



## Medidas de Segurança e Prevenção da Covid-19 Protocolo Interno Pedras do Mar Resort & SPA



★ ★ ★ ★ ★  
**PEDRAS DO MAR**  
RESORT & SPA



## O Pedras do Mar Resort & SPA tomará as seguintes medidas para prevenir o Covid-19 e zelar pela segurança e conforto de todos:

### Recepção e Balção de Informações



- Instalação de equipamentos de proteção no atendimento;
- Definição de zonas de espera bem assinaladas, respeitando a distância mínima de 2 metros;
- Utilização obrigatória de máscara por staff e hóspedes;
- Reforço da frequência de limpeza para superfícies de maior contacto ;
- Disponibilização de desinfetante e toalhetes de papel para o colaborador e/ou cliente poder desinfetar o terminal de pagamento, o telemóvel, entre outros;
- Recomenda-se o pagamento via cartão, contacteless ou MBWAY ou ApplePay;
- *Care Kit* (máscara, luvas e gel desinfetante) disponível para venda. Custo extra: 10€/unidade;
- Divulgação da informação disponibilizada pela DGS e do protocolo do hotel.

### Quarto



- Existência de um quarto devidamente preparado para isolamento;
- Na atribuição dos quartos às reservas, *sempre que possível*, evitaremos a ocupação de quartos com contacto facilitado pelas varandas (com exceção se forem da mesma família);
- *Sempre que possível*, o quarto não será ocupado nas 24 horas seguintes ao check-out;
- Remoção de artigos de difícil desinfeção (ex: bloco de notas, caneta, diretório do hotel, etc.);
- Reforço da limpeza nos quartos e desinfeção das superfícies de maior contacto;
- Mini bar *on request*.

### Restaurante & Bar



- O hóspede deve reservar mesa no restaurante;
- Limitação da ocupação do espaço à relação de 1 pessoa por cada 4 m<sup>2</sup>;
- Reorganização da distribuição das mesas e cadeiras, garantindo o espaçamento de 2 metros entre as mesas;
- Famílias podem estar juntas, desde que cumpridas as regras de distância e lotação;
- São permitidos grupos, mediante reserva, desde que cumpridas as regras de distância e lotação;
- Eliminação do serviço de buffet;
- Serviço à carte com ementas disponíveis via app com leitura de QR code;
- As mesas e cadeiras serão desinfetadas antes do cliente se sentar;
- Uso de máscara obrigatório para os colaboradores;
- Uso de máscara para os clientes durante a circulação;

- Recomenda-se o pagamento via cartão, contactless ou MBWAY ou ApplePay;
- Reforço da frequência de limpeza para superfícies de maior contacto;
- Nas esplanadas aplicam-se as mesmas regras acima descritas.

## Pequeno-almoço



- Serviço por turnos com marcação: 7h00 | 8h00 | 9h00 | 10h00;
- Serviço de *Buffet assistido*;
- Aplicam-se todas as regras de distanciamento social e higiene referidas no ponto anterior Restaurante & Bar.

## Room Service



- Menu de *room service* disponível via app;
- Aplica-se a taxa de serviço estipulada;
- O serviço respeitará todas as regras de distanciamento.

## Áreas comuns



- Uso obrigatório de máscara;
- Desinfetantes junto aos pontos de entrada/saída, receção, balcão de informações, elevadores, SPA, piscina interior, ginásio, restaurante, bar e sala de pequenos-almoços;
- Reforço da limpeza e desinfeção de superfícies de contacto (de hora a hora), instalações sanitárias (no mínimo 3 vezes por dia) e chão (no mínimo duas vezes por dia);
- Renovação de ar das salas e espaços fechados feita regularmente.

## Elevadores



- Uso obrigatório de máscara;
- Redução da ocupação dos elevadores para 50% da capacidade técnica;

## Piscinas Interior e Exterior



- Limitação da ocupação das piscinas a 50% da capacidade instalada;
- Espaçamento de 1 metro entre as espreguiçadeiras;
- Higienização das espreguiçadeiras após cada utilização;
- Limpeza e desinfeção diárias das piscinas.

## SPA



- Instalação de equipamentos de proteção no atendimento, bem como delimitação de zonas de espera;
- Utilização obrigatória de máscara para staff e clientes, incluindo durante o tratamento;
- Disponibilização de desinfetante na recepção e nas salas de tratamento;
- Todos os tratamentos são realizados apenas com marcação;
- O cliente deve tomar banho antes de entrar para a sala de tratamento;
- O cliente deve entrar na sala de robe e chinelos descartáveis;
- Os casais podem fazer a massagem na mesma sala com o distanciamento previsto;
- O staff deve obrigatoriamente lavar e desinfetar as mãos antes de cada tratamento;
- O cliente não está autorizado a manusear o telemóvel durante a permanência no SPA;
- O cliente não pode usar acessórios (anéis, brincos, colares, etc.).

## Sauna, Banho Turco, Ginásio e Balneários



**Encerrados** até fase evolutiva que permita a utilização dos mesmos com maior garantia de segurança.

## Business Center



- O espaço estará fechado, sendo que o hóspede deve solicitar na recepção a sua utilização;
- Será permitida apenas uma pessoa no espaço (ou mais se forem da mesma família);
- Uso de máscara obrigatório;
- Desinfecção dos equipamentos e espaço após cada utilização;
- Desinfetante disponível para uso do hóspede.

## Sala de Conferências



- Capacidade limitada a 1 pessoa por cada 4m<sup>2</sup>, ou seja, 28 pessoas;
- Uso de máscara obrigatório;
- Desinfecção do espaço e equipamentos antes e após cada utilização.

## Shuttle



**Não disponível**

---

## Rent-a-car

### BEST RIDE



- Manter o distanciamento social e uso obrigatório de máscara na contratação e entrega/retoma do veículo;
- Disponibilizar para venda o *Care Kit* composto por máscara, luvas e um gel desinfetante. 10€/uni;
- Obrigatoriedade de desinfetar as viaturas antes da entrega do veículo;
- Instalação de equipamentos de proteção no atendimento;
- Definir zonas de espera bem assinaladas, respeitando a distância mínima de 2 metros;
- Reforço da frequência de limpeza para superfícies de maior contacto (mesas, cadeiras, balcão, computador, papéis, envelopes, etc.) de hora a hora;
- Disponibilizar desinfetante e toalhetes de papel para o colaborador e/ou cliente poder desinfetar o terminal de pagamento, o telemóvel/telefone, entre outros;
- Desinfetar a chave do carro na presença do cliente;
- Recomenda-se o pagamento via cartão, contacteless ou MBWAY ou ApplePay.

## Medidas adotadas pelo nosso Staff

Todos os nossos colaboradores estão conscientes das medidas para prevenir o Covid-19 de forma a zelar pela segurança e conforto de todos.

Etiqueta respiratória e Monitorização da temperatura



Higienização frequente das mãos, superfícies e objetos de uso frequente



Uso obrigatório de máscara



Reportar em caso de suspeita de sintomas



Practicar distanciamento social

## Procedimentos em caso de suspeita por infeção



Não saia do hotel, deverá permanecer no seu quarto. A receção irá estabelecer contacto com a Linha Saúde Açores

808 24 60 24

Serão seguidas as instruções facultadas pelos profissionais da linha de Saude. Toda a comunicação será estabelecida por telefone.

Identificação e rastreio imediato de todas as pessoas e locais utilizados pela pessoa suspeita com limpeza e desinfectação de todas as áreas suspeitas de contacto.

