



PLANO DE REABERTURA

COVID-19

PERCURSO DO CLIENTE



Pré check-in



Check-in



A caminho do quarto



No quarto



Restauração



Áreas públicas



Check-out

O Hotel Faro & Beach Club volta a reabrir as suas portas a 22 de junho 2020.

Após uma inatividade de mais de 3 meses é bom poder estar de volta!

Os tempos mudaram, pelo que foram tomadas todas as medidas, para que tanto os hóspedes como os colaboradores se possam sentir em segurança no Hotel.

O Hotel Faro & Beach Club é detentor do selo **Clean & Safe**, conferido pelo Turismo de Portugal e também do selo **Safe Travels**, atribuído pelo World Travel & Tourism Council. Ambos os selos, pressupõem uma série de medidas de higiene e segurança obrigatórias. Estas medidas, estão todas implementadas no Hotel Faro & Beach Club e os selos, são o reconhecimento tanto a nível nacional, como internacional, de que estamos a zelar pelo bem estar e segurança dos nossos hóspedes.

PERCURSO DOS COLABORADORES



Chegada



Fardamento



Receção



Restauração



Housekeeping



Zonas de circulação



Escritórios



Manutenção

PERCURSO DO CLIENTE



Pré check-in



Check-in



A caminho do quarto



No quarto



Restauração



Áreas públicas



Check-out

PRÉ CHECK-IN

Um serviço de pré check-in está disponível no website do Hotel Faro, por forma a agilizar todo o processo e evitar burocracias demoradas no local.

Esta solução é altamente recomendada, pois a qualidade do serviço será aprimorada e o hóspede poderá começar a desfrutar do Hotel mais cedo.

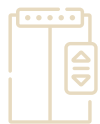
PERCURSO DO CLIENTE



Pré check-in



Check-in



A caminho do quarto



No quarto



Restauração



Áreas públicas



Check-out

CHECK-IN

- Os balcões da receção estão protegidos por separador de acrílico;
- É obrigatório a utilização de máscara pelo rececionista;
- 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 desinfetar as mãos no dispositivo colocado na entrada para o efeito;
- O cliente deve respeitar a distância de segurança e todas as normas expostas;
- O cliente não pode entrar na sala de bagagem. Caso seja necessário guardar (ou recolher) a bagagem, é o rececionista que o deverá fazer, pois cabe ao colaborador a colocação e identificação das malas, com utilização do cartão para o efeito;
- Do lado de fora do acrílico do módulo comum da receção, onde está o digitalizador de documentos e um ecrã touch para acesso ao cliente, está sempre disponível um

dispositivo de álcool gel, para uso do cliente;

- A desinfecção de todo o material exposto nesse módulo para uso do cliente será realizada assiduamente pelo rececionista de serviço, bem como o TPA;
- Instruções serão dadas ao cliente para ser o próprio a colocar o passaporte / cartão de cidadão na máquina digitalizadora, depois de desinfetar as mãos;
- O rececionista espelha a imagem do computador, no monitor touch do cliente para que este insira o seu contacto móvel, o e-mail e assine digitalmente o boletim de registo;
- 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 deve ser impressa para entregar no check-out;
- O rececionista deve calçar as luvas ou desinfetar as mãos à frente do cliente para

entregar as chaves do quarto e 1 Kit Aménities com material desinfetante, por cliente;

- O rececionista questiona / confirma qual a opção do cliente acerca do serviço de limpeza do quarto:
 - Sem serviço (ideal para estadias curtas)
 - Limpeza e mudança de lençóis feita de 3 em 3 dias .
 - Limpeza feita todos os dias e mudança de lençóis de 3 em 3 dias.
 - Entrega de material específico (amenities, tábua e ferro, chaleira, toalhas ou outros será realizado pelo housekeeping apenas durante o horário das 09h às 22h30).
- Se o cliente quiser utilizar o parque de estacionamento e usufruir da tarifa especial para hóspedes terá de pagar antecipadamente e é efetuado um cartão datas de estadia do hóspede e matrícula do carro. Caso o cliente não queira essa modalidade terá de validar diariamente o cartão e realizar o respetivo pagamento na receção antes de sair do parque.

PERCURSO DO CLIENTE



Pré check-in



Check-in



A caminho do quarto



No quarto



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;

PERCURSO DO CLIENTE



Pré check-in



Check-in



A caminho do quarto



No quarto



Restauração



Áreas públicas



Check-out

NO QUARTO

- Existe um QR Code na chave do quarto com o diretório e toda a informação sobre o Hotel e o plano de contingência;
- Caso o hóspede prefira, pode pedir um diretório descartável à receção;
- Todos os artigos decorativos do quarto foram retirados, como medida de segurança, para evitar fontes de contágio. O mesmo acontece no que se refere à chaleira e máquina de café (nos casos aplicáveis). Caso o hóspede pretenda um desses artigos deverá solicitar na receção;
- O minibar do quarto está ligado, mas desprovido de qualquer produto. O cliente poderá adquiri-los na máquina de vending junto aos elevadores do piso 0;
- Sempre que a limpeza do quarto ou algum serviço de manutenção seja realizado, o cliente não pode permanecer no quarto;
- Durante a limpeza de quartos, os colaboradores do Housekeeping terão que utilizar máscara, viseira, luvas e aventais de plástico descartáveis;

- Na limpeza, apenas podem ser usados os produtos adquiridos especificamente para esta fase e que atuam como desinfetantes e inibidores de contágio de COVID-19;
- A limpeza dos quartos só deve ser feita depois de 24 horas da saída anterior;
- A limpeza aos quartos é apenas realizada caso o hóspede assim o deseje (nesse caso o hóspede não deve permanecer no quarto durante a limpeza) e carece que confirmação no momento do check-in.

Opções:

- Entrega de material específico (amenities, tábua e ferro, chaleira, toalhas ou outros será realizado pelo housekeeping apenas durante o horário das 09h às 22h30).
- Sem serviço (ideal para estadias curtas).
- Limpeza e mudança de lençóis feita de 3 em 3 dias.
- Limpeza feita todos os dias e mudança de lençóis de 3 em 3 dias.

PERCURSO DO CLIENTE



Pré check-in



Check-in



A caminho do quarto



No quarto



Restauração



Áreas públicas



Check-out

RESTAURAÇÃO

- É obrigatória a utilização de máscara para todos os colaboradores e clientes;
- O cliente deve aguardar à porta, no local indicado pela sinalética exposta e onde dispõe de álcool gel para desinfetar as mãos;
- Um colaborador encaminhará o cliente à sua respetiva mesa;
- Os clientes só podem retirar a máscara para comer ou beber. Se circularem pelo interior do restaurante, é obrigatório o uso de máscara;
- A lotação da sala foi 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 estão desprovidas de qualquer objeto e os mesmos só serão colocados, após a chegada do cliente;
- As mesas são desinfetadas, antes e depois do cliente as usar;
- É apenas permitida a utilização de mesas

comuns a grupos que cheguem juntos;

- Os menus estão expostos no totem junto aos elevadores;
- 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, pode ser entregue um menu em papel descartável;
- No final da refeição, será entregue um toalhete embalado e descartável com álcool gel a cada cliente;
- 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, pode ser entregue um menu em papel descartável;
- No final da refeição, será entregue um toalhete embalado e descartável com álcool gel a cada cliente;
- O pagamento dos consumos deverá ser realizado na mesa;

- 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, ou usar luvas descartáveis que devem ser jogadas fora após a sua utilização;
- Os pagamentos serão realizados à mesa para diminuir a movimentação do cliente;
- São privilegiados os pagamentos 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.

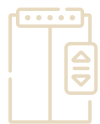
PERCURSO DO CLIENTE



Pré check-in



Check-in



A caminho do quarto



No quarto



Restauração



Áreas públicas



Check-out

TRANSFER PARA TROPICAL BEACH CLUB

O serviço de shuttle para o Beach Club mantém-se disponível, mas com novas regras:

- A lotação máxima do shuttle é de 4 pessoas de agregados diferentes ou até 6 pessoas do mesmo agregado OU até 3 pessoas de um agregado + 3 pessoas de outro agregado;
- 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;
- Necessária a marcação prévia do transfer;
- Há uma solução de álcool gel acessível para os clientes e para o motorista;
- A abertura e encerramento das portas é feita pelo motorista. Os clientes não devem tocar nos puxadores do veículo;
- As janelas devem estar abertas sempre que possível;
- O veículo deve ser desinfetado pelo motorista, entre cada viagem e após a saída de clientes.

PERCURSO DO CLIENTE



Pré check-in



Check-in



A caminho do quarto



No quarto



Restauração



Áreas públicas



Check-out

ÁREAS PÚBLICAS

- Todos os elevadores são desinfetados de hora a hora, incluindo botões e barras;
- Todas as casas de banho públicas são desinfetadas de hora a hora, incluindo os puxadores das portas;
- O SPA e o ginásio são desinfetados entre a utilização de cada cliente e após encerramento do mesmo;
- A porta giratória e o lobby da receção, são desinfetadas de duas em duas horas;
- A máquina de *vending*, que está junto aos elevadores, é desinfetada de hora a hora.

SPA E GINÁSIO

- O spa e o ginásio estão abertos das 07h30 às 21h30;
- Apenas podem ser utilizados por hóspedes, por períodos de 45 minutos e mediante marcação prévia na receção;
- Limite de uma pessoa ou de um agregado familiar, por marcação;
- A utilização do duche e da zona de cacifos está interdita;
- Dentro do spa e do ginásio não é obrigatório a utilização de máscara;
- O serviço de massagens está temporariamente indisponível.

PISCINA EXTERIOR

- Deve ser mantida a distância de segurança de 2 metros entre pessoas de agregados diferentes, dentro da piscina;
- As espreguiçadeiras estão posicionadas de forma a manter a distância de segurança;
- Necessário lavar as mãos ou tomar duche antes de entrar na piscina.

PERCURSO DO CLIENTE



Pré check-in



Check-in



A caminho do quarto



No quarto



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;
- Os consumos e despesa do cliente será projetada no monitor exterior do balcão para que este possa conferir e aprovar;
- 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.

CHEGADA

- Utilização obrigatória de máscara desde o momento em que entra no hotel;
- A desinfecção das mãos, deve ser feita assim que se entrar no Hotel;
- A remoção da máscara apenas é permitida no ato de comer ou beber e no espaço adequado para o efeito;
- Os equipamentos de segurança são disponibilizados pelo hotel, para utilização durante o período em que se encontram ao serviço na unidade hoteleira;
- Deve evitar-se tocar em qualquer superfície;
- As indicações presentes na sinalética existente em vários pontos do hotel, devem ser respeitadas e cumpridas;
- Caso o colaborador identifique algum sintoma indicador de suspeita de COVID-19 (febre, tosse ou dificuldade respiratória), ou tenha estado na presença de alguém que tem Covid19, deve comunicar de imediato ao responsável pelo departamento de Recursos Humanos ou Direção.

PERCURSO DOS COLABORADORES



Chegada



Fardamento



Receção



Restauração



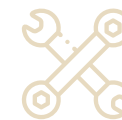
Housekeeping



Zonas de
circulação



Escritórios



Manutenção

FARDAMENTO

- A farda de serviço não pode ser usada no exterior. Sempre que o colaborador tenha ou queira sair do hotel deve usar outra roupa diferente;
- As fardas são lavadas a 60° ou mais;
- Deve ser evitada a utilização de acessórios e joias.

BALNEÁRIOS

- Apenas é permitida a entrada de 2 pessoas em simultâneo;
- É obrigatória a utilização de máscara dentro dos balneários;
- As mãos devem ser lavadas antes e depois do fardamento;
- É obrigatório deixar os objetos pessoais dentro do cacifo.

PERCURSO DOS COLABORADORES



Chegada



Fardamento



Receção



Restauração



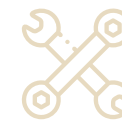
Housekeeping



Zonas de
circulação



Escritórios



Manutenção

RECEÇÃO

- Os balcões da receção estão protegidos por separador de acrílico;
- É obrigatório a utilização de máscara pelo rececionista;
- O rececionista deverá proceder à desinfeção do seu posto de trabalho quando entra ao turno e antes de iniciar o serviço;
- O rececionista deve utilizar luvas sempre e apenas quando existe troca de objetos com o cliente, deitando-as fora após a sua utilização – ou, desinfectar as mãos na frente do cliente, antes e depois da troca de objetos;
- Para o pagamento, o rececionista deve desinfectar as mãos (ou calçar luvas) e entregar o TPA ao cliente para este realizar o procedimento habitual.

PERCURSO DOS COLABORADORES



Chegada



Fardamento



Receção



Restauração



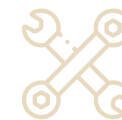
Housekeeping



Zonas de
circulação



Escritórios



Manutenção

RESTAURAÇÃO

(RESTAURANTE/BAR/BEACH CLUB/ROOM SERVICE/COZINHA)

- É obrigatória a utilização de máscara para todos os colaboradores da restauração;
- Tem de ser mantido o distanciamento entre colaboradores;
- O colaborador deve utilizar luvas sempre e apenas quando existe troca de objetos com o cliente, deitando-as fora após a sua utilização – ou, desinfetar as mãos na frente do cliente, antes e depois da troca de objetos;
- O colaborador deve desinfetar as mãos sempre que toca em alguma superfície.

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, ou usar luvas descartáveis que devem ser jogadas fora após a sua utilização;
- Os pagamentos serão realizados à mesa para diminuir a movimentação do cliente;
- São privilegiados os pagamentos 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.

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 será feito com o carrinho para o efeito. O prato de comida será 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;
- Para a recolha do tabuleiro, o cliente deverá contactar a receção, no período compreendido entre as 9h00 e as 22h00.

PERCURSO DOS COLABORADORES



Chegada



Fardamento



Receção



Restauração



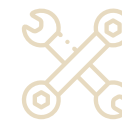
Housekeeping



Zonas de
circulação



Escritórios



Manutenção

COZINHA

- É obrigatório a utilização de máscara, luvas e touca;
- Apenas pessoal imprescindível à operação deve entrar na cozinha;
- As mãos devem ser sempre lavadas ao chegar à cozinha;
- Obrigatória uma rotina de limpeza frequente;
- As estações de confeção devem respeitar o distanciamento social entre colaboradores;
- Todos os alimentos consumidos crus devem ser desinfetados, antes de enviados para o cliente, como saladas e frutas;
- Todo o material recebido deve ser desinfetado, com o agente desinfetante próprio para alimentos;
- A loiça utilizada pelos clientes deve ser lavada na máquina de lavar com detergente, a temperatura elevada (80-90°C).

PERCURSO DOS COLABORADORES



Chegada



Fardamento



Receção



Restauração



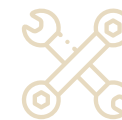
Housekeeping



Zonas de
circulação



Escritórios



Manutenção

HOUSEKEEPING

- Durante a limpeza de quartos é obrigatório o uso de máscara, viseira, uso de luvas e de aventais de plástico descartáveis;
- Durante a limpeza de áreas é obrigatório o uso de máscara;
- Os quartos estarão desprovidos de material decorativo e acessórios para eliminar as fontes de contágio;
- O calçado usado no interior do hotel não pode ser usado no exterior. O colaborador deve guardar no cacifo o calçado a usar ao serviço;
- Na limpeza, apenas podem ser usados os produtos adquiridos especificamente para esta fase e que atuam como desinfetantes e inibidores de contágio de COVID-19;
- A limpeza dos quartos só deve ser feita depois de 24 horas da saída anterior;

- A limpeza aos quartos é apenas realizada caso o hóspede assim o deseje (nesse caso o hóspede não deve permanecer no quarto durante a limpeza) e carece que confirmação no momento do check-in.

Opções:

- Entrega de material específico (amenities, tábua e ferro, chaleira, toalhas ou outros será realizado pelo housekeeping apenas durante o horário das 09h às 22h30)
- Sem serviço (ideal para estadias curtas)
- Limpeza e mudança de lençóis feita de 3 em 3 dias
- Limpeza feita todos os dias e mudança de lençóis de 3 em 3 dias.

SERVIÇO DE LAVANDARIA PARA HÓSPEDES

- O serviço de lavanderia é gerido pela governanta;
- O cliente informa a receção que tem roupa para lavar;
- A entrega de roupa por parte do cliente terá de ser feita entre as 09h e as 14h;
- A entrega da mesma à lavanderia só será realizada às 14h30;
- A roupa do cliente será devolvida no dia seguinte às 14h30.

PERCURSO DOS COLABORADORES



Chegada



Fardamento



Receção



Restauração



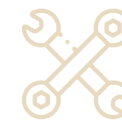
Housekeeping



Zonas de
circulação



Escritórios



Manutenção

ZONAS DE CIRCULAÇÃO

- Circulação deve ser feita pelo lado direito;
- Manter o distanciamento de, pelo menos, 2 metros face a outros colegas;
- Evitar tocar em superfícies.

PERCURSO DOS COLABORADORES



Chegada



Fardamento



Recepção



Restauração



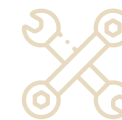
Housekeeping



Zonas de
circulação



Escritórios



Manutenção

ESCRITÓRIOS

- Álcool gel disponível dentro do escritório;
- Os postos de trabalho estão alinhados com o distanciamento obrigatório entre colaboradores;
- A circulação dentro do escritório deve garantir a distância de segurança entre colegas.

PERCURSO DOS COLABORADORES



Chegada



Fardamento



Recepção



Restauração



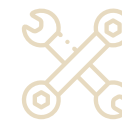
Housekeeping



Zonas de
circulação



Escritórios



Manutenção

MANUTENÇÃO

- Para entrar em qualquer quarto (livre ou ocupado) devem utilizar viseira, luvas descartáveis e calçado que não usem no exterior;
- Aquando as intervenções não é permitida a presença do cliente dentro do quarto;
- Não devem tocar nos objetos do hóspede;
- Devem desinfetar o material do quarto em que tocaram;
- Devem desinfetar os puxadores da porta aquando a saída;
- Deve ser feito o registo da entrada no referido quarto.

PERCURSO DOS COLABORADORES



Chegada



Fardamento



Receção



Restauração



Housekeeping



Zonas de
circulação

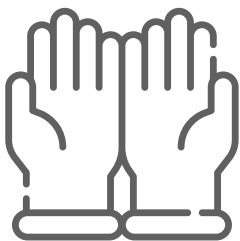
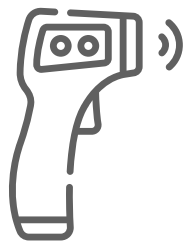


Escritórios



Manutenção

EQUIPAMENTO GERAL



RECEÇÃO



HOUSEKEEPING

