



Protocolo de Higiene & Segurança

Viver a Quinta em plenitude com higiene e segurança é o compromisso que assumimos com a nossa equipa e clientes. E com o empenho de todos saberemos usufruir ao máximo do entorno único de 16 hectares de área descoberta que nos distingue e da possibilidade de acesso direto ao exterior que caracteriza a maioria dos nossos alojamentos.

Existe uma nova realidade, mas a aposta na simpatia e profissionalismo continua igual, simplesmente agora com um sorriso no olhar!

A nossa premissa? **Juntos construiremos uma experiência melhor!**

Com esse objetivo, adaptámos os nossos procedimentos às Orientações das Autoridades de Saúde nacionais e internacionais - Direção Geral de Saúde (DGS) e Organização Mundial de Saúde (OMS) - e comprometemo-nos com o selo "Clean & Safe" reconhecido pelo Turismo de Portugal. Fique a par de todas novas medidas adotadas.

Como se realiza o novo Check IN?

- Na confirmação da sua reserva, inicia-se o pré Check IN, em que é solicitado o preenchimento do Perfil de cada Hóspede e a indicação de algumas das suas preferências durante a Estadia
- Deverá reenviar os dados solicitados atempadamente, para agilizar o processo de Check IN e assim evitar esperar na Receção, sendo apenas necessária a confirmação dos dados enviados
- Favorecendo o distanciamento físico aconselhado, o cliente deverá indicar o meio privilegiado como pretende comunicar com a nossa Receção durante a sua estadia (e-mail ou Whatsapp).
- Aconselhamos o agendamento prévio da hora de Check IN, por forma a privilegiar um atendimento rápido e evitar a sobreposição de hóspedes na Receção, ainda que com o devido distanciamento físico (1,5/2 metros)
- Por forma a garantir todos os procedimentos de limpeza e desinfeção de alojamentos fica suspensa temporariamente a possibilidade de realização de Early Check IN (antes das 15 horas)

Como circular na Quinta?

- A maioria dos alojamentos tem acesso direto aos nossos jardins históricos, pelo que aconselhamos privilegiar sempre os percursos exteriores
- Evite deslocções desnecessárias ao interior das instalações comuns, privilegiando o contacto direto com a nossa Receção, marcando "7" do telefone do alojamento, ligando **268 636 460** do seu telemóvel, ou pelo meio privilegiado de comunicação escolhido (email ou Whatsapp)
- Nos corredores e áreas comuns interiores, é obrigatório circular sempre com máscara colocada
- Incentivamos a frequente lavagem e desinfeção de mãos, tendo disponíveis vários dispensadores nos principais pontos de acesso e de passagem
- Aconselhamos o cumprimento da etiqueta respiratória, espirrando ou tossindo para o antebraço
- Os colaboradores e hóspedes deverão privilegiar sempre o distanciamento físico de 1,5/2 metros entre si, excetuando os coabitantes
- Foram reforçadas as medidas de limpeza e desinfeção das áreas comuns, ao longo do dia, com especial enfoque nos pontos de alto contacto
- Apesar da frequente desinfeção, evite tocar desnecessariamente em superfícies de alto contacto como portas, puxadores de portas, mesas, balcões, corrimões
- Por forma a privilegiar o distanciamento físico entre todos, reduzimos a lotação das áreas comuns interiores, sendo desaconselhada a permanência nas mesmas
- Os equipamentos de Ar Condicionado não estarão a funcionar nas áreas comuns
- Não altere a disposição de mesas, cadeiras e espreguiçadeiras. Caso haja essa necessidade, peça ajuda a um dos nossos colaboradores por forma a que seja garantido o distanciamento físico e a segurança de todos
- Não obstante a frequente desinfeção dos WC's públicos ao longo do dia, aconselhamos a privilegiar a utilização dos sanitários privativos do seu alojamento

Como procedemos à gestão de alojamentos?

- Foram reforçados os procedimentos de limpeza e desinfeção de todas as unidades de alojamento
- Limitámos a taxa de ocupação de alojamentos, reduzindo a nossa disponibilidade, por forma a garantir que um alojamento permaneça livre durante 24 horas entre cada ocupação

- Os hóspedes têm à disposição serviços dentro da unidade de alojamento ou fora dela, o que contribuirá para um maior ou menor isolamento social

O que mudou na atuação da nossa equipa?

- Por forma a proporcionar-lhe uma estadia com a maior segurança, todos os nossos colaboradores receberam formação sobre os novos procedimentos e cuidados de limpeza e desinfeção a adicionar aos já existentes
- A nossa equipa está devidamente protegida e informada sobre o correto uso do seu equipamento de proteção individual
- Reforçou-se a obrigatoriedade de mudança diária de farda
- Reduziu-se a lotação do número de colaboradores por zona

Como procedemos à desinfeção e limpeza da Quinta?

- Aos procedimentos de limpeza e desinfeção já anteriormente aplicados, adicionámos produtos desinfetantes indicados para eliminação do vírus
- Apostamos no arejamento regular das unidades de alojamento e espaços comuns
- Recorremos a equipamentos de ozono para purificação de ar nas áreas comuns e nos alojamentos após Check OUT
- Eliminámos elementos decorativos e de difícil desinfeção das unidades de alojamento e espaços comuns
- As áreas de acesso exclusivo aos colaboradores são limpas e desinfetadas regularmente
- A equipa responsável pelos serviços de limpeza e desinfeção está protegida com equipamentos de proteção individual específicos
- Caberá aos Hóspedes optar ou não pelo serviço de limpeza da sua unidade de alojamento durante a estadia
- Caso opte por não ter serviço de limpeza durante a sua estadia, e necessite de reposição de *amenities*, papel higiénico, atoalhados, entre outros, bastará solicitar diretamente à nossa Receção marcando "7" do telefone do alojamento, ligando **268 636 460** do seu telemóvel, ou pelo meio privilegiado de comunicação escolhido (email ou Whatsapp)
- Nos alojamentos, as operações de arrumação e limpeza são obrigatoriamente realizadas sem a presença do hóspede

- Asseguramos a limpeza e desinfeção de todos os sistemas de água. Os equipamentos de Ar Condicionado dos alojamentos são sujeitos a reforço da desinfeção por pulverização antiviral dos filtros

Como passam a funcionar os serviços de Refeição?

- Reduzimos a lotação do Restaurante, Sala de Pequenos-Almoços e Esplanadas, garantindo a distância mínima de segurança
- Todos os serviços de Refeições passam a requerer reserva e marcação prévia de horário
- O serviço de Pequeno-Almoço funcionará por turnos (08:00-08:30 | 08:30-09:00 | 09:00-09:30 | 09:30-10:00). Agradecemos antecipadamente o cumprimento da sua reserva por forma a não comprometer o serviço e procedimentos de limpeza e desinfeção necessários entre utilizações
- Poderão aplicar-se turnos para os serviços de refeições de almoços e jantares. Por essa razão, deverá honrar a sua marcação de modo a não comprometer os serviços de limpeza e desinfeção necessários entre utilizações
- Aguarde a sua vez para que o nosso colaborador indique qual a mesa que está destinada à sua reserva (inclusive no pequeno-almoço)
- Por forma a oferecermos toda a variedade de produtos que faziam parte do nosso Buffet, o serviço de pequeno-almoço funcionará por escolha prévia de produtos ou Buffet assistido de acordo com a ocupação
- Os hóspedes continuam a ter a opção de solicitar o pequeno-almoço entregue no alojamento, mediante uma taxa de *room service* de 5€
- As equipas de Cozinha e Sala adaptaram os seus procedimentos para garantir todas as medidas de segurança e utilizando equipamentos de proteção individual específicos
- Reforçaram-se as Medidas do Plano de Segurança Alimentar (HACCP) de análise e controlo de Pontos Críticos

Quais os serviços/atividades que sofreram alterações?

- Serviço de Limpeza de Alojamentos Residentes (limpeza de continuação) por opção do hóspede
- Sala de Jogos com acesso adaptado
- Sala de Snooker com acesso adaptado

- Serviço de Lavandaria (lavagem e passagem a ferro) para hóspedes temporariamente indisponível
- Serviço de Massagens e Terapias temporariamente indisponível
- Workshop de Cozinha e Doçaria Regional temporariamente indisponível
- Desmancha do Porco temporariamente indisponível
- Paintball temporariamente indisponível

O que altera na utilização da nossa piscina exterior?

- O hóspede tem a opção de utilizar a sua própria toalha de piscina ou solicitar previamente a disponibilização de toalhas no seu alojamento
- Caso opte pela utilização das nossas toalhas, quando pretender a sua substituição deverá depositá-la no contentor exclusivo para o efeito que se encontra próximo dos balneários da piscina e indicar a quantidade de toalhas limpas a entregar no alojamento diretamente à nossa Recepção marcando "7" do telefone do alojamento, ligando **268 636 460** do seu telemóvel, ou pelo meio privilegiado de comunicação escolhido (email ou Whatsapp)
- Procede-se diariamente ao controlo de qualidade da água da piscina
- Procede-se diariamente à desinfeção da área circundante da Piscina, incluindo espreguiçadeiras, esplanada, parque infantil e pontos de contacto frequente
- A disposição das espreguiçadeiras e esplanadas garante o distanciamento físico de segurança a todos os hóspedes pelo que solicitamos que não proceda à sua alteração
- Cada cliente só poderá ocupar uma espreguiçadeira durante todo o dia. Caso necessite de alguma alteração, consulte por favor um dos nossos colaboradores
- Poderá verificar-se a necessidade de reserva prévia de espreguiçadeiras
- A utilização dos balneários da Piscina requer a colocação de máscara individual

Como se realiza o Check OUT?

- Por forma a garantir todos os procedimentos de limpeza e desinfeção de alojamentos, fica suspensa temporariamente a possibilidade de realização de Late Check OUT (após as 12 horas). Após essa hora o hóspede ainda poderá usufruir dos restantes serviços, mas terá obrigatoriamente de entregar as chaves do alojamento

- Aconselhamos todos os hóspedes a procederem ao agendamento prévio do seu Check OUT, por forma a privilegiar um atendimento rápido e evitar a sobreposição de hóspedes na Recepção, ainda que com o devido distanciamento físico (1,5/2 metros)
- Caso tenha realizado consumos extras durante a sua estadia, poderá solicitar previamente à nossa Recepção o envio do seu extrato de conta para confirmação, pela via indicada como meio privilegiado de comunicação
- Damos preferência ao pagamento através de meio que não implique contato físico entre o colaborador e o cliente (Ex. Contactless). Caso não seja possível, privilegia-se o Multibanco/Cartão de Crédito regular e em último caso Numerário
- Antes e após o pagamento os TPA `s são devidamente desinfetados
- Privilegiamos o envio de fatura eletrónica por email ou whatsapp

O que alterámos na relação com os nossos Fornecedores?

- Continuamos a dar preferência a fornecedores locais
- Privilegiam-se fornecedores com selo "Clean & Safe"
- Os Fornecedores deixam de ter acesso ao interior das instalações, a não ser em caso de prestação de serviços estritamente necessários
- Ajustámos o procedimento de entrega e armazenamento de mercadorias
- Todos os serviços externos não essenciais foram temporariamente suspensos

Como proceder num caso suspeito de COVID-19?

- Toda a nossa equipa recebeu formação e está apta a apoiar os nossos hóspedes em caso de emergência ou suspeita
- Em caso suspeito, o cliente deverá contactar diretamente a nossa Recepção marcando "7" do telefone do alojamento, ligando **268 636 460** do seu telemóvel, ou pelo meio privilegiado de comunicação escolhido (email ou Whatsapp), por forma a que o colaborador Responsável o acompanhe à Sala de Isolamento e o auxilie a dar seguimento ao plano de contingência estabelecido.
- Caso pretenda, o hóspede poderá optar por permanecer no seu alojamento
- A Sala de Isolamento dispõe de ventilação natural, 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

NOTA: este plano poderá sofrer alterações em função da evolução da pandemia ou de novas orientações legais que possam surgir.

Obrigado pela sua colaboração, confiança e preferência!