

PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA – COVID-19

O atual contexto relacionado com a crise pandémica da COVID-19 forçou-nos a adotar medidas extraordinárias em defesa da saúde pública e cumprimento das diretivas da Direção Geral de Saúde e do Governo da República Portuguesa.

Nos **Hotéis Olissippo** trabalhamos para a reabertura dos nossos hotéis elaborando um plano e cumprindo procedimentos “Clean & Safe”, que nos permitam garantir a higiene e segurança dos nossos Clientes e Colaboradores, quando for considerada a retoma da nossa atividade.

Além do uso de máscara e o respeito pela distância social, todos os Colaboradores receberam informação e/ou formação específica sobre o Protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19 e como cumprir com as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto, incluindo os procedimentos de higienização das mãos, a etiqueta respiratória e a conduta social.

Os Hotéis possuem equipamentos de proteção individual, materiais de limpeza, equipamentos de higiene pessoal e locais de isolamento. Asseguram a lavagem e desinfeção dos locais onde colaboradores e clientes circulam e a desinfeção da piscina (a cloragem da água mantém-se nos níveis máximos de segurança) ou outros equipamentos existentes em SPAs / áreas wellness, bem como a reorganização e capacidade do espaço e o reforço da higienização nas zonas de restaurantes e bares. O protocolo de limpeza e higienização garante cuidados específicos com a roupa e a limpeza dos quartos e a operação assegura que tem condições para acionar todos os procedimentos conforme indicações da DGS.

Junto passamos a informar algumas das principais medidas:

Entrada no Hotel / Chegadas:

- Iremos suspender o serviço de Valet Parking a fim de minimizar contactos com o interior das viaturas conduzidas pelos Clientes;
- Iremos verificar a temperatura corporal de quem entra no Hotel
- Iremos informar previamente o Cliente e desinfetar a bagagem à chegada;
- Vamos organizar o serviço de bagagem de grupos para que as malas sejam deixadas às portas dos quartos;
- Vamos oferecer uma máscara e luvas descartáveis ao Cliente antes de entrar, caso não as tenha ou não as esteja a usar;
- Vamos distribuir à chegada de cada Cliente um folheto com informação alusiva às medidas em vigor no hotel no âmbito do combate à pandemia da COVID-19;

Receção:

- Iremos assinalar o distanciamento social com marcas no chão em frente à Receção;
- Todos os Colaboradores vão usar máscaras e luvas;
- Cada Rececionista irá utilizar um posto de trabalho completo e exclusivo e higienizá-lo no final de cada turno;
- Vamos manter desinfetantes disponíveis para uso dos Clientes;
- Vai ser explicado ao Cliente que só poderá aceder ao Restaurante ou Bar quando houver disponibilidade de mesa ou de lugar, a fim de evitar aglomerações;
- Solicitaremos ao cliente que privilegie o contato telefónico com todas os serviços do Hotel;
- Iremos manter a preocupação e desinfetar regularmente o balcão da Receção, TPA's, Keypasses e outros itens de contato regular pelo Cliente;

Elevadores:

- Iremos restringir o número de utilizadores simultâneos nos elevadores e anunciá-lo de forma visível no interior e exterior da cabina
- Vamos instalar em cada piso dispensadores de desinfetante para as mãos junto aos elevadores;

Quartos:

- Sinalizar informações sobre periodicidade de higienização aplicada nas unidades de alojamento;
- Atribuir quartos alternadamente (de 1 em 1 ou de 2 em 2) em cada piso;
- Todo o Pessoal dos Andares e de Limpeza usam o EPI (equipamento de proteção individual) previamente definido (máscaras, luvas, batas ...);
- Vamos distribuir pequenos doseadores de desinfetante e luvas descartáveis em cada quarto;
- Iremos deixar em repouso (24h a 48h) os quartos utilizados antes da limpeza sempre que possível;

Restaurantes e Bares:

- Os Restaurantes e Bares vão assegurar que todas as pessoas que neles trabalham e que o frequentam estão sensibilizadas para o cumprimento das regras, da lavagem correta das mãos, da etiqueta respiratória, assim como as outras medidas de higiene pessoal e ambiental.

Vamos reduzir a capacidade máxima do estabelecimento (interior, incluindo balcão, e esplanada), por forma a assegurar o distanciamento físico recomendado (2 metros) entre as pessoas nas instalações e garantir o cumprimento da legislação em vigor.

A disposição dos lugares em diagonal pode facilitar a manutenção da distância de segurança. Quem coabite pode sentar-se frente a frente ou lado a lado a uma distância inferior a 2 metros. Impedir que os clientes modifiquem a orientação das mesas e das cadeiras.

Privilegiar a utilização de espaços destinados aos clientes em áreas exteriores, como as esplanadas (sempre que possível).

Disponer, sempre que possível, as cadeiras e as mesas por forma a garantir uma distância de, pelo menos, 2 metros entre as pessoas.

Retirar os motivos decorativos nas mesas.

Substituir as ementas individuais por ementas que não necessitem de ser manipuladas pelos clientes ou ementas plastificadas e desinfetadas após cada utilização.

Assegurar uma boa ventilação e renovação frequente de ar nas áreas do restaurante.

Garantir o cumprimento das medidas previstas no HACCP.

- Vamos dispor de gel desinfetante à entrada para uso dos Clientes;
- Irá ser explicado ao Cliente que só poderá aceder ao Restaurante ou Bar quando houver disponibilidade de mesa ou de lugar, a fim de evitar aglomerações;
- Iremos substituir “buffets” por serviços de “Table d’Hôte” ou “à la carte”;
- Todos os Colaboradores vão usar máscaras e luvas;

Piscina, Ginásio e Spa:

- Vamos manter fechados até serem conhecidas as determinações das Autoridades de Saúde;

Convenções, Conferências e Reuniões:

- Vamos manter maior espaço entre mesas de trabalho e cadeiras;
- Vamos limitar o número de Clientes em cada sala;
- Iremos desinfetar mesas e cadeiras, equipamentos e área de trabalho após saída de Clientes;

Check-out:

- Iremos criar uma área adicional para “Check-out” e em separado do balcão da Recepção, nos casos em que se preveja uma maior afluência de saídas de Clientes.
- Iremos assinalar o distanciamento social com marcas no chão em frente à Recepção;
- Vamos garantir que os Colaboradores usam máscaras e luvas;
- Iremos manter desinfetantes disponíveis para uso dos Clientes;
- Vamos manter higienizados papel, envelopes e equipamentos;



SECURITY PROCEDURES - COVID-19

The present context related to the COVID-19 pandemic crisis has forced us to adopt extraordinary measures in order to assure the defense of public health and the upholding of the guidelines issued by the General Health Department and the Portuguese Government.

We, at the Olissippo Hotels, are constantly working towards the reopening of our hotels, and with this in mind, are currently elaborating a working plan with “COVID free” procedures, that when put into place will assure the hygiene and safety conditions for our Guest and Staff by the time our activity is resumed.

In addition to use masks and respect for social distance, all Employees received specific information and / or training on the internal Protocol for the COVID-19 coronavirus outbreak and how to comply with basic precautions for infection prevention and control in relation to the outbreak, including hand hygiene procedures, respiratory etiquette and social conduct.

The Hotels have personal protective equipment, cleaning materials, personal hygiene equipment and isolation rooms. They ensure the washing and disinfection of the places where employees and customers circulate and the disinfection of the swimming pool (the water chlorination remains at maximum safety levels) or other equipment existing in SPAs / wellness as well as the reorganization and capacity of the space and reinforcement the hygiene of restaurants and bars areas. The cleaning and sanitizing protocol guarantees specific care with the clothes and the cleaning of the rooms and the operation ensures that it is able to trigger all procedures as indicated by the GHD.

We will inform some of the main measures:

Hotel Entrance / Arrivals:

- We will suspend the Valet Parking service in order to minimize contacts with the interior of vehicles driven by Customers;*
- We will check the body temperature of those who enter the Hotel.*
- We will inform the Customer in advance and disinfect the luggage upon arrival.*
- We will organize the luggage service for groups so that bags are left at the doors of the rooms.*
- We will offer a disposable mask and gloves to the Customer before entering, if he does not have them or is not wearing them.*
- We will distribute a brochure with information on the measures in force at the hotel in the context of combating the pandemic of COVID-19.*

Reception:

- We will mark the social distance with marks on the floor in front of the Reception.*
- All Employees will wear masks and gloves.*
- Each Receptionist will use a complete and exclusive job post and clean it at the end of each Shift.*
- We will keep disinfectants available for Customers to use.*
- It will be explained to the Customer that he will only be able to access the Restaurant or Bar when there is a table or seat available, in order to avoid crowds;*
- We will ask the customer to prioritize telephone contact with all Hotel services.*
- We will maintain the concern and regularly disinfect the Reception desk, TPA's, Keypasses and other items of regular contact by the Customer;*

Elevators:

- We will restrict the number of simultaneous users on the elevators and advertise it visibly inside and outside the cab.
- We will install disinfectant dispensers on each floor next to the elevators.

Bedrooms:

- Signaling information on the periodicity of hygiene applied in the accommodation units.
- Assign rooms alternately (1 in 1 or 2 in 2) on each floor.
- All Floor and Cleaning Personnel use the PPE (personal protective equipment) previously defined (masks, gloves, gowns ...).
- We will distribute small disinfectant dispensers and disposable gloves in each room.
- We will let the rooms used before cleaning whenever possible (24h to 48h).

Restaurants and Bars:

- Restaurants and Bars will ensure that all people who work there and who attend are aware of compliance with the rules, correct hand washing, respiratory etiquette, as well as other personal and environmental hygiene measures.
We are going to reduce the maximum capacity of the establishment (interior, including balcony, and terrace), in order to ensure the recommended physical distance (2 meters) between people on the premises and ensure compliance with the legislation in force.
The diagonal arrangement of seats can facilitate maintaining the safety distance. Those who live together can sit face to face or side by side at a distance of less than 2 meters. Prevent customers from changing the orientation of tables and chairs.
Privileging the use of spaces for customers in outdoor areas, such as terraces (whenever possible).
Whenever possible, arrange chairs and tables in order to guarantee a distance of at least 2 meters between people.
Remove the decorative motifs on the tables.
Replace individual menus with menus that do not need to be handled by customers or plasticized and disinfected menus after each use.
Ensure good ventilation and frequent air renewal in the restaurant areas.
Ensure compliance with the measures provided for in the HACCP.
- We will have disinfectant gel at the entrance for use by Customers.
- It will be explained to the Customer that he will only be able to access the Restaurant or Bar when there is availability of a table or seat, in order to avoid crowds.
- We will replace "buffets" with "Table d'Hôte" or "à la carte" services.
- All Employees will wear masks and gloves.

Pool, Gym and Spa:

- We will keep closed until the Health Authorities' determinations are known.

Conventions, Conferences and Meetings:

- We will keep more space between work tables and chairs.
- We will limit the number of Customers in each room.
- We will disinfect tables and chairs, equipment and work area after customers leave.



Check-out:

- *We will create an additional area for "Check-out" and separately from the Reception counter, in cases where a greater influx of Customers is expected.*
- *We will mark the social distance with marks on the floor in front of the Reception.*
- *We will ensure that Employees wear masks and gloves.*
- *We will keep disinfectants available for Customers to use.*
- *We will keep paper, envelopes and equipment sanitized.*

These procedures can be changed whenever necessary or as required by the directives of the General Health Department and the Portuguese Government..