center;">Manual de Orientação Hotelaria</p>	MA.06
		01_15.05.2020

simultâneo (2 em 1), compatíveis. Estes produtos podem ter várias apresentações: líquida, gel, espuma ou spray;

- Evitar utilizar produtos em spray nas áreas de exposição e venda de alimentos já confeccionados;
- Abrir as janelas quando da aplicação de lixívia ou outro produto semelhante, de forma a arejar e renovar o ar.

Frequência de limpeza

As organizações devem assegurar-se que:

- A frequência da limpeza das superfícies de toque frequente é no mínimo de 6 vezes ao dia. No entanto, pode ser necessário aumentar essa frequência;
- Lavar o chão com água quente e detergente comum, seguido da desinfecção com solução de lixívia diluída em água. A frequência de limpeza deve ser no mínimo 2 vezes ao dia;
- Instalações sanitárias (casas de banho): lavar preferencialmente com produto que contenha na composição detergente e desinfetante. A frequência de limpeza do chão deve ser, no mínimo, de 3 vezes ao dia.

Técnicas de limpeza

As organizações devem assegurar-se que os procedimentos de limpeza seguem as seguintes recomendações:

- A limpeza deve ser sempre húmida - não usar aspiradores a seco em zonas públicas, salvo se forem aspiradores com tanque de água que recolhe a

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	Manual de Orientação Hotelaria	MA.06
		01_15.05.2020

sujidade na água; este depósito deve ser despejado e lavado entre cada uma das áreas a aspirar;

- A limpeza deve ser realizada sempre no sentido de cima para baixo e das áreas mais limpas para as mais sujas seguindo o exemplo abaixo indicado:
 - Paredes e teto (se aplicável);
 - Superfícies acima do chão (bancadas, mesas, cadeiras, corrimãos, outros); Equipamentos existentes nas áreas;
 - Instalações sanitárias;
 - Chão.

Procedimentos de limpeza e desinfecção das superfícies de áreas comuns

Na limpeza e desinfecção das superfícies de áreas comuns os colaboradores devem seguir as seguintes indicações:

- Se há presença de sangue, secreções respiratórias ou outros líquidos orgânicos, absorver os líquidos com papel absorvente;
- Preparar a solução de lixívia (hipoclorito de sódio) com concentração original de 5% ou mais de cloro livre. A lixívia deve ser diluída na altura de utilizar. A solução diluída deve ser a 0,1%, na proporção de 1 parte de lixívia para 99 partes iguais de água:

Concentração original da lixívia	Para obter 1 litro de solução de lixívia pronta a utilizar	
	%	Volume lixívia
5	10 mililitros	990 mililitros

Concentração original da lixívia	Para obter 5 litro de solução de lixívia pronta a utilizar

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	Manual de Orientação Hotelaria	MA.06
		01_15.05.2020

%	Volume lixívia	Volume de água
5	50 mililitros	4,950 mililitros

Concentração original da lixívia	Para obter 10 litro de solução de lixívia pronta a utilizar	
%	Volume lixívia	Volume de água
5	100 mililitros	9,900 mililitros

- Lavar primeiro as superfícies com água e detergente;
- Espalhar uniformemente a solução de lixívia nas superfícies;
- Deixar atuar a lixívia nas superfícies durante pelo menos 10 minutos (ler e seguir as instruções do fabricante/fornecedor);
- Enxaguar as superfícies só com água quente;
- Deixar secar ao ar;
- Usar máscara na diluição e aplicação da lixívia; abrir as janelas para ventilação do espaço.

Procedimentos de mudança de roupa, limpeza e desinfecção dos quartos:

Dado que a intervenção de mudança de roupa da cama gera aerossóis, é aconselhável separar a intervenção do levantamento da roupa da intervenção de limpeza do quarto (exemplo: 2 equipas diferentes) e dar um tempo de espera entre estas duas tarefas. Respeitar um tempo de pelo menos 2-3 horas entre retirar lençóis e roupas de cama e atalhados e realizar a limpeza de pisos e superfícies.

Os profissionais encarregados de remover roupa e realizar a limpeza devem estar equipados com bata, luvas não esterilizadas, óculos de proteção e uma máscara de proteção respiratória do tipo FFP2.

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center">Manual de Orientação Hotелaria</p>	MA.06
		01_15.05.2020

Ao remover a roupa de cama e atalhados:

- Não agitar a roupa de cama;
- Retirá-la sem a sacudir, enrolando-a no sentido de dentro para fora, fazendo um “embrulho”;
- Não encostar a roupa ao corpo;
- Transportar as roupas e colocar diretamente na máquina de lavar;
- A roupa deve ser lavada à temperatura mais alta que puder suportar (dependendo da termoresistência) – ciclo de desinfecção pelo calor (pelo menos a 60°C durante 30 minutos, ou entre 80-90°C, com 10 minutos de contato do calor com a roupa);
- Se a roupa não puder ser lavada a quente, deve ser lavada na máquina a temperatura entre 30-40°C e a um ciclo de desinfecção final na máquina com um desinfetante apropriado a este tipo de roupa e compatibilidade com a máquina;
- Na ausência de uma máquina de lavar, embale as roupas e acondicione num saco impermeável, fechando-o bem e levar para a lavanderia e depositar a roupa diretamente para dentro da máquina;
- Os resíduos recolhidos no quarto devem ser acondicionados num primeiro saco bem fechado que depois é depositado num 2.º saco. O 2.º saco deve ser identificado como resíduos biológicos e tratados por incineração ou autoclavagem;
- O mobiliário e alguns equipamentos poderão ser desinfetados após a limpeza, com toalhetes humedecidos em desinfetante ou em álcool a 70%;

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center">Manual de Orientação Hotелaria</p>	MA.06
		01_15.05.2020

- Se houver kitchenette, lavar as louças na máquina a temperatura elevada; limpar e desinfetar armários, bancadas, mesa e cadeiras, não esquecendo de desinfetar os puxadores dos armários e das portas; de seguida, limpar e desinfetar a torneira, o lavatório e o ralo;
- Limpar paredes até à altura do braço;
- Retirar os cortinados e enviar para lavar, incluindo o cortinado da casa de banho;
- Limpar o mobiliário.

Limpeza e desinfeção de superfícies da área de isolamento onde esteve uma pessoa suspeita ou confirmada de COVID-19

Na limpeza e desinfeção das superfícies de áreas de quarentena ou isolamento, de suspeito ou doente confirmado, os colaboradores devem seguir as seguintes indicações:

- Usar bata impermeável, máscara, óculos/viseira e luvas resistentes aos desinfetantes (de usar e deitar fora);
- Esperar pelo menos 20 minutos depois de a pessoa doente, ou suspeita de estar doente sair da área de isolamento/quarentena e, só depois, iniciar os procedimentos de limpeza em segurança;
- Preparar a solução de lixívia (hipoclorito de sódio) com concentração original de 5% ou mais de cloro livre. A lixívia deve ser diluída na altura de utilizar. A solução diluída deve ser a 0,1%, na proporção de 1 parte de lixívia para 49 partes iguais de água:

Concentração original da	Para obter 1 litro de lixívia a 1000 ppm, pronta a utilizar
---------------------------------	--

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	Manual de Orientação Hotelaria	MA.06
		01_15.05.2020

lixívia		
%	Volume lixívia	Volume de água
5	20 mililitros	980 mililitros

Concentração original da lixívia	Para obter 5 litro de lixívia a 1000 ppm, pronta a utilizar	
%	Volume lixívia	Volume de água
5	100 mililitros	4,900 mililitros

Concentração original da lixívia	Para obter 10 litro de lixívia a 1000 ppm, pronta a utilizar	
%	Volume lixívia	Volume de água
5	200 mililitros	9,800 mililitros

- Lavar primeiro as superfícies com água e detergente;
- Em seguida, espalhar uniformemente a solução de lixívia nas superfícies;
- Deixar atuar a lixívia nas superfícies durante pelo menos 10 minutos – ler as instruções do fabricante/fornecedor. Esta etapa é fundamental;
- De seguida enxaguar as superfícies só com água quente;
- Deixar secar ao ar.

Casas de banho

As instalações sanitárias devem ser lavadas e desinfetadas com um produto de limpeza misto que contenha em simultâneo detergente e desinfetante na composição, por ser de mais fácil e rápida aplicação e ação. Na limpeza e desinfeção destes locais os colaboradores devem seguir as seguintes indicações:

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

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center">Manual de Orientação Hotelaria</p>	MA.06
		01_15.05.2020

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

- Utilizar panos diferentes para os lavatórios e as áreas à volta destes e para o exterior das sanitas.

Seguir a sequência:

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

Limpeza da sanita:

- Parte interior da sanita: limpar o interior da sanita apenas com o piaçaba:
 - Se houver urina ou fezes, descarregar primeiro o autoclismo;
 - Não deitar lixívia ou produto com amoníaco sobre a urina, porque provoca uma reação gasosa nociva para a saúde;
 - Aplicar o produto detergente com base desinfetante; deixar atuar durante pelo menos 5 minutos;
 - Esfregar bem por dentro com o piaçaba; puxar o autoclismo com o piaçaba ainda dentro da sanita para que este também fique limpo;
 - Volte a puxar a água.
- Parte exterior da sanita:

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center">Manual de Orientação Hoteleria</p>	MA.06
		01_15.05.2020

- Espalhar o detergente/desinfetante na parte de cima da sanita e sobre os tampos;
 - Esfregar com o pano: primeiro os tampos e só depois, a parte exterior da sanita (em cima e nos lados);
 - Passar com pano só com água;
 - Deixar secar ao ar;
 - Limpar e desinfetar bem o botão do autoclismo. Pode desinfetar também com álcool a 70%-80%.
- No final da limpeza, deve voltar a passar um pano humedecido em desinfetante em todas as torneiras;
 - Não esquecer de limpar frequentemente as maçanetas das portas das casas de banho;
 - Por fim, lavar o chão das instalações.

VENTILAÇÃO DO ESPAÇO

Assegurar uma boa ventilação e renovação frequente de ar nas áreas do restaurante, por exemplo através da abertura de portas e janelas. Em caso de utilização de ar condicionado, esta deve ser feita em modo de extração e nunca em modo de recirculação do ar. O equipamento deve ser alvo de uma manutenção adequada (desinfeção por método certificado).

TRATAMENTO DE RESÍDUOS

Resíduos gerados por caso suspeito devem ser colocados em saco de plástico, resistente e descartável, sem serem apertados, e serem borrifados com lixívia

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center">Manual de Orientação Hotелaria</p>	MA.06
		01_15.05.2020

(solução de hipoclorito de sódio com uma concentração de $\pm 5\%$) a cada deposição. O enchimento do saco não deve ultrapassar os dois terços da sua capacidade, devendo ser bem fechado, borrifado com lixívia e colocado dentro de um segundo saco de plástico, também este fechado. Depois de fechado, o saco deve ser guardado durante 72 horas, antes de ser colocado no contentor coletivo ou à porta, para ser recolhido pelo sistema municipal de recolha de resíduos indiferenciados, [Orientação n.º 02/2020, de 15 de abril](#).

Os equipamentos de proteção individual (p.e., máscaras, luvas e batas) e os produtos de limpeza ou desinfeção (p.e., toalhas de papel e toalhetes) de uso único, depois de utilizados e quando não tenham de ser tratados como resíduos perigosos, devem ser acondicionados em contentor específico, preparado com saco de plástico resistente e descartável. Após o enchimento, o saco deve ser bem fechado e encaminhado para o sistema municipal de recolha de resíduos indiferenciados. [Orientação N.º 03/2020 11 de maio de 2020](#).

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

No que respeita à disponibilização do livro de reclamações físico quando solicitado pelo consumidor, são recomendados os seguintes procedimentos:

- O estabelecimento/operador económico deve informar o consumidor de que a reclamação pode ser submetida através da plataforma online www.livroreclamacoes.pt. Caso o estabelecimento/operador económico ainda não se tenha registado na plataforma do livro de reclamações eletrónico, deverá fazê-lo com urgência, de forma a permitir que os consumidores

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center">Manual de Orientação Hotелaria</p>	MA.06
		01_15.05.2020

possam apresentar reclamações por esse canal. Em caso de dúvida quanto ao registo na plataforma deverão contactar a linha de atendimento do Instituto Regional das Atividades Económicas, tel. 296 302 270;

- Apesar de, na presente conjuntura, se encontrar suspensa a obrigatoriedade de apresentação do livro de reclamações no formato físico, quando permitida a sua disponibilização, caso o consumidor prefira apresentar a sua reclamação neste formato, o operador económico deve informá-lo de que, antes de efetuar a reclamação, deve desinfetar as mãos ou colocar luvas para o efeito e assegurar-se de que a higienização é efetuada antes e após a colocação das mesmas. Após o preenchimento da folha de reclamação, o estabelecimento/operador económico deve entregar o duplicado ao reclamante, o qual deve desinfetar as mãos novamente.

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.

	<p align="center">Manual de Orientação Hotelaria</p>	MA.06
		01_15.05.2020

CONSULTADAS

- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho
[https://oshwiki.eu/wiki/COVID-19: Back to the workplace - Adapting workplaces and protecting workers](https://oshwiki.eu/wiki/COVID-19:_Back_to_the_workplace_-_Adapting_workplaces_and_protecting_workers)
- Centro Europeu de Prevenção e Controlo das Doenças (ECDC)
https://europa.eu/european-union/index_pt
- Diário da República Eletrónico
<https://dre.pt/web/guest/home/-/dre/130399862/details/maximized>
- Direção-Geral da Saúde (DGS)
<https://www.dgs.pt>
<https://www.dgs.pt/corona-virus.aspx>
- Direção Regional da Saúde (DRS)
<http://www.azores.gov.pt/Portal/pt/entidades/srs-drs>

Registo de Alterações

Versão	Descrição de alteração	Nome	Data

Nota: Todos os documentos mantêm-se atualizados na página oficial da CMRG. Qualquer impressão é responsabilidade do utilizador verificar a sua atualização.