

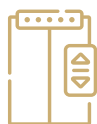


PLANO DE CONTIGÊNCIA
CONTRA O COVID-19

PERCURSO DO CLIENTE



Check-in



A caminho
do quarto



No quarto



Lavandaria



Restauração



Áreas públicas



Check-out

O **Hotel Faro & Beach Club** continua atento à necessidade de salvaguardar a segurança dos seus hóspedes e colaboradores.

Por essa razão, o presente manual é uma atualização do plano de contingência, anteriormente implementado, incluindo os novos procedimentos criados, para o cumprimento das diretrizes impostas pela Direção Geral de Saúde, para controlo da pandemia gerada pelo vírus COVID-19, bem como pelas normas a que estamos agora sujeitos, pela atribuição do selo **“Clean & Safe”** do Turismo de Portugal.

ANTI-COVID 19 TEAM

No âmbito da certificação deste estabelecimento hoteleiro, para a atribuição do selo **“Clean & Safe”** do Turismo de Portugal foi necessária a formação específica (e também certificada) de alguns elementos da empresa. Estes elementos ficaram detentores de conhecimento adequado para lidar com possíveis ocorrências relacionadas com o COVID-19, a chamada Anti-Covid19 Team que está no Hotel para ajudar os seus hóspedes em tudo o que seja necessário.

Este documento foi elaborado após a referida formação e tem por base o conteúdo nela apreendido.

PERCURSO DO CLIENTE



Check-in



A caminho do quarto



No quarto



Lavandaria



Restauração



Áreas públicas



Check-out

RECEÇÃO

Equipamento de proteção individual (EPI's)

- Os balcões da receção estão protegidos por um acrílico.
- É obrigatório a utilização de máscara pelo rececionista.
- O rececionista deve proceder à desinfeção do seu posto de trabalho quando entra ao turno e antes de iniciar o serviço.
- O rececionista deve desinfetar sempre as mãos quando existe troca de objetos com o cliente.

Chegada do cliente ao hotel

- Continua a existir o atendimento prioritário de clientes decretado por lei.
- O cliente deve entrar nas instalações do hotel com a máscara já colocada.
- O rececionista deve vigiar e controlar a passagem de pessoas no lobby do hotel, alertando para o uso obrigatório da máscara, caso detete alguém que não esteja a cumprir essa norma.
- O cliente deve respeitar a distância de segurança e todas as normas expostas.

Check-in

- Do lado de fora do acrílico do módulo comum da receção, onde está ecrã touch para acesso ao cliente, está sempre disponível um dispositivo de álcool gel para uso do cliente.
- A desinfeção de todo o material exposto nesse módulo, para uso do cliente, é realizada com bastante frequência.
- Através da função MIRROR, o rececionista deve espelhar a imagem do computador no monitor touch do cliente para que este aceite os termos e condições, nomeadamente as normas anti-covid e assine digitalmente o boletim de registo.
- Para pagamento, o rececionista deve desinfetar as mãos e entregar o TPA ao cliente para este realizar o procedimento habitual.
- São também aceites pagamentos em dinheiro.
- Devem emitir e enviar a fatura imediatamente por e-mail. Caso o cliente

PERCURSO DO CLIENTE



Check-in



A caminho do quarto



No quarto



Lavandaria



Restauração



Áreas públicas



Check-out

prefira a fatura em papel, a mesma deve ser impressa para entregar no check-out.

- O rececionista deve avisar o cliente que, por medidas de segurança, não pode permanecer no quarto durante a limpeza do mesmo.
- O rececionista deve avisar o cliente que removemos todos os artigos decorativos do quarto como medida de segurança, para evitar fontes de contágio. O mesmo no que se refere à chaleira e máquina de café (nos casos aplicáveis). E informar o cliente que, caso ele pretenda um desses artigos deve solicitar na receção.
- O rececionista deve informar o cliente que o minibar do quarto está ligado, contendo apenas duas garrafas de água como cortesia do Hotel. O cliente pode adquirir produtos adicionais na máquina de vending junto aos elevadores do piso 0.
- O rececionista deve informar o cliente, que no quarto dispõe de um QR CODE que contém o diretório do hotel e o plano de contingência com os procedimentos e

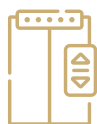
medidas de segurança relativamente ao COVID-19 e aconselhar o cliente a lê-lo, para garantir a melhor segurança da sua estadia.

- O rececionista deve informar o cliente sobre os horários dos serviços, referindo que a informação consta no diretório.
- Deverá também referir as condições de marcação e utilização do spa, ginásio e do shuttle.

PERCURSO DO CLIENTE



Check-in



A caminho do quarto



No quarto



Lavandaria



Restauração



Áreas públicas



Check-out

ELEVADORES

- A utilização do elevador está limitada ao máximo de 3 pessoas de agregados diferentes;
- O posicionamento deve ser feito de acordo com a sinalética definida;
- É obrigatório a utilização de máscara;
- Dispensadores de desinfetante estão colocados no acesso aos elevadores;
- Deve desinfetar as mãos antes e após a utilização do elevador;
- Deve evitar o diálogo e o contacto físico;
- Deve evitar o contato com as superfícies do elevador;
- Botões touchless que permitem a utilização do elevador sem ter que lhe tocar.

PERCURSO DO CLIENTE



Check-in



A caminho do quarto



No quarto



Lavandaria



Restauração



Áreas públicas



Check-out

NO QUARTO

Limpeza dos quartos

- A primeira diligência a fazer aquando da entrada no quarto para a limpeza é a abertura da janela e assegurar a ventilação do espaço.
- Deve-se limpar em primeiro lugar o quarto e depois a casa-de-banho.
- Deve-se utilizar panos de limpeza distintos e exclusivos para as diferentes áreas do quarto e das casas de banho.
- Desinfetar os comandos de ar condicionado, televisão, telefone, puxadores de portas e janelas, botões do cofre, interruptores, móveis, secadores de cabelo e todos os restantes objetos.
- Os copos do WC são biodegradáveis e descartáveis.
- As sanitas devem ser desinfetadas e este desinfetante deve ficar a atuar dentro da sanita com o piaçaba lá colocado durante 5 minutos. Só depois é terminada a limpeza da sanita utilizando um pano limpo e específico, limpando primeiro o tampo e depois toda a parte exterior da sanita. Deixar secar ao ar.

- As luvas que tocam na sujidade nunca devem tocar na roupa lavada sem serem previamente desinfetadas ou trocadas.
- Os lençóis e toalhas devem ser removidos e enrolados sem sacudir para evitar que gerem aerossóis e colocados de imediato no carro de roupa suja.
- Evitar colocar a roupa suja dos clientes junto ao corpo.
- Os resíduos recolhidos dos quartos devem ser colocados num saco fechado e depois dentro de um segundo saco.
- Após a limpeza estar concluída deve ser encerrada a janela.
- Devem encerrar a porta do quarto e desinfetar o puxador da porta (de dentro e de fora) e colocar as fitas na porta a indicar que foi desinfetado.
- De seguida devem ser descartadas as luvas.

Mudança de quarto

- Caso o cliente deseje mudar de quarto, ou a situação assim o exija, os mesmos procedimentos devem ser adotados e apenas os quartos dados como limpos pela governanta podem ser utilizados.

PERCURSO DO CLIENTE



Check-in



A caminho do quarto



No quarto



Lavandaria



Restauração



Áreas públicas



Check-out

LAVANDARIA

Serviço de lavandaria para hóspedes

- O serviço de lavandaria é gerido pela Governanta.
- O cliente informa a receção que tem roupa disponível.
- A Receção informa a Governanta para proceder à recolha da roupa, à porta do cliente.
- A Governanta deve colocar o saco da lavandaria entregue pelo cliente dentro de outro saco, guardar no seu gabinete e proceder à desinfeção imediata das mãos
- O contacto telefónico com a lavandaria para recolha da roupa deverá ser feito pela Governanta ou pela Receção.
- A Governanta ou a Receção são responsáveis por entregar a roupa à lavandaria e recolher o a guia correspondente ao quarto e à roupa entregue.
- Quando a roupa estiver pronta, a mesma é recebida na Receção para pagamento e lançamento do serviço no quarto do hóspede.
- A roupa é novamente entregue à Governanta para entrega ao hóspede no quarto.
- Essa informação consta no diretório do hotel.

PERCURSO DO CLIENTE



Check-in



A caminho do quarto



No quarto



Lavandaria



Restauração



Áreas públicas



Check-out

RESTAURAÇÃO

Equipamento de proteção individual (EPI's)

- É obrigatório a utilização de máscara para todos os colaboradores de restaurante e bar.

Informações gerais

- Após cada utilização do telefone, do TPA e outro material de uso comum, o mesmo deve ser desinfetado.
- Recomenda-se o distanciamento entre colaboradores.
- Deve haver um responsável de turno para assegurar a rotina de limpeza e desinfecção da sala e da esplanada.

Configuração da sala

- A lotação da sala é ajustada de forma a garantir, o distanciamento mínimo de 2 metros entre as mesas.
- O cliente não pode modificar a orientação e disposição das mesas e cadeiras.
- As mesas devem estar sempre desprovidas de qualquer objeto.
- As mesas devem ser desinfetadas antes e depois do cliente a usar.
- A utilização das mesas será de acordo com as normas da DGS em vigor no momento.

Menus

- Os menus estão expostos no totem junto aos elevadores.
- É proibido atalhar mesas e colocar individuais.
- Em cada mesa está disponível um QR CODE para os clientes poderem aceder aos menus de comidas e bebidas.
- Caso o cliente prefira o menu físico ser-lhe-á facilitado.
- No pequeno-almoço há serviço buffet, sendo que o cliente tem de desinfetar as mãos, calçar as luvas e respeitar o circuito delimitado.

PERCURSO DO CLIENTE



Check-in



A caminho do quarto



No quarto



Lavandaria



Restauração



Áreas públicas



Check-out

RESTAURAÇÃO

Entrada de clientes

- Continua a existir o atendimento prioritário de clientes de acordo com a lei.
- Os clientes devem aguardar que um colaborador o venha receber e acompanhar à mesa.
- Devem aguardar mantendo a distância de segurança e respeitando a sinalética no chão.
- Está um RP de serviço para o acolhimento ao cliente. Na sua ausência deve ser o responsável de turno a fazê-lo. O colaborador que faça o acolhimento deve higienizar as mãos entre cada cliente.
- Os clientes apenas podem entrar com a utilização obrigatória de máscara, podendo ser retirada assim que se sentem à mesa.
- A gestão de reservas será feita pelo RP de serviço ou pelo responsável de turno, na ausência deste.

Serviço à mesa

- Antes da chegada do cliente a mesa deve estar desprovida de qualquer objeto.
- Apenas quando o cliente se senta é que é realizado a mise en place.
- As garrafas de vinho continuam a ser abertas à frente do cliente, devendo o colaborador ficar responsável por realizar o refilling as vezes necessárias. No entanto, se o hóspede tocar na garrafa fá-lo-á por sua conta e risco.

Room Service

- O serviço de room service está disponível durante todo o período de funcionamento do Restaurante/Bar e mediante o menu a uso, assim como durante o período do pequeno-almoço apenas mediante marcação prévia.
- O serviço de room service é efetuado com o carrinho para o efeito. O prato de comida é coberto com a cloche e TODO o tabuleiro envolto em película aderente de modo a proteger a refeição e os utensílios que o cliente vai usar. Deve ainda ser colocado o selo Clean & Safe.
- O colaborador deve levar a conta e o TPA, se for o caso.
- Os colaboradores devem bater à porta do cliente e afastar-se para manter a distância de segurança.
- O cliente deve assinar o ticket ou efetuar o pagamento (dependendo da modalidade).

PERCURSO DO CLIENTE



Check-in



A caminho do quarto



No quarto



Lavandaria



Restauração



Áreas públicas



Check-out

RESTAURAÇÃO

Pagamentos

- Para realizar os pagamentos, o colaborador deve desinfetar as mãos na frente do cliente, antes e depois de mexer em objetos em que o cliente irá tocar.
- Recomenda-se que os pagamentos sejam realizados à mesa para diminuir a movimentação do cliente.
- Privilegiar o pagamento contactless no TPA ou em MBWAY, mas os pagamentos em dinheiro continuam a ser aceites.
- A desinfecção de todo o material utilizado para este fim é realizada após cada utilização pelos colaboradores do restaurante que estão de serviço.

TRANSFER PARA O AMARE BEACH CLUB

- O serviço de shuttle para o Beach Club mantém-se disponível:
- No shuttle existe uma separação entre o condutor e os clientes.
- O motorista e clientes só podem entrar com máscara e devem permanecer com a mesma até saírem do veículo.
- Os lugares da frente junto ao motorista não podem ser utilizados.
- Mantém-se a marcação prévia e os procedimentos anteriores para o efeito.
- A abertura e encerramento das portas é feita pelo motorista. Os clientes não devem tocar nos puxadores do veículo.
- É recomendado que as janelas estejam abertas sempre que possível.
- O veículo deve ser desinfetado pelo motorista entre cada viagem e após a saída de clientes.

PERCURSO DO CLIENTE



Check-in



A caminho do quarto



No quarto



Lavandaria



Restauração



Áreas públicas



Check-out

ÁREAS PÚBLICAS

- As zonas de clientes do piso 4 (sala de restaurante, zona da piscina e espreguiçadeiras) são desinfetadas antes da abertura do espaço para o pequeno-almoço.
- Limpeza e desinfeção do restaurante é efetuada frequentemente.
- São desinfetados todos os elevadores, incluindo botões e barras, com frequência.
- São desinfetadas todas as casas de banho públicas do piso 4 e piso 0, incluindo os puxadores das portas – do piso 1 sempre que estejam abertas para eventos nas salas.
- A porta giratória e o lobby da Receção são desinfetados com frequência.
- A máquina de vending e do parque, que estão junto aos elevadores, são desinfetados com frequência.
- Todas estas intervenções são devidamente registadas com a data e hora da limpeza e posteriormente arquivadas pela Governanta.

SPA E GINÁSIO

- O spa e o ginásio estão abertos das 07h30 às 20h30.
- Apenas podem ser utilizados por hóspedes, por períodos de 45 minutos e mediante marcação prévia na Receção.
- As marcações de uso deste espaço têm de ser informadas de imediato à Governanta para que esta coordene com a equipa de limpeza a realização da desinfeção.
- A desinfeção é efetuada três vezes por dia (de manhã, à hora de almoço e ao final do dia). O cliente tem à sua disposição um desinfetante caso pretenda fazer uso do mesmo.
- Limite de uma pessoa ou de um agregado familiar por marcação.
- Dentro do spa e do ginásio não é obrigatório a utilização de máscara.
- O serviço de massagens está temporariamente indisponível.

PISCINA EXTERIOR

- A piscina está em funcionamento das 09h às 19h e só pode ser usada por hóspedes.
- Deve ser respeitada a distância de segurança.
- As espreguiçadeiras são reduzidas para 50%.
- O Housekeeping coloca diariamente dois módulos de toalhas junto ao armazém: um de limpas e um para as sujas.

PERCURSO DO CLIENTE



Check-in



A caminho do quarto



No quarto



Lavandaria



Restauração



Áreas públicas



Check-out

PARQUE DE ESTACIONAMENTO

Medidas de segurança obrigatórias no parque:

- Utilização obrigatória de máscara.
- Mantenha uma distância de segurança de, pelo menos, 2 metros face a outras pessoas, conforme sinalética.

Procedimentos em caso de cliente suspeito

O Hotel tem procedimentos devidamente identificados para agir em caso de cliente ou colaborador suspeito.

PERCURSO DO CLIENTE



Check-in



A caminho do quarto



No quarto



Lavandaria



Restauração



Áreas públicas



Check-out

CHECK-OUT

- O hóspede pode informar a receção do seu horário de saída, para ter a sua fatura pronta aquando o check-out;
- Para o pagamento, o rececionista deve desinfetar as mãos (ou calçar luvas) e entregar o TPA ao cliente para este realizar o procedimento habitual;
- São também aceites pagamentos em dinheiro;
- A fatura será emitida e enviada imediatamente por e-mail. Caso o cliente prefira a fatura em papel, a mesma poderá ser impressa.