

Enquadrados na fase actual em que se encontra o nosso país e tendo também em conta a situação global a nível mundial, o Clube Vilarosa está a preparar a reabertura da unidade com todas as medidas de prevenção e controlo necessárias por forma a garantir a máxima segurança e bem-estar dos nossos hóspedes, colaboradores e parceiros.

É por isso com grande orgulho que o Clube Vilarosa ostenta o Selo Clean & Safe do Turismo de Portugal.

Quem já nos visitou sabe que a limpeza e higiene, desde as unidades de alojamento até à restauração, foi sempre uma das nossas grandes prioridades, como é reconhecido pelo Certificado HACCP (Higiene e Segurança Alimentar). Com esta preocupação sempre em mente, mas também mantendo o foco no objectivo primordial de garantir que os nossos hóspedes aproveitam ao máximo a sua estadia, seguimos as directrizes da DGS – Direcção-Geral da Saúde, Organização Mundial de Saúde e do Selo Clean & Safe do Turismo de Portugal para ajustar os nossos procedimentos e facilidades à realidade actual e às exigências da mesma.

Partilhamos agora um resumo das medidas gerais e específicas definidas e implementadas, um resumo do compromisso que assumimos consigo!

## MEDIDAS GERAIS

- ✚ Comprometemo-nos a manter a simpatia, qualidade e profissionalismo de sempre ao mesmo tempo que cumprimos e fazemos cumprir todas as medidas necessárias à segurança dos nossos colaboradores, hóspedes e parceiros.
- ✚ Desenvolvemos o nosso Protocolo Interno e Plano de Contingência relativo ao surto da COVID-19.
- ✚ Dispomos de equipamentos de protecção individual em número suficiente para os colaboradores e hóspedes.
- ✚ Dispomos de stock de materiais de limpeza adequados de acordo com o nosso plano de higienização.
- ✚ Criámos sinalética específica por forma a facilitar a circulação nos novos circuitos de circulação definidos.
- ✚ Dispomos de local específico para isolar pessoas que possam ser detectadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, com todas as condições exigidas para o efeito e com o devido plano de descontaminação para situações de casos suspeitos ou positivos.
- ✚ Temos sempre ao serviço um colaborador responsável por accionar os procedimentos em caso de suspeita de infecção.

## EQUIPA

- ✚ Todos os nossos colaboradores usam durante o serviço os equipamentos de protecção individual necessários a cada atividade, nomeadamente máscara de protecção, e cumprem as normas de distanciamento social, higienização das mãos e etiqueta respiratória tendo recebido formação específica para o efeito, nomeadamente sobre:
  - Protocolo Interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19;
  - Como cumprir as medidas básicas de prevenção e controlo de infecção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19, nomeadamente sobre 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 Direcção Geral de Saúde para limpeza de superfícies e tratamento de roupa.
  
- ✚ Todos os procedimentos internos foram revistos e adaptados à nova realidade de prevenção e controlo do vírus.

## HÓSPEDES

- ✚ Contamos com todos os nossos hóspedes para desfrutarem ao máximo da sua estadia, respeitando e cumprindo as normas de distanciamento social, higienização das mãos e etiqueta respiratória.
- ✚ Disponibilizamos em pontos estratégicos em todo o empreendimento a seguinte informação:
  - Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infecção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19;
  - Protocolo interno relativo ao surto de coronavírus COVID-19 (recepção).
  
- ✚ Utilização de máscara de protecção dentro das instalações comuns fechadas.
- ✚ No Check in será efectuada a medição da temperatura.
- ✚ Estarão igualmente disponíveis para aquisição kits de máscara.

## RECEPÇÃO

- ✚ Procedimento de controlo e desinfecção à entrada do hotel.
- ✚ O balcão foi reorganizado por forma a ser possível cumprir o distanciamento social, tanto entre os hóspedes como entre os hóspedes e os colaboradores.

- ✚ Implementação do serviço de Check in online para diminuir o tempo de Check in presencial.
- ✚ O horário de Check out é até às 11h00 e o horário de Check in a partir das 16h00 por forma a operacionalmente ser possível garantir que os novos procedimentos de limpeza são feitos com segurança.

## UNIDADES DE ALOJAMENTO

- ✚ Os procedimentos de limpeza foram reorganizados e adaptados às novas necessidades.
- ✚ Cuidados específicos para troca da roupa de cama e limpeza, privilegiando dois tempos de intervenção espaçados e com protecção adequada conforme Protocolo Interno.
- ✚ Procedimentos adequados e específicos de lavagem da roupa de cama e toalhas.
- ✚ O hóspede tem a possibilidade de escolher se quer ou não a limpeza diária na sua unidade de alojamento.
- ✚ Haverá à disposição roupa de cama e toalhas a serem entregues ao hóspede juntamente com sacos específicos para colocação da roupa usada, caso o hóspede pretenda substituir pessoalmente as mesmas por forma a não ter pessoal a aceder à unidade de alojamento durante a estadia.
- ✚ Todos os documentos físicos informativos foram retirados das unidades de alojamento e estarão acessíveis na recepção em formato digital.

## ZONAS PÚBLICAS GERAIS

- ✚ Lavagem e desinfecção das superfícies onde colaboradores e hóspedes circulam de acordo com o Protocolo Interno e o Plano de Higienização.
- ✚ Maior periodicidade na higienização das zonas comuns, superfícies e objectos de utilização comum (incluindo balcões, maçanetas de portas, botões de elevadores, interruptores, canetas, terminais para pagamento, etc.) como definido no Protocolo Interno.
- ✚ Renovação de ar das salas e espaços fechados feita regularmente.
- ✚ Dispensadores de solução de álcool gel à disposição dos hóspedes em diferentes zonas da unidade.
- ✚ Abertura de todas as portas possíveis nas zonas públicas de modo a reduzir o contacto com maçanetas/portas.
- ✚ Nas instalações sanitárias disponibilização de equipamento para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhetes de papel.
- ✚ As zonas de estar foram reorganizadas por forma manter o distanciamento social necessário.

## PISCINAS

- ✚ Desinfecção realizada como definido em Protocolo Interno.
- ✚ Horários de abertura e encerramento rigorosamente cumpridos por forma a ser possível higienizar correctamente o espaço.
- ✚ Espreguiçadeiras reorganizadas por forma a manter o distanciamento de segurança.
- ✚ Controlo dos níveis de cloro efectuado, que fará cumprir a manutenção dos níveis máximos permitidos por lei.
- ✚ Desinfectante e toalhetes descartáveis à disposição dos hóspedes através do vigilante para que estes possam desinfectar as espreguiçadeiras antes da utilização.

## FORNECEDORES E RECEÇÃO DE MERCADORIAS

- ✚ Os fornecedores de mercadorias não acedem ao interior da unidade hoteleira, ficando restritos a um local definido no cais de descarga e utilizando sempre os equipamentos de protecção necessários, nomeadamente máscara e luvas.
- ✚ Os procedimentos de recepção e armazenamento de mercadorias foram reorganizados e adaptados à nova realidade.
- ✚ É privilegiada toda a comunicação com os fornecedores através de meios não presenciais.
- ✚ Todos os nossos fornecedores são alvo de avaliação e controlo no âmbito do nosso sistema de Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos (HACCP).

## RESTAURAÇÃO

- ✚ Os procedimentos de higienização foram reforçados e adaptados à nova realidade de acordo com o Protocolo Interno e Plano de Higienização.
- ✚ A circulação dos hóspedes e colaboradores dentro do restaurante é feita com máscara de protecção.
- ✚ Todos os temperos e condimentos estão disponíveis em formato unidose e a pedido do hóspede, ou serão servidos por um colaborador.
- ✚ Os buffets estão protegidos e são servidos por um colaborador ou empratados na cozinha.
- ✚ A disposição das mesas foi reorganizada por forma a manter o distanciamento de segurança.
- ✚ Nos locais onde tal é possível, os copos são descartáveis com utilização única.
- ✚ As mesas estão totalmente limpas sem qualquer adereço em cima das mesmas e os talheres embalados individualmente e entregues directamente ao cliente.

- ✚ Por forma a reduzir o número de hóspedes em simultâneo dentro do restaurante, o serviço poderá ser efectuado por turnos em horários a definir com marcação prévia obrigatória.
- ✚ Sempre que possível privilegiar o pagamento em cartão de crédito.
- ✚ Os menus estão acessíveis através de plataforma online por QR Code.

## ZONAS COMUNS

- ✚ O campo multidesportivo apenas pode ser utilizado em simultâneo por hóspedes alojados na mesma unidade de alojamento e sujeito a marcação prévia.
- ✚ O Kids Club estará encerrado até novas indicações.
- ✚ O serviço de massagens irá funcionar adaptado às novas regras de segurança e com marcação prévia obrigatória.

## ANIMAÇÃO

- ✚ O programa de animação foi revisto e adaptado por forma a manter o distanciamento social necessário.
- ✚ Atividades que incluam contacto físico não vão ser realizadas