



Vila Galé

---

HOTÉIS

---

# PLANO DE FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

---

Normas e procedimentos

# INTRODUÇÃO

A Vila Galé está totalmente empenhada em receber os nossos clientes com a máxima segurança, garantindo o seu bem-estar e o das nossas equipas e parceiros.

Neste contexto, adotamos todas as medidas preconizadas pela Autoridade de Saúde Nacional (DGS), Organização Mundial de Saúde (OMS) e Turismo de Portugal (Selo Clean&Safe), para garantirmos o melhor funcionamento dos nossos serviços de acordo com 3 princípios essenciais:

- Salvaguardar o necessário distanciamento social
- Garantir a existência de equipamentos de proteção individual
- Reforçar as medidas de limpeza e desinfeção

ESTE PLANO PODERÁ SOFRER ALTERAÇÕES EM FUNÇÃO DA EVOLUÇÃO DA PANDEMIA OU DE NOVAS OBRIGAÇÕES IMPOSTAS POR LEI



# DISTANCIAMENTO SOCIAL



- Limitámos a taxa de ocupação do hotel, diminuindo o número de hóspedes
- No momento do atendimento, mantemos a distância de 1,5/2 metros entre o cliente e o colaborador sempre que possível
- De forma a reduzir o contacto e o tempo de espera na Recepção, criámos uma plataforma digital (MYVila Galé) para realizar as operações de check in e check out através do seu dispositivo móvel
- Promovemos o distanciamento social organizando os processos de atendimento com sinalização disponível
- Reduzimos a capacidade máxima em cada elevador
- Nos quartos as operações de arrumação e limpeza serão obrigatoriamente feitas sem a presença do cliente
- Reduzimos a capacidade máxima dos bares e restaurantes



# DISTANCIAMENTO SOCIAL

- Todas as refeições irão funcionar de acordo com um sistema de turnos com horários, devendo o hóspede reservar previamente o local e horário, havendo higienização das mesas e cadeiras entre cada utilização
- Nos restaurantes, substituímos os serviços em formato de buffet por um serviço à carta e cozinha ao vivo personalizado
- Reduzimos a capacidade máxima de utilização das piscinas e as espreguiçadeiras serão devidamente espaçadas
- Inibimos a utilização dos jacuzzi, sauna e banho turco
- O ginásio está sujeito a reserva prévia e capacidade limitada, havendo higienização dos equipamentos entre utilizações
- Os clubes de crianças interiores e as salas de Jogos, terão uma capacidade limitada. As atividades irão decorrer essencialmente em espaços exteriores
- Reduzimos a capacidade máxima das salas de reunião



# EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO

- Os nossos colaboradores estão equipados com luvas (exceto restaurante e bar) e máscara ou viseira de proteção
- Os colaboradores dos serviços de limpeza estarão equipados com fatos/batas
- Proporcionamos a medição da temperatura a todos os colaboradores e clientes
- Aconselhamos a todos os clientes a utilização de luvas e máscara de proteção
- Existem vários dispensadores de álcool gel nas diversas áreas do hotel



# LIMPEZA E DESINFEÇÃO

- Disponibilizamos aos clientes gel desinfetante para utilização nas diferentes áreas sociais do hotel (Recepção, Elevadores, Bares, Restaurantes, Spa, Salas de Reunião, Piscinas, Pisos e instalações sanitárias)
- Todos os equipamentos (canetas, terminais para pagamento, etc) são devidamente desinfetados após cada utilização
- Intensificamos a higienização e desinfeção das superfícies, áreas de contacto e equipamentos partilhados, utilizando produtos de limpeza com atuação antiviral (*EN 14476*)
- Mantemos uma rigorosa limpeza e desinfeção de todos os sistemas de água, ar condicionado e ventilação, com reforço da desinfeção por pulverização antiviral das grelhas de ventilação existentes
- Garantimos a ocupação do quarto somente após um período alargado, nunca inferior a 24 horas, depois da saída de um cliente

# ZONAS DE ISOLAMENTO



- Dispomos de zonas para isolar pessoas que possam ser detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, com ventilação natural ou ventilação mecânica, e com revestimentos lisos e laváveis, casa de banho, stock de materiais de limpeza, máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis, termómetro, contentor de resíduos autónomo, sacos de resíduos, sacos de recolha de roupa usada, Kit com água e alguns alimentos não perecíveis
- Existe sempre ao serviço um colaborador responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção para acompanhar a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o serviço nacional de saúde.
- Seguindo as sugestões da DGS procederemos à descontaminação da área de isolamento sempre que se registem casos positivos, bem como ao reforço dos procedimentos de limpeza e desinfeção sempre que existam casos suspeitos.
- O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção em saco de plástico que, após fechado (ex. com abraçadeira) será segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.



# AS NOSSAS EQUIPAS

Todos os Colaboradores receberam formação específica sobre:

- Protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19
- Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19, incluindo os procedimentos de higienização das mãos, etiqueta respiratória e conduta social
- Como cumprir a auto monitorização diária para avaliação da febre, verificação de tosse ou dificuldade em respirar
- Como cumprir as orientações da Direção Geral de Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa





# OS NOSSOS HÓSPEDES

A colaboração dos nossos hóspedes será essencial para garantir a sua segurança durante a estadia, assim recomendamos:

- O uso de máscaras de proteção na circulação nas zonas sociais
- A higienização das mãos, utilizando para o efeito os nossos dispensadores de álcool gel
- A manutenção da distância de segurança de 1,5/2 metros face aos restantes hóspedes e colaboradores sempre que possível
- A realização do check in e check out através da nossa plataforma MyVilaGalé
- A reserva prévia dos serviços de restauração, ginásio e spa
- A leitura do protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19 e cumprimento das precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19

# RESUMO DOS SERVIÇOS

Serviço	Descrição de funcionamento
Check In	O check in poderá ser feito online no portal MyVilaGalé, através do dispositivo móvel do cliente, que depois apenas levantará a chave do quarto na recepção do hotel. Staff da Recepção equipado com luvas e máscaras.
Check Out	O check out poderá ser feito online no portal MyVilaGalé, através do dispositivo móvel do cliente, que depois apenas depositará a chave do quarto na recepção do hotel. Staff da Recepção equipado com luvas e máscaras.
Quartos	Conceito paper free. Todos os folhetos e informação serão disponibilizados no portal MyVila Galé. Higienização com solução desinfetante à base de álcool. Troca de roupa seguindo instruções das autoridades e sem presença do cliente. Intervalo de 24 horas entre utilizações de clientes
Room service	Menu disponível online. Serviço prestado por colaborador com equipamentos de proteção individual

# RESUMO DOS SERVIÇOS

Serviço	Descrição de funcionamento
Restaurantes (Pequeno-almoço, almoço e jantar)	Capacidade máxima reduzida. As cadeiras com distancia de 1,5/2 metros. Mesas e cadeiras desinfetadas após cada utilização. Álcool gel disponível no espaço. Cartas e menus disponíveis para consulta no portal MyVilaGalé. Serviço à la carte sujeito a reserva prévia e com sistema de horários por turnos
Bares	Capacidade máxima reduzida. As cadeiras com distancia de 1,5/2 metros. Mesas e cadeiras desinfetadas após cada utilização. Álcool gel disponível no espaço. Cartas e menus disponíveis para consulta no portal MyVilaGalé.
Piscina interior	Sujeito a marcação prévia. Capacidade máxima reduzida. As espreguiçadeiras com distancia de 1,5/2 metros. Espreguiçadeiras desinfetadas após cada utilização. Álcool gel disponível no espaço
Ginásio	Sujeito a marcação prévia. Capacidade máxima reduzida. Os equipamentos são desinfetados após cada utilização. Álcool gel disponível no espaço

# RESUMO DOS SERVIÇOS

Serviço	Descrição de funcionamento
Massagens	Sujeito a marcação prévia. A sala é desinfetada após cada utilização. A Terapeuta usará bata e máscara que serão trocadas após cada tratamento
Sauna, Banho Turco, Jacuzzi	Encerrados
Piscinas Exteriores	Distanciamento de 1,5/2 metros entre cada espreguiçadeira. Higienização das espreguiçadeiras após utilização
Parques infantis/Clubes de crianças	Capacidade limitada de modo a garantir distanciamento social
Campos de jogos	Capacidade limitada de modo a garantir distanciamento social
Salas de reuniões	Redução da capacidade máxima. Disposição de mesas e cadeiras de modo a garantir distância social. Álcool gel disponível no espaço

# PLANO DE REABERTURAS

## Maio:

Mantém-se abertos os hotéis Vila Galé Porto, Coimbra, Ópera (Lisboa), Évora e Santa Cruz (Madeira)

## 1ª Fase

Portugal:

Abertura: 9 de Junho de 2020

Hotéis Vila Galé: Ampalius, Collection Praia, Lagos, Atlântico, Albacora, Cascais, Ericeira, Serra da Estrela, Collection Douro, Clube de Campo, Collection Alter Real

Brasil:

23 de Junho de 2020

Hotéis Vila Galé Angra e Marés

## 2ª Fase

Abertura: 1 de Julho de 2020

Hotéis Vila Gale: Cerro Alagoa, Náutico, Marina, Tavira, Estoril, Sintra, Collection Palácio dos Arcos, Collection Elvas, Collection Braga, Porto Ribeira

Abertura: 1 de Agosto 2020

Vila Gale Douro Vineyards

A segurança de todos é a nossa  
prioridade

Vila Galé Hotéis  
Sempre perto de si

Obrigado