



VENTOZELO

Hotel & Quinta

Plano de Contingência COVID-19

Versão 1/2020



Na hora de reabrir as portas de Ventozelo Hotel & Quinta, após tão longo período de encerramento para fazermos face à pandemia do Corona vírus, importa afirmar inequivocamente que a segurança e o bem-estar de nossos clientes e colaboradores, são a nossa principal prioridade.

Estamos a trabalhar activamente para criar essas condições em todos os espaços e serviços, de acordo com as orientações definidas pela Direcção Geral de Saúde, bem como os requisitos de atribuição do selo “Clean & Safe” pelo Turismo de Portugal.

Aumentámos a frequência das medidas de higiene e prevenção e introduzimos medidas suplementares. Diminuímos o número quartos disponíveis e criámos um período de quarentena entre utilizações de cada quarto. Restringimos a capacidade do restaurante e de outras áreas comuns, desenvolvemos uma APP para que os nossos hóspedes e visitantes possam passear autonomamente pela quinta e disponibilizamos um serviço em que as pessoas possam fazer uma refeição mais informal no terraço do seu quarto ou em zonas aprazíveis da quinta, em comunhão com a natureza.

Esta brochura sintetiza os nossos compromissos para com os clientes, colaboradores e fornecedores em termos dos procedimentos de prevenção e controlo de carácter geral e específicos para cada espaço e actividade, estabelece a composição e responsabilidades do Comité de Crise, as medidas a tomar perante um caso suspeito e o respectivo seguimento em caso de confirmação.

Ao respeitarmos e fazermos respeitar o conjunto das medidas previstas neste Plano de Contingência, estaremos a proteger-nos e a proteger os outros, mas também a contribuir para o sucesso da reabertura de Ventozelo Hotel & Quinta.

Muito obrigado a todos.

Jorge Dias
Director Geral

ÍNDICE

02	Objetivos do plano de contingência COVID 19 - O que é e como se transmite
03	Comité de crise Medidas preventivas gerais
05	Medidas preventivas por espaço e atividade
08	Medidas preventivas para colaboradores e fornecedores
11	Como proceder perante um caso suspeito

1. OBJETIVOS DO PLANO DE CONTINGÊNCIA

Com este Plano de Contingência pretendemos atingir fundamentalmente os seguintes objectivos:

- a) Assegurar aos colaboradores, fornecedores e clientes, condições de segurança e de saúde, de forma continuada e permanente, tendo em conta os princípios gerais de prevenção;
- b) Definir procedimentos a adotar perante um colaborador, fornecedor ou cliente com sintomas de COVID 19.

O Plano de Contingência é elaborado de acordo com as orientações da Direcção Geral de Saúde e os requisitos de atribuição do selo “Clean & Safe” e aprovado pelo Director Geral da empresa.

2. COVID 19 - O QUE É E COMO SE TRANSMITE

O Coronavírus SARS-CoV-2 é um agente biológico que origina uma doença chamada de COVID-19, que se transmite facilmente por contacto com secreções respiratórias de uma pessoa infetada.

A transmissão pode ocorrer por via aérea, através de gotículas de saliva quando outros indivíduos tosse, espirram ou falam. Considera-se pouco provável que a transmissão por via aérea ocorra em distâncias superiores a 2 metros.

Para além da via aérea, a contaminação também se pode realizar por contacto das nossas mãos com superfícies e/ou objetos contaminados, e depois tocarmos boca, nariz e olhos. Embora se admita que o vírus possa sobreviver várias horas em superfícies, qualquer detergente de uso habitual doméstico destrói-o.

Por isso, a lavagem frequente das mãos, o uso de máscara, a distância social e a correcta higienização de espaços, produtos e utensílios constituem as principais armas de combate à propagação do vírus.

3. COMITÉ DE CRISE

É criado um Comité de Crise responsável pela elaboração deste Plano de Contingência e por coordenar as acções e medidas a tomar perante um caso suspeito e o respectivo seguimento em caso de confirmação.

O Comité de Crise é constituído por:

- Carlos Fernandes - Director do Sistema Gestão Integrado;
- Ana Teresa Carvalho - Directora Administrativa e Financeira;
- Elsa Couto - Directora de Comunicação;
- Helder Rodrigues - Director Industrial;
- João Paulo Magalhães - Director de Ventozelo Hotel & Quinta;
- Luís Moreira - Sub-director de Ventozelo Hotel & Quinta.

A coordenação do comité de Crise é assegurada pelo Director do Sistema Gestão Integrado e a implementação, monitorização e reporte são assegurados pelo Sub-director de Ventozelo Hotel & Quinta.

4. MEDIDAS PREVENTIVAS GERAIS

- Formação adequada de todos os colaboradores sobre este Plano de Contingência, sobre o Protocolo de Desinfecção e novos procedimentos a adotar.
- Redução do número de clientes que podem permanecer em simultâneo em cada espaço, de forma a não ultrapassar a lotação máxima definida pela legislação para cada zona específica de Ventozelo Hotel & Quinta.
- Diminuição do número de quartos disponíveis e criação de um período de quarentena de 24 horas entre utilizações de cada quarto.

- Comunicação de todas as formalidades de protecção através de meios electrónicos, do diretório e de cartazes a afixar nos locais apropriados.
- Serão fornecidos equipamentos de protecção individual a todos os colaboradores (fardas, máscaras e luvas) em função das tarefas individuais, que devem ser usados de acordo com as regras definidas.
- Será disponibilizada solução antisséptica de base alcoólica e as respectivas recomendações de uso na Recepção, Mercearia, Cantina de Ventozelo, WC's comuns, Centro Interpretativo, Capela, esplanadas, quartos e zonas de staff.
- Todos os equipamentos utilizados pelos clientes como sejam botões, maçanetas das portas, ou corrimões, são higienizados segundo o protocolo de desinfeção preconizado pela DGS, ou seja, pelo menos 6 vezes por dia.
- Sempre que possível, deverá ser promovida a renovação do ar através da abertura de portas e janelas.
- A extração do ar nos quartos de banho funcionará das 08h00 às 20h00, de modo a promover uma renovação do ar durante 12 horas.
- As unidades de ar condicionado em funcionamento, serão higienizadas da seguinte forma:
 - Restaurante, recepção e loja – diariamente por imersão dos filtros em SANIGERM CV;
 - Quartos – por ozono a cada rotação de clientes;
 - Quartos – semanalmente por imersão dos filtros em SANIGERM CV.
 - Centro Interpretativo – semanalmente com imersão dos filtros em SANIGERM CV.
- São reforçadas as medidas previstas no plano HACCP nomeadamente no que diz respeito a limpeza e desinfeção de equipamentos, utensílios e instalações e evitando, ao máximo, manipulação directa dos alimentos.
- As portas que dão acessos aos lavatórios devem permanecer, sempre que possível, abertas.

5. MEDIDAS PREVENTIVAS POR ESPAÇO E ATIVIDADE

Recepção e Loja Mercearia de Ventozelo

- Quem apresentar sintomas da COVID 19, nomeadamente temperatura superior a 37,5°C, tosse, dificuldades respiratórias, dores de cabeça ou corporais persistentes, deverá avisar imediatamente a recepção.
- A circulação nas zonas comuns dentro dos edifícios, obriga ao uso de máscara. Se solicitada, será fornecida uma máscara.
- Na Recepção apenas poderão permanecer 2 pessoas em simultâneo.
- Será instalado um dispensador de solução hidro-alcoólica e uma barreira física de acrílico no posto de recepção, bem como toalhetes higiénica hidro-alcoólicas.
- Os horários dos check-in/check-out serão geridos de modo a evitar aglomerações de pessoas, será promovido o check-in online e o pagamento por via digital em alturas de maior afluência.
- Na Mercearia apenas poderão permanecer 2 pessoas em simultâneo e a zona de provas rápidas será protegida por uma barreira física de acrílico.
- Quando ocorrerem vendas, os sacos serão colocados no balcão de forma a evitar qualquer contato com os clientes;
- É incentivado o uso do cartão em detrimento de dinheiro. Após cada pagamento, o TPA será higienizado com uma toalhita higiénica hidro-alcoólica.
- Um cartaz indicará as regras gerais de acesso aos diferentes espaços, bem como as respectivas capacidades máximas.
- A saída da Recepção e da Mercearia deverá ser feita por uma porta diferente da porta de entrada, de forma a minimizar o cruzamento com outros clientes.

Restaurante Cantina de Ventozelo

- O restaurante passa a ter a capacidade máximo de 59 clientes em simultâneo, sendo 24 na sala interior e 35 na esplanada.
- A disposição das mesas e cadeiras deve permanecer fixa, só podendo ser densificada a pedido dos clientes e apenas no caso de coabitantes. Esta aviso deverá constar de cartaz afixado em local bem visível.
- Serão incentivadas as reservas e marcações, de modo a minimizar a aglomeração de clientes.
- Os clientes passantes só serão atendidos mediante reserva prévia.
- Os horários das refeições devem ser geridos de modo a respeitar as recomendações de distanciamento social.
- As mesas não contêm quaisquer objetos decorativos, e os copos, talheres, pratos, guardanapos descartáveis e alimentos, são apenas disponibilizados em frente ao cliente.
- As cartas de refeição, de vinho e de cocktails são preferencialmente disponibilizadas online com leitura através de QR code disponibilizado em cada mesa. A pedido do cliente, é disponibilizada carta plastificada, a qual é higienizada após cada utilização ou em papel de utilização única.
- É incentivado o uso do cartão em detrimento de dinheiro. Após cada pagamento, o TPA será higienizado com uma toalhita higiénica hidro-alcoólica.
- Após cada pagamento é disponibilizado ao cliente uma toalhita higiénica hidro-alcoólica.
- A saída do restaurante deverá ser feita por uma porta diferente da porta de entrada, de forma a minimizar o cruzamento com outros clientes.
- Em todas as restantes áreas de repouso ou de merenda, deverá ser respeitado o distanciamento social de 2 metros.

Quartos

- Colocação de 1 kit em cada quarto com: solução asséptica, luvas, máscara(s) e toalhas higiénicas hidro-alcoólicas.
- A limpeza dos quartos vai ser realizada em dois momentos: primeiro remove-se a roupa de cama e atalhados de acordo com Protocolo de Desinfecção. Deixa-se o quarto a arejar durante 2 horas e só depois se realiza a limpeza e respetiva desinfecção através de máquina produtora de ozono.
- A limpeza dos quartos será comunicada aos clientes para transmitir segurança (Quarto higienizado de acordo com as recomendações de prevenção COVID19).
- Reduzir ao máximo a intervenção por parte dos colaboradores no interior de cada quarto durante a estadia.
- Serão reduzidos os objetos decorativos para simplificar a higienização dos quartos.

Piscinas

- O sistema de desinfecção da piscina garante a concentração de cloro livre e pH da água adequados.
- É limitado o número de clientes na piscina, de modo a manter a distância de 2,0 metros entre espreguiçadeiras de não coabitantes, garantindo o distanciamento social.
- O horário da piscina fica assim definido: das 9h30 às 13h30 e das 15h00 às 19h00.
- No caso de uma elevada afluência de clientes, cada cliente só poderá frequentar a piscina no período de manhã ou da tarde, devendo, para tal, efectuar marcação na Recepção com antecedência.
- No intervalo das 13h30 às 15h00 será efectuada a higienização das superfícies de acordo com o Protocolo de Desinfecção.
- Enquanto durarem estas restrições, os balneários estarão encerrados.

Visitas Centro Interpretativo, Provas e Percursos

- Poderão permanecer em simultâneo a visitar o Centro Interpretativo até 8 clientes. Serão colocados cartazes à entrada do Centro Interpretativo e da sala de projecção, apelando ao distanciamento social.
- Os equipamentos touch e de apreciação sensorial do Centro Interpretativo estarão desactivados.
- As provas para os hóspedes e visitas serão realizadas na esplanada do Laranjal com marcação em horário definido, na esplanada do “Wine Bar” ou na Sala do Centro Interpretativo respeitando as regras de distanciamento social.
- Os transportes das visitas poderão ser feitos até 2 pessoas por carro, ou 4, no caso de coabitantes.
- Todas as visitas (percursos) com audioguia iniciam-se com intervalos de segurança necessários para manter o distanciamento social.
- É ainda disponibilizada uma APP para que os nossos hóspedes e visitantes possam fazer todas as visitas dos percursos e do Centro Interpretativo audioguiadas com o seu próprio smartphone.

6. MEDIDAS PREVENTIVAS PARA COLABORADORES E FORNECEDORES

Quem apresentar sintomas da COVID 19, nomeadamente temperatura superior a 37,5°C, tosse, dificuldades respiratórias, dores de cabeça ou corporais persistentes, deverá ficar em casa e avisar telefonicamente o seu superior hierárquico.

Entrada

- O relógio de ponto digital deverá ser substituído pelo registo manual de assiduidade.

- É efectuado um controlo da temperatura corporal a todos os colaboradores e fornecedores à entrada do edifício. Quem apresentar temperatura superior a 37,5°C, ser-lhe-á barrada a entrada.
- São efectuadas acções de sensibilização a fornecedores e subcontratados para o cumprimento das regras básicas de prevenção do COVID-19.
- É obrigatório uso de máscara pelos colaboradores e fornecedores para o acesso aos edifícios e nas zonas comuns fechadas.

Fornecedores

- Os fornecedores só poderão efectuar entregas dentro dos horários pré-estabelecidos e recomenda-se o uso de aventais descartáveis na receção dos produtos.

Colaboradores

- É garantida formação a todos os colaboradores sobre este Plano de Contingência, sensibilizando-os para o cumprimento das regras de lavagem e higienização correta das mãos, regras de etiqueta respiratória, regras de conduta social e contacto (com colaboradores, fornecedores e clientes), regras sobre como usar máscara, regras de controlo da temperatura corporal, regras de limpeza de superfícies e tratamento de roupa, protocolos de desinfeção e regras sobre como reconhecer e atuar perante um caso de suspeita de COVID-19.
- Nas deslocações para o trabalho e respetivo retorno a casa, os colaboradores devem respeitar as recomendações da DGS.
- Os balneários deverão estar limpos, as roupas guardadas nos locais apropriados e a limpeza destas instalações será como está descrito no Protocolo de Desinfeção.
- A lavagem do fardamento deverá ser efectuada de acordo com o definido no Protocolo de Desinfeção, e respeitando as diretrizes da DGS.

- A entrada dos colaboradores e os horários de pausa e de refeição deverão ser desfasados de modo a limitar o excesso de colaboradores na mesma zona, possibilitando o distanciamento social.
- As regras de higiene deverão ser cumpridas na entrada, no final das pausas e das refeições, após receção de mercadorias ou após contacto com clientes.
- Os colaboradores devem respeitar tanto quanto possível o distanciamento social no desempenho das suas funções.
- Os colaboradores devem reduzir ao mínimo essencial a sua interação com os clientes.
- Sempre que possível, promover rotas de entrada, movimentação e saída no Espaço, de forma a evitar o cruzamento com os clientes.

Regras Gerais

- Os procedimentos de higienização pessoal, de equipamentos, utensílios e instalações, devem efectuar-se dando sempre preferência a limpeza húmida de acordo com o definido no Protocolo de Desinfecção, e respeitando as diretrizes da DGS.
- Após a lavagem de utensílios, estes devem ser manipulados e armazenados corretamente.
- Deve ser privilegiada a utilização de materiais de limpeza de uso único, nos vários locais identificados pela empresa.
- É aconselhada apenas a utilização em toda a unidade de contentores de resíduos de abertura não manual.
- É aconselhada a utilização de equipamento de lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel descartáveis.

7. COMO PROCEDER PERANTE UM CASO SUSPEITO

Entende-se por caso suspeito o indivíduo que apresente temperatura corporal superior a 37,5°C, tosse, dificuldade respiratória, dor de cabeça ou corporal persistentes.

Perante estes sintomas, os colaboradores deverão proceder da seguinte forma:

1. Avisar imediatamente a sua chefia que, por sua vez, reportará ao Sub-director do Hotel e este ao Comité de Crise;
2. Se estiver no local de trabalho dirigir-se para a área de isolamento (Sala de reuniões do Centro Interpretativo); se estiver na rua deve dirigir-se para casa ou, se estiver em casa, deve aí permanecer;
3. Contactar a SNS 24: 808242424 e comunicar as decisões à sua chefia.

No caso da detecção ter sido efectuada no local de trabalho e o colaborador ter utilizado a área de isolamento, deverão ser adotadas as seguintes Medidas Correctivas:

1. Os colaboradores que prestaram assistência ao caso suspeito deverão depositar os equipamentos de protecção individual utilizados em contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico (com espessura de 50 ou 70 micra), efectuar os procedimentos de higiene e desinfeção pessoal e substituir por completo os novos equipamentos de protecção individual (máscara, luvas e touca, se aplicável);
2. A área de isolamento deverá ser fechada até se proceder à sua descontaminação de acordo com o Protocolo de Desinfeção e deverá proceder-se ao reforço da limpeza e desinfeção das restantes áreas.

Por sua vez, a organização deverá adoptar as seguintes medidas:

1. Reunir Comité de Crise;
2. Implementar as medidas preconizadas pela SNS24;
3. Informar a empresa de medicina no trabalho.

Perante um caso confirmado, o Comité de Crise deverá adoptar os seguintes procedimentos:

1. Definir as próximas ações a desenvolver em colaboração com as Autoridades de Saúde;
2. Activar os procedimentos de vigilância ativa dos contactos próximos, reforçando a sua protecção individual;
3. Informar os restantes colaboradores;
4. Propor ao Director Geral a decisão de interromper o trabalho na empresa ou encerrar determinados espaços ou serviços, definindo, para isso, equipas com o pessoal estritamente necessário, ou propor outras ações consideradas adequadas.



VENTOZELO

Hotel & Quinta

Quinta de Ventozelo - Ervedosa do Douro
5130-135 São João da Pesqueira - PORTUGAL

+351 254 249 670 | hotel@quintadeventozelo.pt

hotel.quintadeventozelo.pt