

PROTOCOLO INTERNO



MONTE
SANTO

CORONAVÍRUS

SARS – CoV-2 / COVID - 19



Índice

1. Enquadramento	6
2. Objetivos	6
3. Formação / Informação / Comunicação	7
3.1. Equipa	7
3.2. Responsáveis	7
3.3. Informação e formação aos colaboradores	7
3.4. Informação aos clientes	7
3.5. Comunicação com fornecedores / outras entidades	8
3.6. Lista de contactos	8
4. Medidas básicas de prevenção e controlo	8
4.1. Sinais e sintomas	8
4.2. Transmissão	8
4.3. Medidas preventivas	9
4.4. Trabalhadores	9
4.4.1. Higiene das mãos	9
4.4.2. Etiqueta Respiratória	10
4.4.3. Distanciamento social	10
4.4.4. Equipamentos de proteção individual	12
4.4.5. Conduta geral dos colaboradores	13
4.5. Clientes	14
4.5.1. Auto monitorização de sintomas	14
4.5.2. Equipamentos de proteção individual	14
4.6. Limpeza e desinfeção de instalações e equipamentos	14
4.6.1. Material de limpeza e desinfeção	14
4.6.2. Superfícies e objetos	15
4.6.3. Higiene dos equipamentos	16
4.6.4. Higiene dos meios de transporte	16
4.6.5. Higiene dos quartos	17
4.6.6. Piscinas	18
4.6.7. Jacuzzis	18
4.6.8. Lavandaria	18
4.6.9. Planos de higiene e registos	18

4.7. Renovação de ar	19
5. Procedimentos departamentais	19
5.1. Reservas	19
5.2. Receção / Portaria	19
5.3. F&B – Serviço.....	20
5.4 Receção de mercadorias	21
5.5. Cozinha.....	21
5.5.1. Copa.....	22
5.6. Kids Club.....	22
5.7. Sala de reunião	22
5.8. Ginásio	22
5.9. Piscinas	23
5.10. Alojamento de Pessoal.....	23
5.11. Central de segurança	24
5.12. Utilização do refeitório	24
5.13. Empresas prestadoras de serviços	24
6. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFECCÃO	25
6.1. Responsabilidade	25
6.2. Isolamento	25
6.3. Como atuar em caso suspeito.....	26
6.3.1 FLUXOGRAMA 1 - COLABORADORES	27
COLABORADOR COM SINTOMAS PROCEDIMENTO - PASSO A PASSO.....	28
6.3.2 .FLUXOGRAMA 2 - CLIENTES	29
CLIENTE COM SINTOMAS PROCEDIMENTO - PASSO A PASSO	30
6.4. Procedimento de vigilância de contactos próximos	31
6.5. Descontaminação do local de isolamento.....	32
6.6. Stock de materiais.....	33
7. Gestão de resíduos.....	33
8. Registos	34
9. Anexos - sinalética	35
10. Bibliografia/Webgrafia.....	36

1. Enquadramento

O novo Coronavírus, SARS-CoV-2 (Covid19) foi inicialmente detetado na China e propagou-se por outros países em vários continentes, incluindo a Europa e levando a que a Organização Mundial de Saúde tenha declarado a existência de uma epidemia, que evoluiu para pandemia.

Sendo esta pandemia um risco para a saúde pública compete à Ecovillage, Lda assegurar aos colaboradores e clientes condições de segurança e saúde.

A Direção aprovou o presente protocolo interno que inclui todas as medidas preventivas e plano de contingência para responder a um cenário de pandemia, seguindo as recomendações da Direção Geral de Saúde.

O presente protocolo é aplicável à Ecovillage, que administra o Monte Santo Resort, em Carvoeiro.

Revisão

O plano de contingência interno será revisto sempre que necessário, no decorrer da atualização de informação relevante para o cenário de pandemia COVID-19. Será também revisto sempre que seja necessário fazer alterações aos procedimentos adotados internamente, e claro com intenção de melhoria.

Versão atual – V.06 Outubro 2020

2. Objetivos

O presente documento tem como principais objetivos:

- Minimizar o impacto da pandemia nos colaboradores e clientes;
- Orientar a implementação das medidas de controlo de infeção;
- Prever as necessidades de cuidados a serem prestados e recursos necessários;

Este Protocolo interno inclui medidas preventivas e o Plano de contingência estando assim em linha com as diretivas do SNS para infeção humana pelo Coronavírus (SARS – CoV -2 (COVID-19)) e define o nível de resposta e de ação da Ecovillage, Investimentos Turísticos, Lda para minimizar o risco de transmissão.

O referido protocolo e as medidas internas de prevenção e controlo da doença aplicam-se a todos os colaboradores e clientes, bem como, a todos aqueles que por algum motivo se desloquem à nossa unidade.

3. Formação / Informação / Comunicação

3.1. Equipa

Existe uma equipa multidisciplinar, formada por chefes de departamento e liderada pela Diretora Geral.

3.2. Responsáveis

Responsabilidade	Departamento
Validação do presente protocolo interno;	Diretor Geral ou Diretor de serviço
Acionar procedimentos de caso suspeito;	Diretor Geral ou Diretor de serviço
Gestão de Equipamentos de Proteção Individual	Responsável de compras / Chefes de departamento
Gestão de controlo de stocks de produtos de higienização	Governanta Executiva
Gestão de equipas e cumprimento do plano de higienização e a sua monitorização	Governanta Executiva
Gestão de resíduos com risco biológico	Diretor de serviços técnicos de manutenção

3.3. Informação e formação aos colaboradores

- Todos os colaboradores recebem por correio eletrónico o presente protocolo interno;
- Os colaboradores recebem formação presencial, por departamento, onde são abordados os seguintes temas:
 - Protocolo interno e plano de contingência;
 - Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19:
 - *Higienização das mãos*
 - *Etiqueta respiratória*
 - *Conduta social*
 - Como cumprir a auto-monitorização diária para avaliação da febre, verificação de tosse ou dificuldade em respirar
 - Como cumprir as orientações da DGS para limpeza de superfícies e tratamento de roupas nos estabelecimentos.
- São mantidos os registos de todas as ações de formação no Departamento de Recursos Humanos.

3.4. Informação aos clientes

- O presente protocolo é disponibilizado aos clientes através do link https://www.montesantoalgarve.com/uploads/cms_apps/files/PROTOCOLO_INTE_RNO_MSR_07.20.pdf
- Na confirmação da reserva é enviado um resumo de todas as funcionalidades das instalações, bem como, das principais medidas preventivas;
- Na televisão dos quartos bem como nos restantes monitores do Resort podem encontrar as precauções básicas de prevenção e controlo da infeção COVID-19.
- Em todas as instalações existem sinaléticas de conduta e recomendações de acordo com a DGS;

3.5. Comunicação com fornecedores / outras entidades

- São enviadas informações, através de correio eletrónico a todos os fornecedores sobre as principais medidas que estamos a adotar para prevenir o contágio, isso inclui, horários específicos e utilização obrigatória de equipamentos de proteção individual, entre outros.

3.6. Lista de contactos

Cada diretor de departamento tem também uma lista atualizada dos contactos da sua equipa. Sendo que o departamento de recursos humanos mantém toda a informação relativa aos colaboradores.

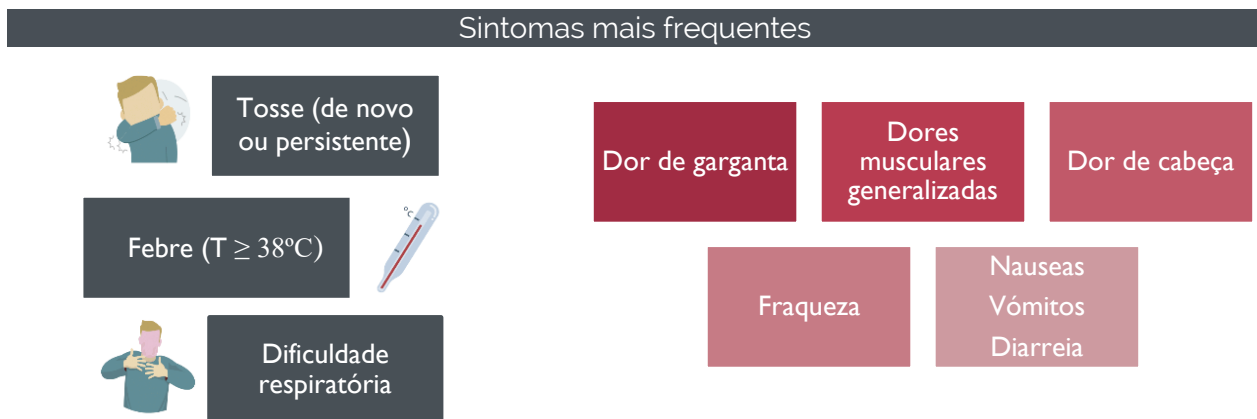
Existe internamente, para consulta uma lista de contactos atualizada:

- Fornecedores e Entidades Oficiais;

4. Medidas básicas de prevenção e controlo

4.1. Sinais e sintomas

1. Pessoas infetadas sem sintomas – assintomáticos;
 2. Pessoas com sintomas ligeiros a moderados – dor de garganta / cansaço / dores musculares;
 3. Casos graves – pneumonia grave / falência multiorgânica / morte;
- *A maioria das pessoas apresenta sintomas ligeiros a moderados e recuperam das sequelas*



4.2. Transmissão

- Uma pessoa pode transmitir o vírus a outras pessoas desde cerca de um a dois dias antes do aparecimento dos sintomas. No entanto, o período de maior risco de contágio é durante a presença de sintomas.

CONTACTO DIRETO - Por gotículas respiratórias produzidas quando uma pessoa infetada tosse, espirra ou fala, que podem ser inaladas ou absorvidas pelas mucosas da boca, nariz ou olhos de pessoas que estão próximas.

CONTACTO INDIRETO - Através do contacto das mãos com uma superfície ou objeto contaminado com SARS-CoV-2

4.3. Medidas preventivas



4.4. Trabalhadores

4.4.1. Higiene das mãos



A adequada lavagem das mãos, com água e sabão (durante pelo menos 20 segundos), ou a utilização de solução antisséptica de base alcoólica (SABA), com 70% de álcool, permitem eliminar o novo coronavírus (SARS-CoV-2) da superfície da pele, evitando que este vírus se transmita nos locais de trabalho, designadamente pelo manuseamento e contacto.

- Os colaboradores estão informados sobre as principais etapas de lavagem e secagem das mãos bem como os momentos em que é indispensável a higienizar as mãos;
- Existem dispensadores com SABA em todos os locais estratégicos dos locais de trabalho e entrada de colaboradores;
- Estão afixados posters informativos de promoção da higienização das mãos junto às várias zonas de lavagem (anexos);

4.4.2. Etiqueta Respiratória

Tapar	<ul style="list-style-type: none">• Com um lenço de papel ou com o braço - cobrir a boca e o nariz quando tossir ou espirrar;• Não utilizar a mão
Descartar	<ul style="list-style-type: none">• Deitar imediatamente no lixo o lenço descartável
Lavar	<ul style="list-style-type: none">• Lavar de imediato as mãos - se utilizou lenço• Lavar o braço se o utilizou• Lavar a blusa, logo que possível, se a utilizou

- As medidas de etiqueta respiratória estão afixadas em posters (DGS) em vários locais estratégicos;
- São disponibilizados lenços de papel nos locais de trabalho;
- São disponibilizadas máscaras comunitárias certificadas a todos os colaboradores;
- Esta informação é reforçada nas formações departamentais;

4.4.3. Distanciamento social

Este procedimento permite quebrar as cadeias de transmissão do SARS-CoV-2.



DEVEM

- Manter uma distância de pelo menos 2 metros;
- Evitar contacto com pessoas que apresentam sintomas;
- Dar preferência a serviços telefónicos ou eletrónicos.



NÃO DEVEM


- Partilhar artigos pessoais;
- Frequentar lugares movimentados - aglomerados pessoas;
- Ter contactos desnecessários;

- Algumas equipas vão manter-se em teletrabalho;
- Os postos de trabalho estão adaptados – lado a lado/ costas com costas;
- As reuniões são feitas com limite máximo de participantes e em sala que garanta o distanciamento de 2 metros;
- A ocupação máxima do hotel foi reduzida bem como a capacidade máxima dos vários locais de trabalho
 - Nos locais onde o distanciamento social não pode ser assegurado estão instaladas barreiras físicas;

ZONA	MEDIDAS TOMADAS
Transfer da responsabilidade do hotel	- Lotação máxima de 2/3 (DL 20/2020); - Acrílico na zona do condutor
Receção	- Acrílico na zona de check-in - Sinalização/marcação do pavimento - Zona específica para check-out
Elevadores	- Sinalética com capacidade máxima (anexo) - Sinalização/marcação do pavimento
Restaurantes e Bar Orientação 023/2020 DGS	- Redução de 50% da capacidade máxima - Mesas dispostas de forma a manter o distanciamento de 2 metros entre clientes não coabitantes
Room Service	- O colaborador não entra no quarto do cliente
Piscinas	- Distância de 3 metros entre chapéus-de-sol
Kids Club	- Limitação máxima de 4 pessoas
Ginásio	- Capacidade máxima 1 pax ou 2 pessoas da mesma reserva – 2 metros de distância
Entrega de mercadorias	- De acordo com escala pré-definida
Refeitório - Colaboradores	- Redução da capacidade em 50% - capacidade máxima de 11 colaboradores - Colaboradores a 2 metros de distância - Marcação nas mesas - Divisória em acrílico - Horários por departamento
Zona de Fumadores – colaboradores	- Capacidade máxima de 2 pessoas - Sinalização
Balneários – Colaboradores	- Lotação máxima de 3 pessoas

4.4.4. Equipamentos de proteção individual

O EPI é o equipamento usado como barreira protetora, com o objetivo de proteger as mucosas, pele e roupa do contacto com o vírus.

		
<p>MÁSCARA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protege pessoas que o rodeiam e ambiente • Proteção efetiva quando combinada com: lavagem mãos + etiqueta respiratória + distanciamento físico. 	<p>WISEIRA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protege contra projeção de partículas sólidas e líquidas • Complementa a utilização da máscara • NÃO confere proteção respiratória 	<p>LUVAS</p> <p><i>A utilização incorreta pode promover a disseminação do vírus</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manipulação de alimentos • Lavagem de roupa • Desinfecção de superfícies contaminadas

- O fardamento (roupa e calçado) é exclusivo para o local de trabalho e mudado diariamente;
- As fardas dos colaboradores são lavadas em separado, à máquina;

FUNCIONARIO	EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO
Motoristas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Máscara ✓ Luvas ✓ Acrílico na zona do condutor
Rececionistas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Máscara ✓ Acrílico
Housekeeping – empregadas de andares	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Máscara tipo FFP2 ✓ Viseira ou óculos ✓ Bata impermeável e/ou avental impermeável por cima da farda ✓ Luvas resistentes aos desinfetantes (de uso único); ✓ Calçado apropriado ✓ Touca
Housekeeping – áreas sociais	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mascara comunitária certificada com filtração $\geq 90\%$ ✓ Bata impermeável e/ou avental impermeável por cima da farda ✓ Luvas resistentes aos desinfetantes (de uso único); ✓ Calçado apropriado

Housekeeping – Lavandaria	✓ Máscara tipo FFP2 ✓ viseira ou óculos ✓ Bata impermeável e/ou avental impermeável por cima da farda ✓ Luvas resistentes aos desinfetantes (de uso único);
Empregados de mesa	✓ Máscara ✓ Viseiras
Responsável pela receção de mercadorias	✓ Máscara ✓ Bata ✓ Viseira ✓ Luvas – substituir sempre entre fornecedores
Cozinheiros	✓ Máscara ✓ Viseiras ✓ Proteção de cabelo ✓ Fardamento limpo ✓ Calçado apropriado
Copeiros	✓ Máscara ✓ Viseira ✓ Avental descartável ✓ Proteção de cabelo
Piscineiros	✓ Máscara
Vigilantes	✓ Máscara ✓ Viseira
Outros funcionários	✓ Máscara

4.4.5. Conduta geral dos colaboradores

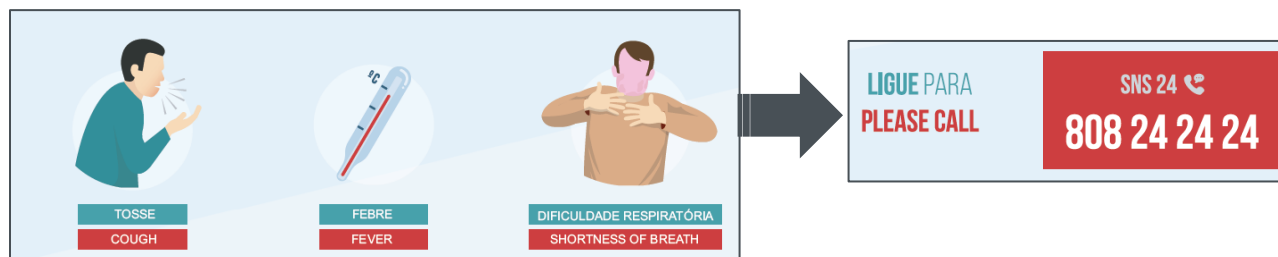
- ✓ É feita a auto-medição diária da temperatura de cada colaborador no momento da entrada no resort;
- ✓ Os Colaboradores estão informados sobre a prática de medir a febre, vigiar a tosse e a dificuldade respiratória;
 - Em caso de sintomatologia todos os colaboradores sabem da importância de ficar em casa e informar a chefia direta.
- ✓ Todos os colaboradores estão devidamente informados sobre:
 - Manter a distância entre colegas e clientes e evitar contactos físicos, incluindo apertos de mão;
 - Regras de Higiene Pessoal
 - Evitar tocar no rosto;
 - Não partilhar objetos pessoais nem comida;
 - Ausência de adornos pessoais;
 - Barba aparada;
 - Cabelo apanhado;
 - Unhas curtas e limpas;
 - Cuidado com uso de maquilhagem
 - Utilizar fardamento limpo diariamente e não sair fardado do estabelecimento;

- Reuniões por videochamada (sempre que possível);
- Postos de trabalho lado a lado ou costas com costas;
- Uso de máscara e restantes Equipamentos de Proteção Individual.

4.5. Clientes

4.5.1. Auto monitorização de sintomas

A informação abaixo é disponibilizada em vários formatos durante a estadia.



4.5.2. Equipamentos de proteção individual

Os clientes têm acesso a EPI's ao longo da estadia.



São disponibilizadas máscaras cirúrgicas a cada cliente



são entregues kit's de proteção individual

4.6. Limpeza e desinfeção de instalações e equipamentos

- ✓ A limpeza das superfícies quando agregada à lavagem com água quente e detergente possibilita a remoção da matéria orgânica. A desinfeção das superfícies elimina, destrói ou inativa os microrganismos. Deste modo Limpeza + Desinfeção = Higienização que evita a transmissão da SARS-CoV-2 (COVID-19).

4.6.1. Material de limpeza e desinfeção

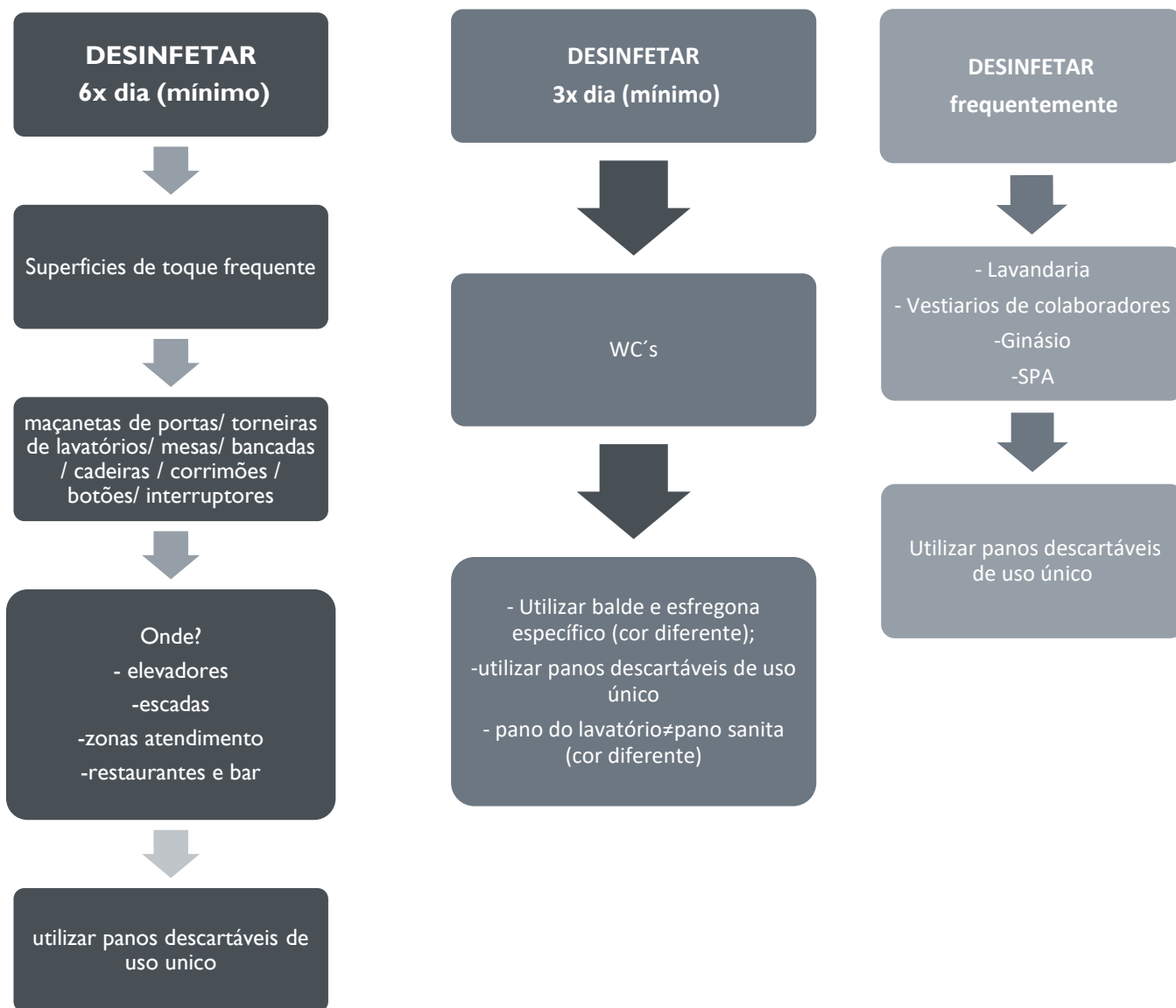
Todos os procedimentos de higienização estão de acordo o plano estabelecido pelo nosso fornecedor de produtos químicos, tanto para a área alimentar como para as restantes.

Existem dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica (SABA) nos principais pontos:

- Dentro dos elevadores
- Balcão receção
- Entrada do restaurante e bar
- Zonas alimentares
- Picagem de Ponto
- Zona de entrada/saída de colaboradores
- ✓ São disponibilizadas toalhetas antissépticas em vários locais

4.6.2. Superfícies e objetos

- ✓ A Higienização de superfícies de toque frequente é feita pelo menos 6 vezes ao dia com detergente desengordurante seguido de desinfetante;
- ✓ Os puxadores das portas são limpos a cada hora;
- ✓ O pavimento é lavado pelo menos 2 vezes por dia;
- ✓ As instalações sanitárias são limpas pelo menos 3 vezes por dia;
- ✓ A zona do Kids Club é higienizada 4 vezes por dia



4.6.3. Higiene dos equipamentos

- Os equipamentos utilizados pelos clientes devem ser desinfetados após a sua utilização;
- Os equipamentos utilizados pelos colaboradores devem ser desinfetados ao longo do dia pelos próprios
 - Computadores
 - Telemóveis
 - Telefones
 - Chaves

4.6.4. Higiene dos meios de transporte



Veículos de transporte clientes

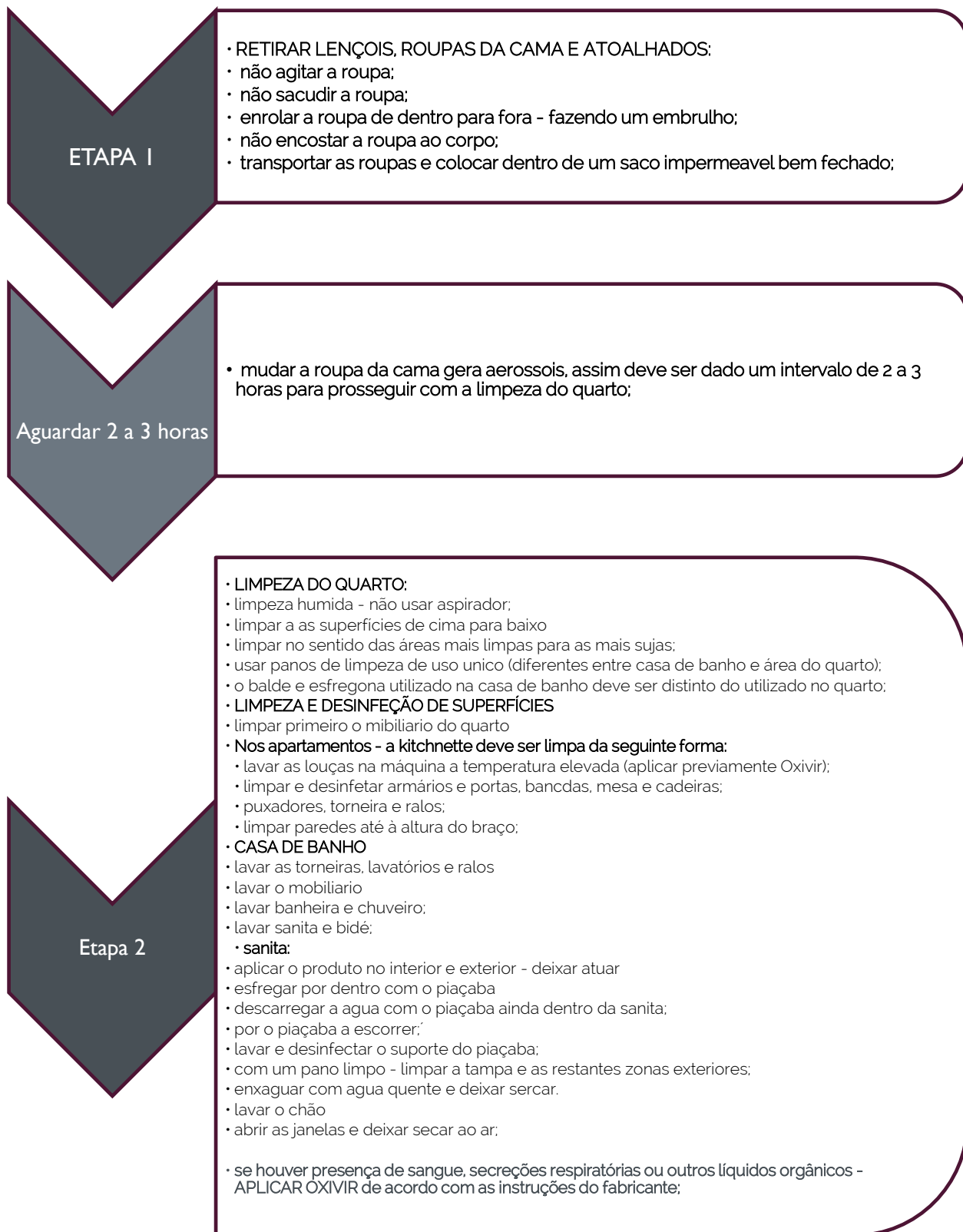
- **Após cada viagem/troca de clientes:**
 - Desinfetar todas as superfícies de contacto;
- **Diariamente:**
 - Limpeza dos tapetes;
 - Desinfecção de todas as superfícies do interior e superfícies de contacto do exterior
- **Semanalmente:**
 - Aspiração completa
 - Higienização interior e exterior



Veículos de transporte de mercadorias - uso interno

- Desinfecção após cada utilização
- Higiene interior e exterior semanal

4.6.5. Higiene dos quartos



4.6.6. Piscinas

- ✓ A limpeza é efetuada diariamente de acordo com o plano de higiene;
- ✓ Espreguiçadeiras e colchões são desinfetados entre cada troca de cliente;
- ✓ Se houver um caso Suspeito:
 - Tratamento de choque – hipo-cloragem e substituir parcialmente a água da piscina;
 - Desinfetar as superfícies e zonas circundantes;
 - Colocar os níveis de cloro no máximo permitido por lei;
 - Interditar a área até que todo o processo esteja concluído.

4.6.7. Jacuzzis

- *Desativado durante tempo indeterminado*




4.6.8. Lavandaria




- ✓ Os fardamentos dos colaboradores são lavados na lavandaria existente:

TRATAMENTO DA ROUPA	
DESINFEÇÃO	<p>≥ 60 °C - 30 MINUTOS</p> <p>80 A 90°C 10 MINUTOS</p> <p>30 A 40°C + Desinfecção no final (desinfetante próprio)</p>

4.6.9. Planos de higiene e registos

- Os planos de higiene estão atualizados para o cenário de COVID-19 tendo sido introduzidos produtos desinfetantes e virucida;
- Os planos são atualizados pela empresa fornecedora de produtos químicos e conjunto com o departamento de qualidade, os produtos estão aprovados para o efeito;
- Os registos estão de acordo com os manuais de procedimentos implementados;

Plano de Higiene	Áreas Comuns					
	Area a Higienizar	Acção	Produto	Doseamento	Equipamento	Frequência
	Pavimentos	Lavagem e Desinfecção Viruscida	LYS	30ml / 5 L		Diária
	Superfícies Laváveis	Limpeza e Desinfecção	R2	Puro		Diária
	Superfícies Laváveis	Limpeza e Desinfecção Viruscida	Suma Alcohol Spray	Puro		Diária

Plano de Higiene		Casas de Banho			
Area a Higienizar	Acção	Produto	Doseamento	Equipamento	Frequência
Pavimentos	Lavagem e Desinfecção	LYS	30ml / 5 L		Diária
Superfícies de casas de banho	Limpeza e Desinfecção	R1	30ml / 5 L		Diária
Geral	Nublizador Bícida, Bacyericida, Funcicida e Viruscida	AirTop Desifectante Ar	400 ml / 1,4 L		Diária

4.7. Renovação de ar

- Ventilação e renovação frequente em todas as áreas possíveis;
- O ar condicionado só é utilizado em modo de extração e nunca em modo de recirculação de ar;
 - A manutenção e desinfeção regulares dos filtros e equipamentos é feita internamente;
- Os veículos de transporte de clientes são arejados no final de cada viagem;
- Após a higienização das áreas são arejados devidamente os espaços;

5. Procedimentos departamentais

5.1. Reservas

- Formação da equipa de reservas e de vendas sobre os novos procedimentos, de modo a estarem preparados para responder a algumas perguntas dos hóspedes/ agências/ TO's sobre as medidas de higiene e segurança implementadas;
- Cumprir com as políticas de cancelamento definidas pelo hotel/ companhia/ legislação local.
- Redução da ocupação por pisos:
 - Atribuição os quartos de forma espaçada (Ex: Numeração alternada, de acordo com as tipologias a atribuir sempre).
- São dadas 24 horas de quarentena entre atribuição de quartos;

5.2. Receção / Portaria

- Auto-medição da temperatura dos clientes na portaria à entrada para o check-in, utilizando um termómetro de testa (DL 20/2020);
 - Os hóspedes com temperatura superior a 38 °C devem ser encaminhados para a sala de isolamento, acompanhados pelo Diretor de serviço. O colaborador da receção deverá ligar para a linha SNS24 (808 24 24 24) e seguir as instruções.
 - Observação do estado geral de saúde dos clientes de forma discreta e informar um diretor de serviço sempre que notar sintomas de doença;
- Cliente recebe na confirmação da reserva toda a informação sobre o plano de contingência e principais medidas adotadas;
- Distanciamento social de acordo com o ponto 4.4.3.
- Disponibilizados Kit's de proteção individual;
- Modo de pagamento – TPA e link pagamentos;
- Teclados de Equipamentos, POS e multibanco protegido para facilitar a limpeza;

Protocolo Interno | V.05

- Só é permitida a entrada no hotel e permanência no Lobby a clientes e contactos com o departamento comercial;
- Disponível possibilidade de express check out;
- Zona de check out separada;

5.3. F&B – Serviço

Regras comuns a todos os outlets de comidas e bebidas

O nosso restaurante é para uso exclusivo dos nossos clientes

Reduzida a capacidade máxima de modo a garantir a distância mínima de segurança de 2 metros (exceto coabitantes);

Temos solução antisséptica à entrada de cada outlet;

Não são utilizadas toalhas de tecido;

São utilizados guardanapos de papel de uso único;

Talheres: polidos e desinfetados manualmente.

Sal e pimenta em doses individuais;

Azeite, vinagre, ketchup, maionese e mostarda embalados em doses individuais e disponibilizados quando solicitado;

Copos, pratos e talheres são colocados nas mesas na presença do cliente que os vai utilizar;

Canetas e porta-contas após utilização serão desinfetados;

Existe um menu take-away –disponibilizado por WhatsApp;

Restaurantes

- Assegurar que os clientes não ficam sentados em lugares frente a frente, exceto quando pertençam à mesma família;
- Sistema de reservas obrigatório para evitar aglomerados na zona de entrada do restaurante;
- Os gelados deixam de estar expostos em vitrines de fácil acesso;
- Menus higienizáveis (plastificados) e em QRCode.

Buffets

- Este formato não se encontra disponível

Bar

- Não existem bancos na zona de balcão;
- Promovido o uso da esplanada;
- Snacks servidos em doses individuais;
- Menus higienizáveis (plastificados) e em QRCode

Room Service

- Menus disponibilizados nas televisões e QRCode e WhatsApp;
- Não é aplicada taxa de serviço para consumos superiores a 20€;
- O cliente é informado sobre o tempo de espera máximo;

Protocolo Interno | V.05

- Antes de entregar o serviço do room service, telefonar ao cliente a informar da entrega do mesmo. Pedir para assinar a conta.
- Os tabuleiros de room service devem ser desinfetados após utilização.

Take Away

- Será disponibilizado um menu take-away que estará disponível em QRCode e também enviado por WhatsApp.
- O cliente deverá contactar o 912 175 661 para fazer o seu pedido;

5.4 Receção de mercadorias:

- À entrada o segurança deverá medir a temperatura ao fornecedor ainda dentro do camião.
- A receção de produtos alimentares segue um plano estabelecido com os nossos fornecedores de modo a que o horário da receção não coincida com períodos de maior volume de trabalho e evitando que se verifique a receção de diferentes fornecedores em simultâneo;

TERÇA	Frescos e congelados
QUINTA	Frescos e congelados

- Depois de feitos todos os controlos de receção, deve proceder-se do seguinte modo:
- Desembalar: descartonar e remover as embalagens exteriores;
- Armazenar com a maior celeridade possível para não interromper a cadeia de frio;
- Lavar e desinfetar frutas e legumes;
- Armazenar;
- Assegurar que todas as embalagens removidas são eliminadas de forma rápida para contentores próprios para o efeito;
- Não devem ser utilizadas caixas de transporte dos fornecedores nos circuitos internos do hotel. Se for necessário reutilizar estas caixas têm obrigatoriamente de ser higienizadas.

5.5. Cozinha

- Reforço dos procedimentos de higienização;
- O fardamento (roupa e calçado) é exclusivo para o local de trabalho, substituído diariamente;
- A farda já usada deve ser colocada num saco de plástico devidamente fechado que só deverá ser aberto imediatamente antes de colocar na máquina de lavar;
- Utilização de luvas:
 - O uso de luvas para preparar e manusear alimentos não substitui a adequada e frequente higienização das mãos;
- Todos os EPI's descartáveis, quando retirados, devem ser colocados em recipientes para resíduos sólidos acionados por pedal e revestidos por sacos plásticos, que por sua vez têm que ser imediatamente fechados;
- Manter todos os procedimentos de acordo com o manual de HACCP, dando especial atenção aos seguintes pontos:

1. Separar os alimentos crus dos alimentos cozinhados;
2. Utilizar diferentes equipamentos e utensílios, como facas ou tábuas de corte para alimentos crus e alimentos cozinhados (sugestão – utilizar códigos de cores);
3. Guardar os alimentos em embalagens ou recipientes fechados, para que não haja contacto entre alimentos crus e cozinhados;
4. Lavar adequadamente as mãos entre tarefas com alimentos crus e alimentos cozinhados;
5. Cozinhar bem os alimentos, de preferência a temperaturas acima dos 75°C, especialmente carne, ovos e pescado;
6. Não descongelar os alimentos à temperatura ambiente, mas sim no frigorífico;
7. Preparar os alimentos retirados do frio o mais rapidamente possível;
8. Não deixar os alimentos cozinhados mais de 2 horas à temperatura ambiente;
9. Refrigerar rapidamente os alimentos cozinhados e/ou perecíveis (preferencialmente abaixo de 5°C);
10. Manter os alimentos cozinhados quentes (acima de 60°C) até ao momento de serem servidos.
11. Lavar muito bem a fruta e os hortícolas (lavagem prolongada com água corrente e abundante; no caso dos hortícolas de folha, a lavagem de ser folha a folha), em especial aqueles que vão ser consumidos em cru. Sempre que necessário, desinfetar com produtos próprios.

5.5.1 Copa

- A loiça utilizada pelos clientes e colaboradores deve ser lavada na máquina de lavar loiça com detergente a temperatura elevada (80° a 90°C);
- A loiça grossa que é lavada na copa suja sem sistema automático deve ser, após lavagem manual, passada no túnel automático da copa limpa para garantir a temperatura exigida;

5.6. Kids Club

- Limitação máxima de 4 crianças – Reserva será necessária, na recepção;
- Promover o arejamento;
- Os animadores responsáveis pelas atividades, devem estar atentos a quaisquer sinais de doenças respiratórias que as crianças possam apresentar e devem informar imediatamente os pais da criança e a direção do hotel;
- Promover a lavagem frequente das mãos e / ou desinfecção quer das crianças, quer as suas.
- Reforçar o plano higienização, equipamentos (cadeiras e mesas), instalações e brinquedos, etc.

5.7. Sala de reunião

- Disponível solução antissética à entrada;
- O set up da sala assegura o distanciamento social, intercalando os lugares ocupados (2 metros).
- Águas individuais e copos (águas de litro promovem a contaminação entre mãos)

5.8. Ginásio

(orientação 030/2020)

- Existem posters com procedimentos de:
 - Etiqueta respiratória;
 - Desinfecção das mãos;
 - Utilização da máscara;

Protocolo Interno | V.05

- Higienização antes e após utilização de máquinas e equipamentos pelos próprios utilizadores (disponíveis toalhas desinfetantes de base alcoólica);
- Sinalética com ocupação máxima de 2 pessoas;
- Utilização de máscara:
 - Funcionários – obrigatório
 - Utilizadores – obrigatório na entrada e saída das instalações;
- Existe um registo com nome e contacto telefónico dos funcionários e utilizadores do ginásio com data e hora de entrada e saída para efeitos de eventual vigilância epidemiológica;
- O espaço está organizado para que existam 2 metros de distância entre pessoas durante a prática de exercício;
- Funcionamento com reservas – marcação na receção – limite de 55 min por cliente;
- Equipamentos posicionados de forma a evitar o "frente a frente";
- Manter a porta aberta para renovação natural do ar;
- Os balneários estão ativos e existe sinalética informativa de número máximo de pessoas: 3 pax
- Existe um dispensador de água e copos de plástico;

5.9. Piscinas

(orientação 030/2020 + DL 24/2020)

Piscina Interior, sauna e Jacuzzi encerrados até nova indicação

- Antes da reabertura é feita a revisão da avaliação do risco e do regime de controlo, com o objetivo de minimizar o risco de infeções devido à formação de biofilmes nas piscinas, nas tubagens e nos acessórios;
- Limpeza habitual da piscina com substituição da água e cloragem;
- Testagem da água da piscina é retomada mensalmente por empresa externa - Arteste;
- Testagem interna é feita diariamente;
- São mantidos os registos atualizados dos testes de qualidade de água;
- Obrigatório higienizar as mãos à entrada das piscinas
- É recomendado o uso de óculos de natação dentro da piscina para evitar tocar com as mãos nos olhos;
- Capacidade máxima da zona piscina exterior: 80 pessoas e das mais pequenas: 12 pessoas
- Distância de 3 metros entre guarda sois
- Número de pessoas por guarda sol não deve ser superior a 5;
- Limpeza de espreguiçadeiras/colchões/mesas e acessórios a cada troca de clientes;
- Colocar informação nas piscinas pequenas: "Estimado Cliente, as espreguiçadeiras são desinfetadas diariamente, 3 vezes por dia. No entanto, se desejar pedir desinfecção adicional de espreguiçadeira, por favor contacte a recepção. Ligue "9" do telefone da suite ou WhatsApp 912 175 661."

5.10. Alojamento de Pessoal

- Redução da capacidade do alojamento para 5 estagiários;
- Reforçar a proibição de acesso a pessoas não alojadas;
- Disponível material de limpeza para que cada estagiário possa fazer a higienização após utilização;
- Reforçar Plano de Higiene;
- Afixar informação que promova as boas práticas;

5.11. Central de segurança

- Deixa de ser obrigatório a assinatura do registo de levantamento de chaves, passando este procedimento a ser realizado unicamente pelo vigilante de serviço;
- Levantamento de Chaves de Cartão/Chaves Mecânicas:
 - A entrega da chave é feita para recipiente;
 - O vigilante que recolhe a chave deve aplicar o produto desinfetante
 - Limpar com papel e arrumar;
 - O levantamento das chaves mecânicas segue o mesmo procedimento acima e não é permitido o uso de fitas de tecido;

5.12. Utilização do refeitório

Horário de refeições por departamento:

DEPARTAMENTO	HORARIO
F&B	11H30 – 12H00
F&B	12H00 – 12H30
HSK / MANUTENÇÃO	12H30 – 13H00
FO/ SALES/ADMINST	13H00 – 13H30
FO/ SALES/ADMINST	13H30 – 14H00
RESTANTE PESSOAL	14H00 – 14H30
F&B / HSK/ FO	18H30 – 19H00
F&B / HSK/ FO	19H00 – 19H30
RESTANTE PESSOAL	19H30 – 20H00

- Redução da ocupação máxima em 50% - passando a existir 11 lugares sentados;
- Desinfecção de mesas e cadeiras no final de cada utilização feito pela equipa;
- Desinfecção de todo e qualquer equipamento partilhado, antes e depois do uso (ex.: Máquina de café);
- Lavagem e desinfecção dos tabuleiros, loiças e utensílios, na máquina de lavar loiça;
- Disponível Sistema de caixas Take-away para quem prefira fazer a refeição do escritório.

5.13. Empresas prestadoras de serviços

- Solicitamos aos nossos fornecedores e prestadores de serviços que nos informem sobre as principais medidas que estão a aplicar, nomeadamente planos de contingência.

6. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE INFECÇÃO

6.1. Responsabilidade

Responsável	Contacto	Tarefa
Diretora Geral	+351 282 321 000 +351 925 424 529	✓ Acompanhar a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento; ✓ Prestar a assistência necessária; ✓ Estabelecer ligação de contacto com o SNS.
Ou		
Diretor de Serviço (Duty Manager)	+351 282 321 000 Número interno: 9	
Rececionista	+351 282 321 000 Número interno: 9	

6.2. Isolamento

LOCAL
Moradia #112
Moradia #113

A área de isolamento temporário está assinalada através de sinalética apropriada;

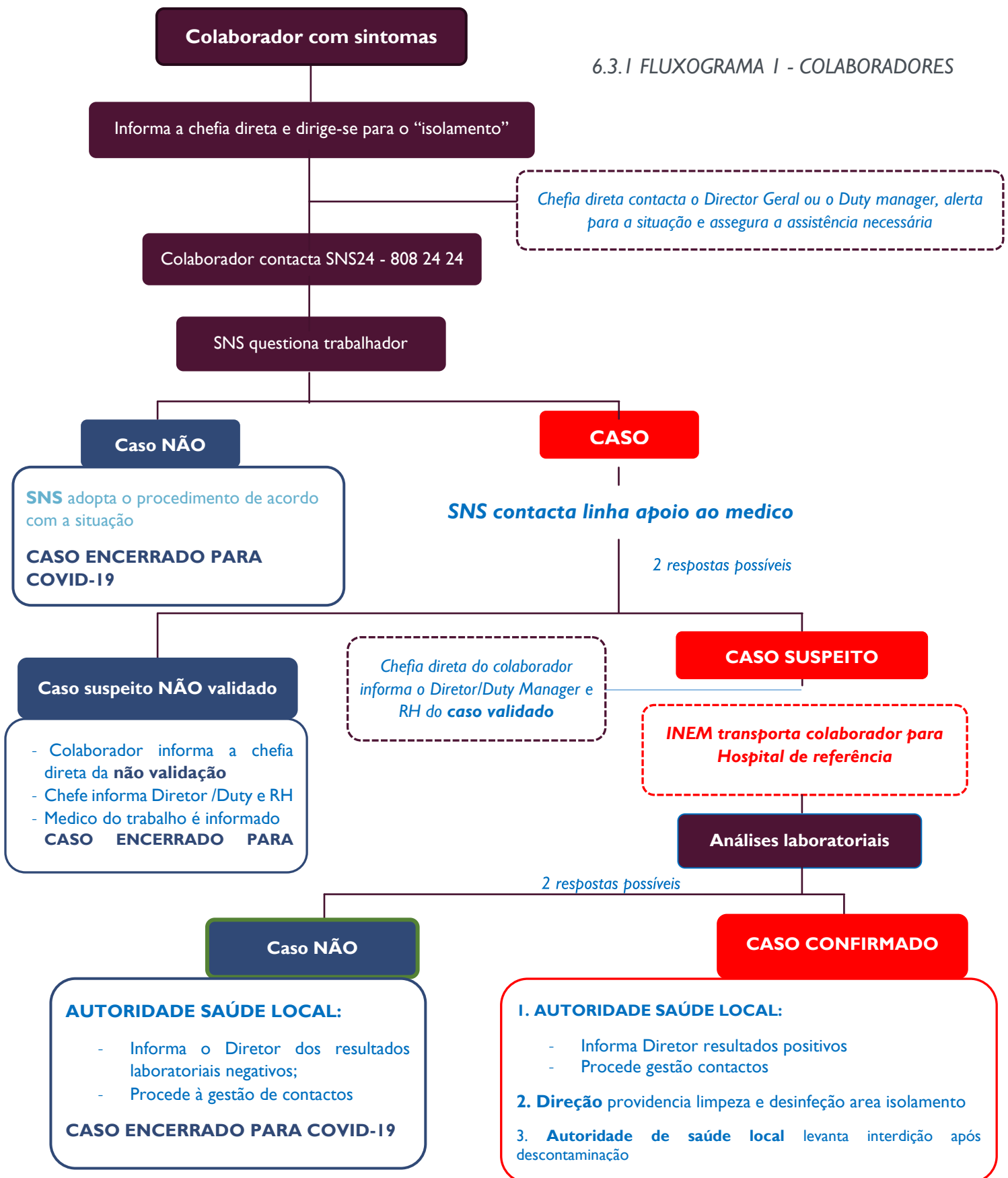
- Ventilação natural ou sistema de ventilação mecânica (em modo extração e nunca recirculação de ar);
- Revestimentos lisos e laváveis (sem tapetes, alcatifas ou cortinados);
- Equipamentos e consumíveis:
- Termómetro – folha de registo e caneta;
- Telefone;
- Cadeira;
- Kit com água e alimentos não perecíveis;
- Contentor com abertura não manual e saco de plástico;
 - Solução antisséptica de base alcoólica – SABA;
 - Toalhetes de papel;
 - Máscaras cirúrgicas;
 - Luvas descartáveis.

6.3. Como atuar em caso suspeito

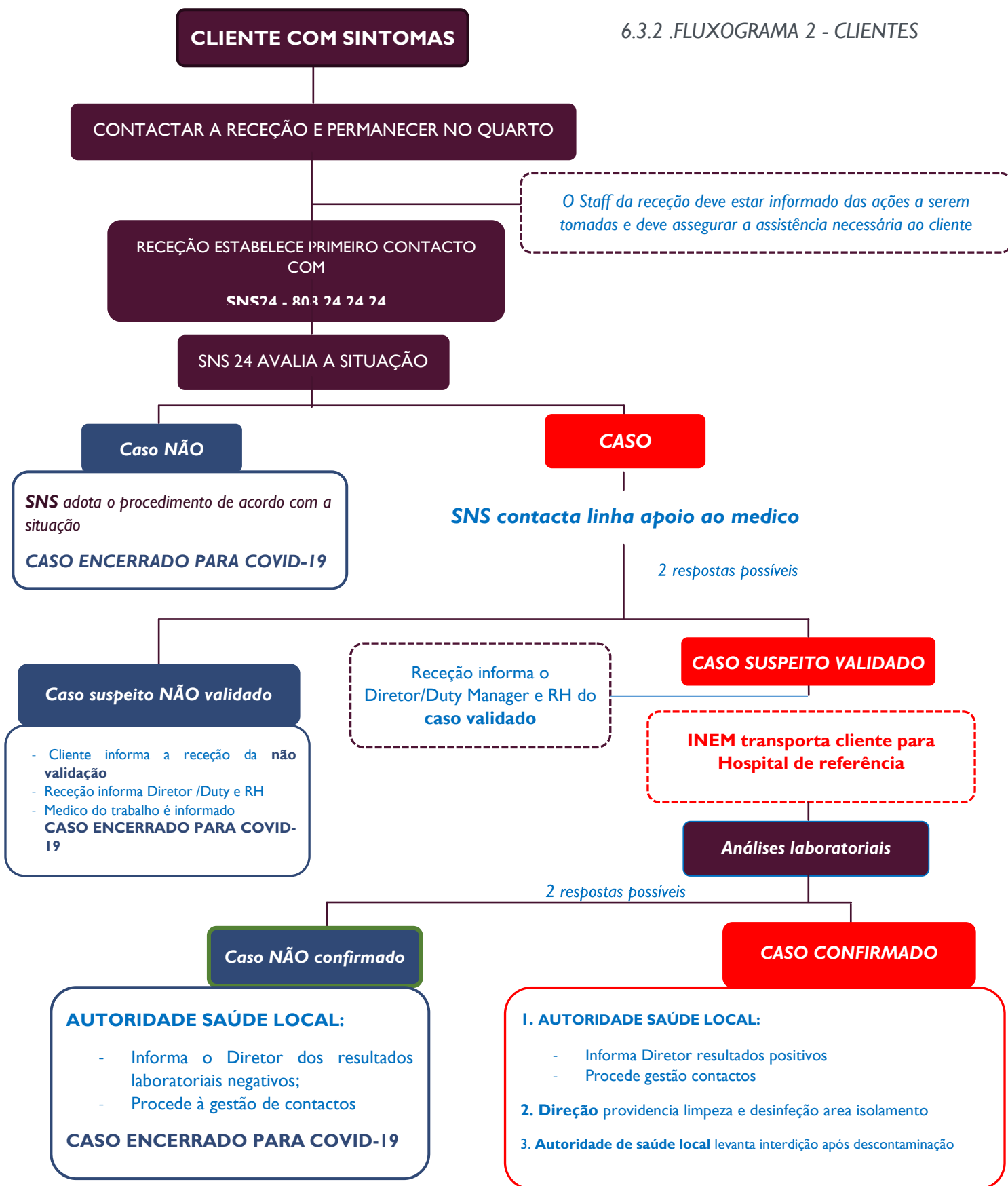
De acordo com a orientação número 006/2020 emitida pela DGS a 26/02/2020, a definição de caso suspeito baseia-se nos seguintes critérios:

Critérios clínicos	Critérios epidemiológicos
Infeção respiratória aguda (febre ou tosse ou dificuldade respiratória) requerendo ou não hospitalização	+ História de viagem para áreas com transmissão comunitária ativa nos 14 dias antes do início de sintomas Contacto com caso confirmado ou provável de infeção por SARS-CoV-2/COVID-19, nos 14 dias antes do início dos sintomas Profissional de saúde ou pessoa que tenha estado numa instituição de saúde onde são tratados doentes com COVID-19

6.3.1 FLUXOGRAMA 1 - COLABORADORES



COLABORADOR COM SINTOMAS PROCEDIMENTO - PASSO A PASSO	
1.	Qualquer colaborador com sinais e sintomas de COVID-19 e ligação epidemiológica ou que identifique um colega com critérios compatíveis com a definição de caso suspeito, informa a chefia direta.
2.	A chefia direta solicita que o colaborador se dirija à zona de isolamento.
3.	A chefia direta deve informar de imediato o Diretor Geral ou Duty Manager e RH – A chefia direta deve dirigir-se à zona de isolamento com a chave da porta.
4.	No período que compreende as 24h00 – 06h30 é da responsabilidade do night auditor assegurar a gestão da situação.
5.	Os RH registam a ocorrência em documento próprio.
6.	O colaborador doente (caso suspeito COVID-19) já na área de isolamento: Desinfeta as mãos; Coloca máscara cirúrgica; Tira temperatura corporal; Liga SNS 24 (808 24 24 24) e segue as instruções.
7.	O profissional de saúde do SNS 24 questiona o trabalhador doente quanto a sinais e sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com um caso suspeito de COVID-19. Após avaliação o SNS 24 informa o trabalhador.
8.	Existem 2 possíveis respostas: - Caso Não Suspeito – seguir os conselhos dos técnicos da linha SNS 24 e informar a chefia direta dessa decisão. - Caso suspeito – Linha SNS 24 irá contactar a linha de apoio ao médico (LAM) da DGS para validar a suspeita.
9.	Após avaliação, caso o SNS 24 informe o colaborador sobre a não validação este deve informar a sua chefia direta que por sua vez informa o Diretor Geral e RH;
10.	Após a avaliação caso o SNS 24 informe o trabalhador sobre a validação: - A DGS ativa o INEM, o instituto nacional de saúde Doutor Ricardo Jorge (INSA) e a Autoridade de Saúde Regional, iniciando-se a <u>investigação epidemiológica</u> e a <u>gestão de contactos</u> ; - O colaborador informa a chefia direta o resultado da avaliação; - A chefia direta informa o Diretor Geral e RH da existência de um caso suspeito validado na empresa;
11.	Os RH colaboram com a autoridade de saúde na identificação dos contactos próximos do colaborador doente cujo caso foi validado.
12.	O Diretor Geral ou Duty informarão também os restantes colaboradores da empresa da validação desse caso suspeito que ficará a aguardar confirmação laboratorial.
13.	O colaborador doente deve permanecer na área de isolamento (com máscara cirúrgica desde que a sua condição o permita) até à chegada do INEM, que assegura o transporte para o hospital de referência.
14.	O acesso dos outros trabalhadores à área de "isolamento" fica interdito (exceto aos trabalhadores designados para prestar assistência).
15.	A área de isolamento utilizada deverá ficar interdita até ser validada a sua descontaminação (limpeza e desinfeção) pela Autoridade de Saúde Local. Essa descontaminação é supervisionada pela Direção, que coordena o armazenamento dos resíduos em dois sacos, fechados com braçadeira e posteriormente enviado para um operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.
16.	A Autoridade de Saúde Local em conjunto com o médico do trabalho informará a DGS das medidas implementadas na empresa e sobre os contactos identificados de acordo com os critérios de risco.



CLIENTE COM SINTOMAS PROCEDIMENTO - PASSO A PASSO	
1.	Cliente com sinais e sintomas de COVID-19 e ligação epidemiológica ou que identifique outro cliente com critérios compatíveis com a definição de caso suspeito deve informar a receção por via telefónica.
2.	Não se deve dirigir ao centro de saúde, a consultório privado ou a urgências hospitalares.
3.	Se o cliente se encontrar no seu quarto deve permanecer no mesmo, funcionando assim como "isolamento".
4.	Caso o cliente não se encontre no quarto quando comunica os sintomas, deve ser encaminhado para a zona de isolamento definida.
5.	Colaborador da receção estabelece primeiro contacto com Liga SNS 24 (808 24 24 24) e segue as instruções. Se a situação ocorrer no período em que o Diretor Geral ou Duty Manager não se encontrar no Resort, o colaborador da receção deverá agir de acordo.
6.	O profissional de saúde do SNS 24 questiona quanto a sinais e sintomas e ligação epidemiológica compatíveis com um caso suspeito de COVID-19.
7.	Existem 2 possíveis respostas: - Caso Não Suspeito – Caso encerrado para COVID-19 - Caso suspeito – Linha SNS 24 irá contactar a linha de apoio ao médico (LAM) da DGS para validar a suspeita;
8.	Após avaliação, caso o SNS 24 informe o cliente sobre a não validação este deve informar a receção que por sua vez informa o Diretor Geral ou Duty Manager e RH.
9.	Após a avaliação caso o SNS 24 informe o cliente sobre a validação: - A DGS ativa o INEM, o instituto nacional de saúde Doutor Ricardo Jorge (INSA) e a Autoridade de Saúde Regional, iniciando-se a <u>investigação epidemiológica</u> e a <u>gestão de contactos</u> ; - O cliente informa a receção sobre o resultado da avaliação; - A receção informa o Diretor Geral e RH da existência de um caso suspeito validado na empresa.
10.	A receção colabora com a autoridade de saúde na identificação dos contactos próximos do cliente doente cujo caso foi validado
11.	O cliente doente deve permanecer na área de isolamento (com máscara cirúrgica desde que a sua condição o permita) até à chegada do INEM, que assegura o transporte para o hospital de referência
12.	O acesso dos outros clientes à área de "isolamento" fica interdito (exceto aos trabalhadores designados para prestar assistência.
13.	A área de isolamento utilizada deverá ficar interdita até ser validada a sua descontaminação (limpeza e desinfeção) pela Autoridade de Saúde Local. Essa descontaminação é supervisionada pela Direção, que coordena o armazenamento dos resíduos em saco de plástico de espessura 50/70 micron (ou dois sacos), fechado com braçadeira e posteriormente enviado para um operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.
14.	A Autoridade de Saúde Local em conjunto com o médico do trabalho informará a DGS das medidas implementadas na empresa e sobre os contactos identificados de acordo com os critérios de risco.

6.4. Procedimento de vigilância de contactos próximos

Considera-se "contacto próximo" um colaborador que não apresenta sintomas no momento (assintomático) mas que teve ou pode ter tido contacto com um caso confirmado de COVID-19. O tipo de exposição do contacto próximo determinará o tipo de vigilância.

O contacto próximo com o caso confirmado de COVID-19 pode ser:

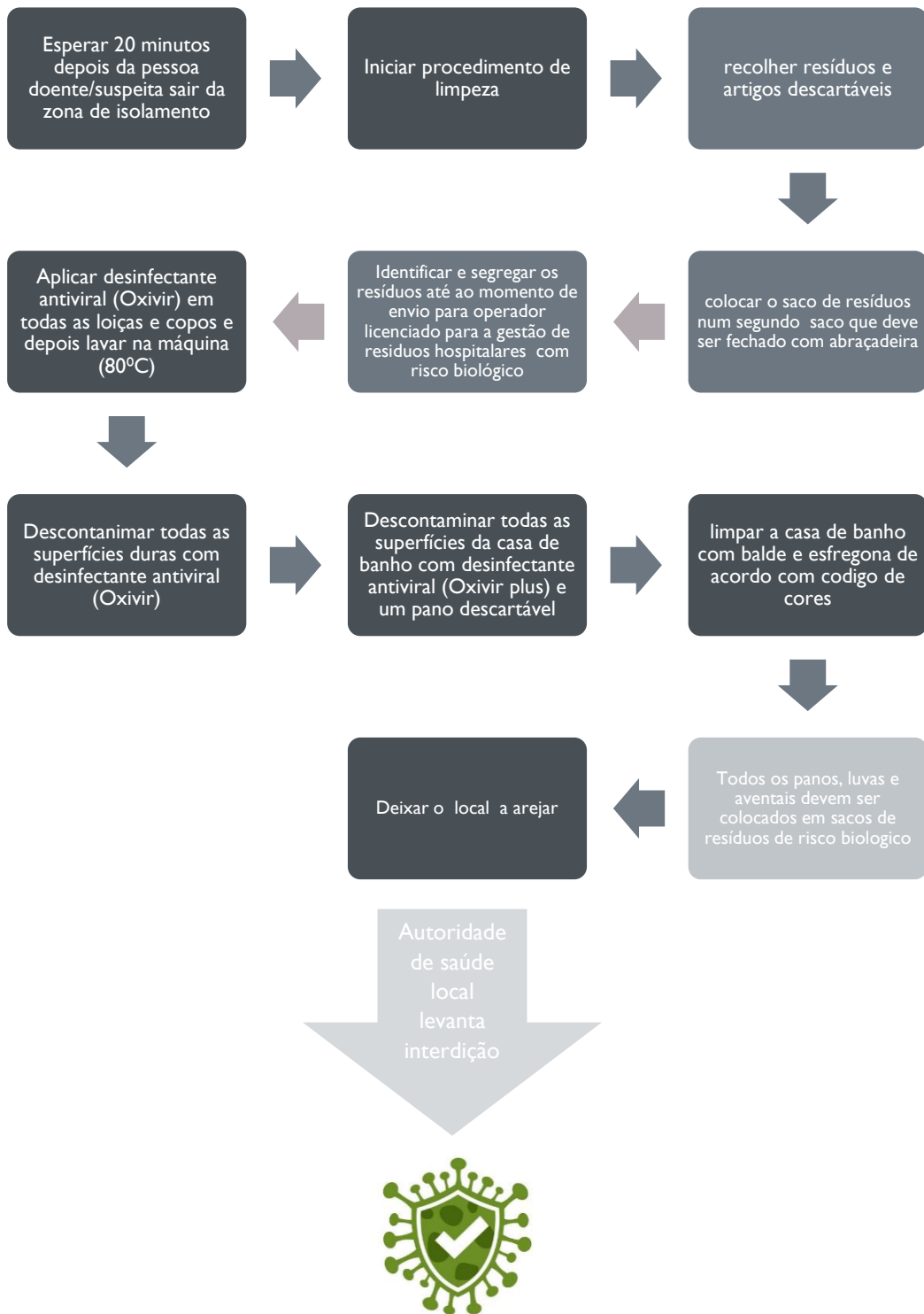
ALTO RISCO DE EXPOSIÇÃO
Colaborador do mesmo posto de trabalho (gabinete, sala, secção, zona até 2 metros do doente)
Colaborador ou cliente que esteve face a face com o Caso Confirmado ou que esteve com este em espaço fechado
Colaborador ou cliente que partilhou com o Caso Confirmado loiça (pratos, copos, talheres) toalhas ou outros objetos ou equipamentos que possam estar contaminados com expectoração, sangue, gotículas respiratórias.
BAIXO RISCO DE EXPOSIÇÃO (CASUAL)
Colaborador ou cliente que teve contacto esporádico (momentâneo) com o caso confirmado: - Em movimento; - Circulação durante o qual houve exposição a gotículas - Secreções respiratórias através de conversa face a face superior a 15 minutos, tosse ou espirro
Colaborador ou clientes que tenha prestado assistência ao caso confirmado desde que tenha seguido as medidas de prevenção. - Utilização adequada da máscara e luvas; - Etiqueta respiratória; - Higiene das mãos

Para efeitos de gestão de contactos a Autoridade de Saúde Local, em articulação com a Direção de Recursos Humanos, no caso dos colaboradores ou com a Receção no que respeita aos clientes deverá:

- Identificar, listar e classificar os contactos próximos (incluindo os casuais);
- Proceder ao necessário acompanhamento dos contactos (telefonar diariamente, informar, aconselhar e referenciar, se necessário);

MEDIDAS	
ALTO RISCO DE EXPOSIÇÃO	BAIXO RISCO DE EXPOSIÇÃO
Medir a temperatura corporal duas vezes por dia (manhã/noite) e registar os valores	Medir a temperatura corporal duas vezes por dia (manhã/noite) e registar os valores
Permanecer em isolamento profilático certificado pela Autoridade de Saúde durante 14 dias	Ligar para a linha SNS24 (808 24 24 24) caso desenvolva sintomas
Reduzir o contacto social ao indispensável	
Ligar para a linha SNS24 (808 24 24 24) caso desenvolva sintomas	

6.5. Descontaminação do local de isolamento



6.6. Stock de materiais

Material	Quantidade mínima em Stock
Sacos resíduos biológicos	20 un
Panos descartáveis (código cores)	15 un /cada
Mopas utilização única	2 un
Sacos de lixo indiferenciado (quartos)	100 un
Luvas de limpeza descartáveis	2 x 100 un
Protetores de pés descartáveis	1 x 50 un
Aventais descartáveis	1 x 100 un
Mascaras cirúrgicas	2 x 50 un
Solução antisséptica de base alcoólica H5	5 L
Higiene pavimentos	2 x 5Lt
Desinfetante antiviral – Oxivir Plus	3 un
Recargas esfregonas (código cores)	10 un
Kit EPI's clientes	30 un
Mascaras tipo FFP2 (Housekeeping)	10 un
Toalhas antissépticas	100

7. Gestão de resíduos

- Todos os resíduos gerados por caso suspeito ou confirmado e pessoa que lhe presta assistência são identificados e devem ser enviados para empresa licenciada em resíduos de risco biológico;
- O lixo gerado por casos não suspeitos deve ser tratado como lixo indiferenciado ou para reciclagem dependendo da tipologia;
- Operadores de gestão licenciados – AMBIMED / STERYCICLE.

8. Registos

Existe um sistema de registo de limpeza com identificação das pessoas responsáveis e a frequência com que esta é realizada, de acordo com o plano de limpeza e higienização das instalações.

Registo de Higienização - Instalações Sanitárias				
Área	Data	Hora	Responsável	Obs
<i>Frequência mínima: 3 vezes por dias</i>				

Registo de Higienização - Superfícies de Contacto				
Área	Data	Hora	Responsável	Obs
<i>Frequência mínima: 6 vezes por dias</i>				

Registo em caso de Suspeita de COVID-19				
Nome	N.º Quarto	Data/hora	Sintomas	Comentários

9.Anexos - sinalética

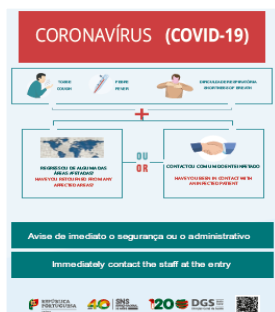
DISTANCIA SOCIAL



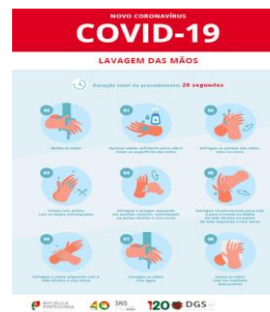
ELEVADORES



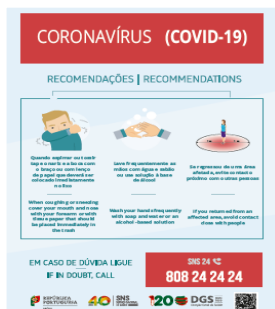
SINTOMAS



LAVAGEM MÃOS



MEDIDAS



USO MASCARA



CIRCUITOS



DISTANCIA SOCIAL (EN)



10. Bibliografia/Webgrafia

Turismo de Portugal. Sessão de formação 1 e 2 Selo Clean & Safe Maio 2020;

Agência Portuguesa do Ambiente. Gestão de Resíduos em situação de pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19) Orientações e recomendações. Versão 2.0 – 24/03/2020;

PORTUGAL. Ministério da Saúde. Direção Geral de Saúde (DGS). Orientação nº 006/2020 de 26/02/2020 – Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19) – procedimentos de prevenção, controlo e vigilância em empresas. Lisboa: DGS. Disponível em:

<https://covid19.min-saude.pt/wp-content/uploads/2020/03/Orientac%CC%A7a%CC%83o-006.pdf>

PORTUGAL. Ministério da Saúde. Direção Geral de Saúde (DGS). Orientação nº 008/2020 de 10/03/2020 – Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19) – procedimentos de prevenção, controlo e vigilância em hotéis. Lisboa: DGS. Disponível em:

<https://covid19.min-saude.pt/wp-content/uploads/2020/03/Orientac%CC%A7a%CC%83o-008.pdf>

PORTUGAL. Ministério da Saúde. Direção Geral de Saúde (DGS). Orientação nº 014/2020 de 21/03/2020 – Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19) – Limpeza e desinfeção de superfícies em estabelecimentos de atendimento ao público e similares. Lisboa: DGS. Disponível em:

<https://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/orientacoes-e-circulares-informativas/orientacao-n-0142020-de-21032020-pdf.aspx>

PORTUGAL. Ministério da Saúde. Direção Geral de Saúde (DGS). Orientação nº 023/2020 de 08/05/2020 – Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19) – Procedimentos em estabelecimentos de restauração e bebidas. Lisboa: DGS. Disponível em: <https://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/orientacoes-e-circulares-informativas/orientacao-n-0232020-de-08052020-pdf.aspx>

PORTUGAL. Ministério da Saúde. Direção Geral de Saúde (DGS). Saúde e atividades diárias. Medidas gerais de prevenção e controlo da COVID-19. 14 Maio 2020 – Volume 1. DGS. Disponível em: <https://covid19.min-saude.pt/wp-content/uploads/2020/05/ManualVOLUME1-1.pdf>

PORTUGAL. Ministério da Saúde. Direção Geral de Saúde (DGS). Saúde e Trabalho. Medidas de prevenção da COVID-19 nas empresas. 28 Abril 2020. DGS. Disponível em:

<https://www.dgs.pt/documentos-e-publicacoes/saude-e-trabalho-medidas-de-prevencao-da-covid-19-pdf.aspx>

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS – Decreto-Lei n.º 20/2020 de 1 de Maio – Altera as medidas excecionais e temporárias relativas à pandemia da doença COVID-19;

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS – Decreto-Lei n.º 24/2020 de 25 de Maio – Regula o acesso, a ocupação e a utilização das praias de banhos, no contexto da pandemia da doença COVID-19, para época balnear de 2020.