



## Plano de Contingência



## ÍNDICE

1. Objectivo
2. Medidas de prevenção
3. Procedimentos
  1. Colaboradores
  2. Check In
  3. Check Out
  4. Serviço Pequeno-almoço
  5. Bar
4. O que fazer em caso de ter os sintomas?
5. Contactos importantes
6. Mantenha-se informado



## OBJECTIVO

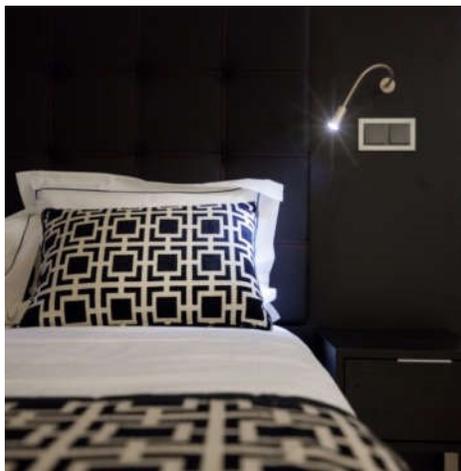
Este Plano tem o objetivo de descrever as medidas a serem tomadas pelo *Faro Boutique Hotel*, para fazer com que seus processos vitais voltem a funcionar plenamente, ou num estado razoável, o mais rápido possível, evitando assim uma paralisação prolongada que possa gerar maiores prejuízos à empresa e aos seus colaboradores

## Medidas de Prevenção

- Serão distribuídas a todos os colaboradores Viseiras e Mascaras;
- Haverá dispensadores de Álcool Gel desinfetante na Recepção, Bar, Cozinha;
- Quarto 003 será bloqueado para uso exclusivo dos colaboradores para trocas de roupa/farda, bem como para tomar duche. Este quarto estará sem Cortinados, almofadas decorativas, tapa pés para reduzir o risco de eventual contágio e serão colocado lá os cacifos de pessoal
- Quarto 002 será bloqueado para uso exclusivo caso haja um colaborador infetado a ser isolado;
- O Hotel dispõe de dois Kits equipados com o seguinte:
  - Pack de lenços
  - Desinfetante – Álcool gel
  - Mascara
  - Termómetro



## Medidas de Prevenção



- Serão retirados dos quartos todas as almofadas decorativas e tapa pés;
- Os minibares dos quartos estarão sem produtos de modo a reduzir o contacto e possibilidade de contágio,
- O serviço de Peq. Almoço, terá a presença de 2 colaboradores para que sirvam os hóspedes diminuindo o contacto destes nos talheres, produtos e alimentos,
- Os Serviços de Limpeza do Hotel e de arrumação dos quartos do Hotel é prestado por outsourcing através da empresa –SERLIMA - e as colaboradoras desta empresa receberam formação adequada de como atuar e quais os cuidados a ter. SERLIMA irá providenciar um certificado de COVID19 FREE HOTEL.
- A limpeza em geral do Hotel está a ser efetuada com desinfetantes com base de lixívia/álcool;
- Estão disponíveis no balcão da Recepção e mural dos colaboradores os Planos de Contingência da DGS/AHP:

## Prevenção Activa de hóspedes e colaboradores

### Procedimentos

#### COLABORADORES

- Devem entrar e sair somente pela porta de serviço e desfardados.
- Disponibilizado o quarto 003 para se fardarem.
- À entrada deverá ser medida a sua temperatura, e, caso esteja com temperatura superior a 38º, deverá aguardar 5 min e voltar a medir a temperatura. Se a mesma se mantiver ou piorar, deverá ser reencaminhado para o hospital.
- Ao serviço deverá usar a viseira disponibilizada, bem como as luvas e mascara quando necessário.
- Tem à sua disposição Gel desinfetante existente no balcão da receção.



# Prevenção Ativa de hóspedes e colaboradores

## Procedimentos

### CHECK IN

- Deverá ser enviado, sempre que possível, template do Pré check In de modo a acelerar o processo de entrada. O template deverá ser assinado pelo hospede à chegada, confirmando a informação dada. Assinatura deverá coincidir com a da identificação.
- Medir a temperatura corporal e se tiver mais de 38º, esperar 5 min e voltar a repetir. Se tiver febre ou sintomas compatíveis com o COVID-19, a receção deverá entrar imediatamente em contacto com a SNS24. Até o cliente ser transferido para um centro de saúde ou hospital, deve pedir-se ao cliente que fique no quarto e evite o contacto com outras pessoas.
- Solicitar cartão de credito à entrada de modo a facilitar o pagamento de eventuais extras da estadia. Extrato de conta a ser fornecido ao hospede, no dia anterior ao check out, por envelope colocado debaixo da porta de entrada do quarto.
- Nos procedimentos de Check inn e sempre que se justifique devem ser explicadas as novas regras de funcionamento do Hotel e diversos serviços sobretudo: pequeno-almoço (sittings, desinfeção e medição de temperatura).

## Prevenção Ativa de Hóspedes e Colaboradores

### Procedimentos

#### CHECK OUT

- Entrega, no dia anterior à saída, do extrato de conta, onde mencionamos que irá ser cobrado no Cartão de Credito fornecido. Caso não queira, informar que terá de ligar para a recepção a informar do modo de pagamento pretendido.
- Ter envelopes com as facturas preparados para entrega rápida, pois a cobrança será efetuada de imediato no CC fornecido.



## Prevenção Ativa de hóspedes e colaboradores

### Procedimentos

#### Pequeno-Almoço

- Colocado púlpito com 2 informações:
  - Que deverá medir a temperatura corporal e desinfetar as mãos;
  - Apenas poderá visualizar o buffet de pequeno-almoço, e os colaboradores irão servir o desejar.
- Devido à distância de 2 metros entre hóspedes, a sala apenas poderá levar 10 hóspedes de cada vez (5 quartos) ;
- Colaboradores do Peq. Almoço estão equipados de luvas, viseira e mascara. Devem trocar de luvas sempre que necessário.
- Loiça suja, levar apenas a mesma para a cozinha, e tentar lavar o máximo só no final do pequeno-almoço, para que se possa dar o máximo de atenção aos hóspedes.
- Criado 4 sittings:
  - 07h30 – 08h15
  - 08h15 – 09h00
  - 09h00 – 09h45
  - 09h45 – 10h30
- Colaboradores da Recepção, durante os procedimentos de check in, deverão preencher tabela de excel dos pequenos almoços para que possam sempre sugerir aos hospedes os horários disponíveis.
- Colaboradores do P.A. deverão ter a sensibilidade perante uma situação de sala vazia e houver um hospede que queira tomar o pequeno almoço mais cedo, o deixar entrar



## Prevenção Ativa de hóspedes e colaboradores

### Procedimentos

#### BAR



- À semelhança do serviço de P.A., os colaboradores estão sempre de viseiras, e máscaras e luvas sempre que necessário.
- Têm à disposição desinfetante tanto para os hóspedes como colaboradores.

## O que fazer em caso de ter os sintomas:



- Se um colaborador tiver sintomas compatíveis com o COVID-19 (febre a partir de 38º, tosse, dor de garganta, sensação de falta de ar), deve ficar em casa e ligar para o SNS24 – 808 24 24 24. Será a equipa do SNS24 que indicará ao colaborador o que fazer. O Colaborador deverá também comunicar a sua situação, por telefone, ao seu supervisor directo o qual deverá informar o Diretor do Hotel, de imediato
- Se os sintomas se verificarem no local de trabalho, o colaborador deverá ser reencaminhado para o quarto 002, e a recepção deverá contactar a SNS24 e o Diretor do Hotel que coordenará as ações a partir desse momento.
- No quarto, o colaborador dispõe de todas as condições necessárias ao seu isolamento:  
Condições sanitárias, TV, WIFI, Cama para descansar  
Água, Comida (a se verificar no momento e, caso a caso, – glúten free, alergias a ter em atenção – o Hotel tratará de comunicar por telefone com o colaborador e arranjar alimentação para o mesmo);

## O que fazer se um cliente indicar que tem os sintomas?



- Se um dos nossos clientes manifestar sintomas compatíveis com o COVID-19, deve comunicá-lo à equipa de Recepção, que entrará imediatamente em contacto com a SNS24 e com o Diretor do Hotel. Até o cliente ser transferido para um centro de saúde ou hospital, deve dizer-se ao cliente que tem de permanecer no quarto e evitar o contacto com outras pessoas.
- O Diretor do Hotel devidamente informado da situação deve coordenar as ações com os restantes colaboradores.
- No quarto, o hóspede dispõe de todas as condições necessárias ao seu isolamento:  
Condições sanitárias, TV, WIFI, Cama para descansar  
Água, Comida (a se verificar no momento e, caso a caso, – glúten free, alergias a ter em atenção – o Hotel tratará de comunicar por telefone com o colaborador e arranjar alimentação para o mesmo);

## Contactos Importantes



Direcção → 933 290 632

SNS → 808 24 24 24

Polícia → 289 899 899

Hospital → 289 891 100



**SNS 24**  
CENTRO DE CONTACTO  
SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

## **Mantenha-se informado**

O Faro Boutique Hotel manterá os seus colaboradores devidamente informados.

Contudo, pode manter-se informado através do site SNS24:

<https://www.sns.gov.pt/>