

NORMAS E PROCEDIMENTOS PARA REABERTURA do Hotel Estoril Porto

Para esta fase de reabertura do Hotel Estoril Porto foram estudados vários critérios que garantissem o funcionamento adaptados a todos os critérios de segurança e proteção dos hóspedes e colaboradores da unidade Hoteleira. Para tal, foram adotados diversos procedimentos de higiene e segurança de acordo com as orientações da Direção-Geral da Saúde. O presente manual pretende divulgar todas as normas implementadas, muitas que são inéditas no tempo de existência desta unidade hoteleira, mas o cenário que vivemos obriga a cuidados suplementares. Assim, da lista de normas a aplicar nesta reabertura, constam medidas reforçadas de limpeza e desinfeção nos vários espaços e a utilização de material de proteção pelos funcionários e hóspedes, entre outras que serão descritas. Pedimos que leia atentamente este documento. As nossas equipas estão disponíveis para esclarecer todas as suas questões e apoiar no que for necessário. O cumprimento destas regras é vital para o bom funcionamento dos serviços e equipamentos, por isso contamos com a colaboração de todos. Desejamos-lhe uma excelente estadia com conforto e segurança!

1. Informação e proteção dos Hóspedes

- Todos os hóspedes terão acesso à informação referente ao cumprimento das regras de proteção e funcionamento adaptado ao Covid-19;
- O presente manual está disponível em todas as unidades de alojamento;
- Caso os hóspedes não disponham de materiais de proteção individual, há máscaras disponíveis para venda.
- À entrada do Hotel, aquando do check-in e à saída (check-out) será medida a temperatura a todos os Hóspedes. Este mecanismo pretende assegurar os critérios de segurança, não sendo efetuado qualquer registo do dado biométrico.
- Durante a permanência é obrigatório manter o distanciamento social de dois metros entre utentes, e o uso de máscara ou viseira, aquando da deslocação nas áreas comuns.
- Apenas os hóspedes com estadia poderão permanecer no Hotel Estoril Porto, não sendo admitidas pessoas sem estadia.

2. Recepção

- Foi colocada uma proteção em acrílico no balcão da recepção e providenciados todos os equipamentos de proteção individual aos trabalhadores;
- No ato de check-in, check-out e sempre que se desloquem à recepção, se houver fila, os hóspedes devem manter uma distância de 2 metros de acordo com a sinalização no local;
- Sempre que dirijam à Recepção, os hóspedes devem usar máscara;
- Os hóspedes devem manter o distanciamento social entre si.

3. Zonas comuns

- Enquanto transitam nas zonas comuns, os hóspedes devem utilizar máscara ou viseira individual de proteção;
- As casas de banho dos espaços comuns estão fechadas, devendo os hóspedes utilizar os wc do seu quarto;

- À entrada do Hotel, e outros locais estratégicos, estão colocados dispensadores de gel desinfetante.

4. Normas na mudança de roupa dos quartos, limpeza e desinfecção das instalações

- Todos os funcionários estão preparados para execução das suas tarefas conforme as orientações da DGS e equipados com os respetivos EPI's (Equipamento de proteção Individual);
- Os funcionários afetos à limpeza usarão (sobre o fardamento) uma bata de TNT ou avental plastificado, luvas e máscara de tipo cirúrgica;
- As limpezas serão executadas por duas equipas diferentes, isto é, uma equipa ficará responsável pela roupa e a outra pela limpeza do apartamento/quarto;
- A roupa retirada após utilização é levada de imediato para a lavandaria e colocada a lavar com a temperatura mais alta que puder suportar;
- Na limpeza, não será usado o aspirador, por não ser aconselhável, devido ao facto de colocar o ar em movimento, as gotículas e transforma-as em aerossóis. Assim, esta será feita com o sistema de esfregona de algodão, panos e toalhas humedecidas com solução descartáveis, necessárias à correta desinfecção dos espaços;
- Existirá reforço das medidas de higiene, limpeza e intensificação dos desinfetantes. Todas as áreas comuns serão limpas diversas vezes por dia. O mesmo acontecerá na desinfecção de superfícies de uso regular como maçanetas das portas ou corrimão das escadas;
- Os equipamentos/material que sejam mais utilizados deverão ser desinfetados após cada utilização. (ex: balcão da receção, cartões de acesso, etc.).

5. Alterações aos procedimentos de limpeza e troca de atalhados

- Todas as operações de limpeza e arrumação, serão realizadas sem a presença do hospede;
- Não haverá limpeza diária;
- A limpeza dos quartos decorrerá uma vez a cada 3 dias, ou, para estadias menores, apenas antes da entrada e após a saída, isto por forma a proteger colaboradores e hóspedes.
- No final de cada estadia é realizada uma limpeza e desinfecção completa do alojamento; e sempre que possível a unidade ficará desocupada nas 24 horas seguintes.
- Os atalhados e roupa de cama do hotel serão trocados, apenas, a cada 3 dias. Mesmo que os hóspedes os coloquem para substituição, apenas situações excecionais serão consideradas.

6. Restauração

- De forma assegurar o distanciamento físico recomendado (2 metros) entre as pessoas de acordo com a legislação em vigor, o Serviço de bufete está encerrado.
- O Pequeno almoço funcionará em regime de serviço à mesa personalizado, com marcação de hora obrigatória..
- Todas as zonas de contacto frequentes serão desinfetadas regularmente;
- Os colaboradores afetos ao serviço usarão máscara e/ou viseira e cumprirão com todos os requisitos de higiene e proteção em vigor;

7. Medidas de isolamento

- Foi definido e reservado um quarto/apartamento para isolamento de casos suspeitos/confirmados de Covid-1. Em casos suspeitos deve-se seguir o plano interno de contingência em vigor em conjunto com as recomendações da DGS.

STANDARDS AND PROCEDURES FOR REOPENING of Hotel Estoril Porto

For this phase of reopening the Hotel Estoril, several criteria were studied to guarantee the operation adapted to all the safety and protection criteria of the guests and employees of the Hotel unit. To this end, several hygiene and safety procedures were adopted according to the guidelines of the Portuguese Directorate-General for Health (DGS). This manual intends to disclose all the implemented standards, many that are unprecedented in the time of existence of this hotel, but the scenario we live in requires additional care. Thus, the list of rules to be applied in this reopening, includes reinforced cleaning and disinfection measures in the various spaces and the use of protective material by employees and guests, among others that will be described. We ask that you read this document carefully. Our teams are available to answer all your questions and support you as needed. Compliance with these rules is vital for the proper functioning of services and equipment, which is why we count on the collaboration of all. We wish you an excellent stay in comfort and safety!

1. Information and protection of guests

- All guests will have access to information regarding compliance with the protection and operating rules adapted to Covid-19;
- This manual is available in all accommodation units;
- If guests do not have individual protection materials, masks are available for sale;
- At the Hotel entrance, at check-in and at check-out, the temperature will be measured for all guests. This mechanism aims to ensure the security criteria, with no registration of the biometric data in question;
- During the stay it is mandatory to maintain the social distance of two meters between users, and the use of a mask or visor, when traveling in the common areas.
- Only guests with a logging can stay at the Hotel Estoril Porto, outside visitors won't be allowed.

2. Reception

- Acrylic protection was placed on the reception counter and all personal protective equipment was provided for workers;
- At check-in, check-out and whenever they go to the reception, if there is a queue, guests must maintain a distance of 2 meters according to the signs on site;
- Whenever going to Reception, guests must wear a mask;
- Guests must maintain social distance from each other.

3. Common areas

- While passing in the common areas, guests must wear a personal protective mask or visor;
- The bathrooms in the common spaces are closed, and guests must use the wc of their accommodation;
- Disinfectant gel dispensers are placed at the entrance of the Hotel and in other strategic locations.

4. Rules for changing the clothes in the rooms, cleaning and disinfecting the premises

- All employees are prepared to carry out their tasks according to DGS guidelines and equipped with the respective PPE's (Personal protective equipment);
- Cleaning staff will wear (over uniform) a TNT gown or plasticized apron, gloves and a surgical mask;
- Cleaning will be carried out by two different teams, that is, one team will be responsible for the laundry and the other for cleaning the apartment / room;

- The clothes removed after use are taken immediately to the laundry and washed with the highest temperature that can withstand;
- When cleaning, the vacuum cleaner will not be used, as it is not advisable, due to the fact that it sets the air in motion, the droplets and transforms them into aerosols. Thus, this will be done with the cotton mop system, cloths and towels moistened with disposable solutions, necessary for the correct disinfection of the spaces;
- There will be reinforcement of hygiene, cleaning and intensification measures for disinfectants. All common areas will be cleaned several times a day. The same will happen when disinfecting surfaces of regular use, such as door handles or stair railing;
- The equipment / material that is most used must be disinfected after each use. (ex: reception desk, access cards, etc.).

5. Changes to cleaning and towel exchange procedures

- All cleaning and tidying operations will be carried out without the presence of the guest;
- Won't be daily cleaning;
- The cleaning of the rooms will take place once every 3 days, or, for shorter stays, just before entry and after departure, in order to protect employees and guests.
- At the end of each stay, a complete cleaning and disinfection of the accommodation is carried out; and whenever possible the unit will be unoccupied for the next 24 hours.
- The hotel's towels and bed linen will only be changed every 3 days. Even if the guests place them for replacement, only exceptional situations will be considered.

6. Restaurant

- In order to ensure the recommended physical distance (2 meters) between people in accordance with the legislation in force, the Breakfast Buffet is closed,
- Breakfast will operate on personalize table service, with mandatory prebooking of service hour.
- All areas of frequent contact will be disinfected regularly;
- Employees assigned to the service will wear a mask and / or visor and will comply with all the hygiene and protection requirements in force;

7. Isolation measures

- A room / apartment has been defined and reserved for the isolation of suspected / confirmed cases from Covid-19. In case of suspicious cases, the internal contingency plan in force must be followed in conjunction with the recommendations of the DGS.

NORMES ET PROCÉDURES DE RÉOUVERTURE de l'hôtel Estoril Porto

Pour cette phase de réouverture de l'hôtel Estoril Porto, plusieurs critères ont été étudiés afin de garantir un fonctionnement adapté à tous les critères de sécurité et de protection des clients et employés de l'unité hôtelière. À cette fin, plusieurs procédures d'hygiène et de sécurité ont été adoptées conformément aux directives de la direction générale de la santé (DGS). Ce manuel vise à divulguer toutes les normes mises en œuvre, beaucoup sans précédent depuis l'époque de cet hôtel, mais le scénario dans lequel nous vivons nécessite des soins supplémentaires. Ainsi, la liste des règles à appliquer dans cette réouverture comprend des mesures renforcées de nettoyage et de désinfection dans les différents espaces et l'utilisation de matériel de protection par les employés et les invités, entre autres qui seront décrites. Nous vous demandons de lire attentivement ce document. Nos équipes sont disponibles pour répondre à toutes vos questions et vous accompagner au besoin. Le respect de ces règles est vital pour le bon fonctionnement des services et équipements, c'est pourquoi nous comptons sur la collaboration de tous. Nous vous souhaitons un excellent séjour dans le confort et la sécurité!

1. Information et protection des invités

- Tous les invités auront accès aux informations concernant le respect des règles de protection et de fonctionnement adaptées à Covid-19;
- Ce manuel est disponible dans toutes les unités d'hébergement;
- Si les clients ne disposent pas de matériaux de protection individuelle, des masques sont disponibles à la vente.
- À l'entrée de l'hôtel, à l'arrivée et au départ, la température sera mesurée pour tous les clients. Ce mécanisme vise à garantir les critères de sécurité, sans enregistrement des données biométriques.
- Pendant le séjour, il est obligatoire de maintenir la distance sociale de deux mètres entre les utilisateurs, et l'utilisation d'un masque ou d'une visière, lors des déplacements dans les espaces communs.
- Seuls les clients avec un séjour peuvent séjourner à l'hôtel Estoril Porto, et les personnes sans séjour ne sont pas autorisées.

2. Réception

- Une protection en acrylique a été placée sur la réception et tout l'équipement de protection individuelle a été fourni aux travailleurs;
- Lors de l'enregistrement, du départ et chaque fois qu'ils se rendent à la réception, s'il y a une file d'attente, les clients doivent respecter une distance de 2 mètres selon les panneaux sur place;
- Chaque fois que vous conduisez à la réception, les clients doivent porter un masque;
- Les clients doivent maintenir une distance sociale les uns des autres.

3. Espaces communs

- Lors de vos déplacements dans les parties communes, les clients doivent porter un masque de protection individuelle ou une visière;
- Les salles de bain dans les parties communes sont fermées, et les clients doivent utiliser le wc dans leur chambre;
- Des distributeurs de gel désinfectant sont placés à l'entrée de l'hôtel et à d'autres endroits stratégiques.

4. Règles pour changer le linge de chambre, nettoyer et désinfecter les locaux

- Tous les employés sont prêts à exécuter leurs tâches conformément aux directives de la DGS et équipés des EPI respectifs (équipement de protection individuelle);

- Le personnel de nettoyage portera (par-dessus l'uniforme) une blouse TNT ou un tablier plastifié, des gants et un masque chirurgical;
- Le nettoyage sera effectué par deux équipes différentes, c'est-à-dire qu'une équipe sera responsable de la lessive et l'autre du nettoyage de l'appartement / chambre;
- Les vêtements retirés après utilisation sont immédiatement apportés au linge et lavés à la température la plus élevée qui puisse supporter;
- Lors du nettoyage, l'aspirateur ne sera pas utilisé, car il n'est pas conseillé, car il met l'air en mouvement, les gouttelettes et les transforme en aérosols. Ainsi, cela se fera avec le système de vadrouille en coton, des chiffons et des serviettes humidifiés avec des solutions jetables, nécessaires à la désinfection correcte des espaces;
- Il y aura un renforcement des mesures d'hygiène, de nettoyage et d'intensification des désinfectants. Toutes les parties communes seront nettoyées plusieurs fois par jour. La même chose se produira lors de la désinfection des surfaces d'usage courant telles que les poignées de porte ou les rampes d'escalier;
- L'équipement / le matériel le plus utilisé doit être désinfecté après chaque utilisation. (ex: réception, cartes d'accès, etc.).

5. Modifications des procédures de nettoyage et d'échange de serviettes

- Toutes les opérations de nettoyage et de rangement seront effectuées sans la présence du client;
- Il n'y aura pas de nettoyage quotidien;
- Le nettoyage des chambres aura lieu une fois tous les 3 jours, ou, pour les séjours plus courts, juste avant l'entrée et après la sortie, ceci afin de protéger les employés et les invités.
- A la fin de chaque séjour, un nettoyage et une désinfection complets du logement sont effectués; et dans la mesure du possible, l'unité sera inoccupée pendant les 24 prochaines heures.
- Les serviettes et le linge de lit de l'hôtel ne seront changés que tous les 3 jours. Même si les invités les placent pour le remplacement, seules les situations exceptionnelles seront prises en compte.

6. Restauration

- Afin d'assurer la distance physique recommandée (2 mètres) entre les personnes conformément à la législation en vigueur, le Buffet Service est fermé.
- Le petit-déjeuner fonctionnera sur une base de service de table personnalisé, avec horodatage obligatoire.
- Toutes les zones de contact fréquent seront désinfectées régulièrement;
- Les employés affectés au service porteront un masque et / ou une visière et se conformeront à toutes les exigences d'hygiène et de protection en vigueur;

7. Mesures d'isolement

- Une chambre / un appartement a été défini et réservé à l'isolement des cas suspects / confirmés de Covid-1. Dans les cas suspects, le plan d'urgence interne en vigueur doit être suivi en parallèle avec les recommandations de la DGS.

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA APERTURA del Hotel Estoril Porto

Para esta fase de reapertura del Hotel Estoril Porto, se estudiaron varios criterios para garantizar la operación adaptada a todos los criterios de seguridad y protección de los huéspedes y empleados de la unidad del Hotel. Con este fin, se adoptaron varios procedimientos de higiene y seguridad de acuerdo con las directrices de la Dirección General de Salud (DGS). Este manual tiene como objetivo divulgar todos los estándares implementados, muchos de los cuales no tienen precedentes en el momento de la existencia de este hotel, pero el escenario en el que vivimos Requiere cuidado adicional. Por lo tanto, la lista de reglas que se aplicarán en esta reapertura incluye medidas reforzadas de limpieza y desinfección en los diversos espacios y el uso de material de protección por parte de empleados e invitados, entre otros que se describirán. Le pedimos que lea este documento detenidamente. Nuestros equipos están disponibles para responder todas sus preguntas y apoyarlo según sea necesario. El cumplimiento de estas reglas es vital para el buen funcionamiento de los servicios y equipos, por eso contamos con la colaboración de todos. ¡Le deseamos una excelente estadía en comodidad y seguridad!

1. Información y protección de los huéspedes.

- Todos los invitados tendrán acceso a información sobre el cumplimiento de las normas de protección y funcionamiento adaptadas a Covid-19;
- Este manual está disponible en todas las unidades de alojamiento;
- Si los huéspedes no tienen materiales de protección individual, hay máscaras disponibles para la venta.
- En la entrada del hotel, en el check-in y en el check-out, se medirá la temperatura para todos los huéspedes. Este mecanismo tiene como objetivo garantizar los criterios de seguridad, sin registro de los datos biométricos.
- Durante la estadía es obligatorio mantener una distancia social de dos metros entre los usuarios, y el uso de una máscara o visera, cuando se viaja en las áreas comunes.
- Solo los huéspedes con estadía pueden alojarse en el Hotel Estoril Porto, y las personas sin estadía no están permitidas.

2. Recepción

- Se colocó protección acrílica en el mostrador de recepción y se proporcionó todo el equipo de protección personal para los trabajadores;
- En el check-in, check-out y cada vez que van a la recepción, si hay una cola, los huéspedes deben mantener una distancia de 2 metros de acuerdo con las señales en el lugar;
- Siempre que conduzca a la recepción, los invitados deben usar una máscara;
- Los invitados deben mantener una distancia social entre ellos.

3. Zonas comunes

- Al viajar en las áreas comunes, los huéspedes deben usar una máscara o visera protectora personal;
- Los baños en las áreas comunes están cerrados y los huéspedes deben usar el inodoro en su habitación;
- Los dispensadores de gel desinfectante se colocan en la entrada del hotel y otras ubicaciones estratégicas.

4. Reglas para el cambio de ropa de cama, limpieza y desinfección del local.

- Todos los empleados están preparados para llevar a cabo sus tareas de acuerdo con las pautas DGS y equipados con los respectivos PPE (equipo de protección personal);

- El personal de limpieza usará (sobre el uniforme) una bata TNT o un delantal plastificado, guantes y una máscara quirúrgica;
- La limpieza será realizada por dos equipos diferentes, es decir, un equipo será responsable de la lavandería y el otro de la limpieza del departamento / habitación;
- La ropa que se quita después del uso se lleva inmediatamente a la lavandería y se lava con la temperatura más alta que pueda soportar;
- Al limpiar, no se usará la aspiradora, ya que no es aconsejable, ya que pone en movimiento el aire, las gotas y las transforma en aerosoles. Por lo tanto, esto se hará con el sistema de trapeador de algodón, paños y toallas humedecidos con soluciones desechables, necesarias para la correcta desinfección de los espacios;
- Se reforzarán las medidas de higiene, limpieza e intensificación de desinfectantes. Todas las áreas comunes se limpiarán varias veces al día. Lo mismo ocurrirá cuando desinfecte superficies de uso regular, como manijas de puertas o barandas de escaleras;
- El equipo / material más utilizado debe desinfectarse después de cada uso. (Ej: mostrador de recepción, tarjetas de acceso, etc.).

5. Cambios en los procedimientos de limpieza y cambio de toallas.

- Todas las operaciones de limpieza y limpieza se realizarán sin la presencia del huésped;
- No habrá limpieza diaria;
- La limpieza de las habitaciones se realizará una vez cada 3 días o, para estancias más cortas, justo antes de entrar y después de salir, esto para proteger a los empleados e invitados.
- Al final de cada estadía se realiza una limpieza completa y desinfección del alojamiento; y siempre que sea posible, la unidad estará desocupada durante las próximas 24 horas.
- Las toallas y la ropa de cama del hotel se cambiarán solo cada 3 días. Incluso si los invitados los colocan para reemplazarlos, solo se considerarán situaciones excepcionales.

6. Restauración

- Para garantizar la distancia física recomendada (2 metros) entre las personas de acuerdo con la legislación vigente, el Servicio de Buffet está cerrado.
- El desayuno funcionará en base a un servicio de mesa personalizado, con sello de tiempo de servicio obligatorio.
- Todas las áreas de contacto frecuente serán desinfectadas regularmente;
- Los empleados asignados al servicio llevarán una máscara y / o visera y cumplirán con todos los requisitos de higiene y protección vigentes;

7. Medidas de aislamiento.

- Se ha definido y reservado una habitación / apartamento para el aislamiento de casos sospechosos / confirmados de Covid-1. En casos sospechosos, el plan de contingencia interno vigente debe seguirse junto con las recomendaciones de la DGS.