



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:

- Salvar 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 Eco Resort de Angra e Vila Galé Marés

2ª Fase

Abertura: 1 de Julho de 2020

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

Abertura: 1 de Agosto de 2020

Vila Galé Douro Vineyards

**A segurança de todos é a nossa
prioridade**

Vila Galé Hotéis
Sempre perto de si

Obrigado