

- TOGETHER -
we care



PORTOBAY HOTELS & RESORTS



UM COMPROMISSO DE CONFIANÇA ENTRE EXPERIÊNCIA E SEGURANÇA . . .

É total prioridade do Grupo Porto-Bay proteger e cuidar do bem-estar e segurança dos seus hóspedes, clientes e colaboradores. Os altos padrões de higiene e limpeza nos nossos hotéis e restaurantes têm sido amplamente reconhecidos. Em 2019, o GRI (Global Reputation Index, Review Pro) de PortoBay Hotels & Resorts foi de 92%, resultado de 12 843 avaliações. Entre os vários itens, a Limpeza e Higiene teve o mais elevado índice, 95%.

Face à atual pandemia COVID-19 e dada a necessidade de uma resposta rigorosa às exigências e procedimentos que a atual situação exige, foi criado um comité interno pluridisciplinar, responsável pela implementação, certificação, formação e auditoria do plano de ações consideradas fundamentais para a reabertura de cada um dos nossos hotéis. Comuns aos hotéis e restaurantes do grupo, as medidas estão alinhadas com as recomendações da OMS, das autoridades de saúde nacionais e regionais, e os nossos hotéis já receberam os certificados Clean & Safe do Turismo de Portugal. Foi ainda estabelecida uma parceria com a SGS no sentido de auditar e acompanhar a implementação das medidas.

Criámos por isso o protocolo “Together We Care” que representa uma adaptação às diretivas sanitárias internacionais, nacionais e regionais, mas que não esquece a nossa missão: proporcionar uma experiência memorável aos nossos hóspedes. Acreditamos ainda que algumas das medidas extraordinárias que agora implementamos serão temporárias.

Este protocolo desenvolve-se de forma detalhada em procedimentos quer no Back of The House quer no Front Of The House, este último resumido de seguida, os quais estão a ser implementados e alvo de auditoria interna e externa.





RECEÇÃO



CIRCUITO DE ENTRADA
procedimento de controlo e
desinfecção à entrada do hotel,
incluindo bagagem à chegada

PROTOCOLO DE LIMPEZA
maior frequência de limpeza de
superfícies e objetos e
otimização da circulação de ar

**DISTANCIAMENTO
DE PROTEÇÃO**
separação de fluxos de
check-in e check-out,
existência de postigos no balcão e
marcação de distâncias

EXPRESS CHECK-OUT
envio de fatura por e-mail e
preferência por meios de
pagamento “contactless”

EXPRESS CHECK-IN
disponibilização de pre check-in e
check-in online, via website
ou telemóvel

KIT COVID-19
disponibilização de álcool/gel,
toalhetes de papel e máscara

ATENÇÃO AO CLIENTE
informação digital
sobre o hotel e assistência
via serviços de mensagens

este documento é dinâmico
e pode sofrer alterações...
informação atualizada em
WWW.PORTOBAY.COM





PROTOCOLO DE LIMPEZA

reforço de procedimentos de limpeza e desinfecção diários e de desinfecção ainda mais profunda do quarto entre estadas

KIT COVID-19

kit individual gratuito com máscara e álcool gel

ATENÇÃO AO CLIENTE

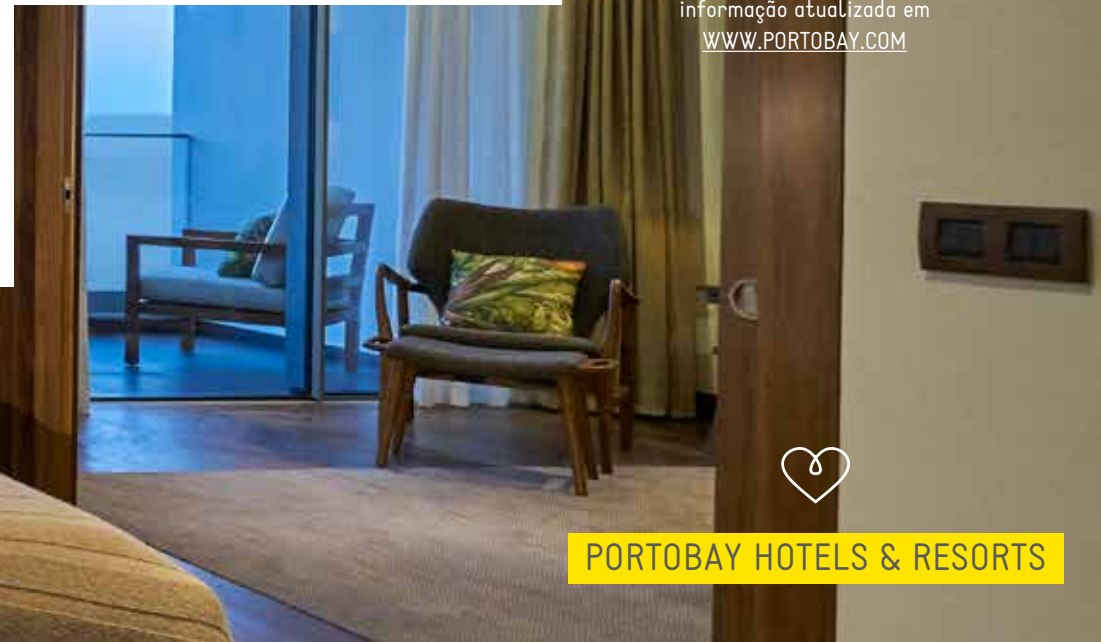
substituição da maioria do papel por informação digital sobre o hotel e assistência via messaging

SIMPLIFICAÇÃO

serviço de turndown e de mini-bar apenas a pedido do hóspede

TÊXTEIS

têxteis de cama/atoalhados lavados a 60°C e com produtos anti-vírus e desinfecção regular de sofás, cortinas e almofadas



este documento é dinâmico e pode sofrer alterações ...
informação atualizada em
WWW.PORTOBAY.COM





PROTOCOLO DE LIMPEZA

maior frequência de limpeza de superfícies e objetos e otimização da circulação de ar

LIMITAÇÃO DE ESPAÇO

espaços comuns limitados a 1 pessoa por 4 m² e controlo de utilização simultânea

KIT COVID-19

disponibilização de álcool/gel nas zonas comuns, casas de banho públicas e entrada de elevadores

SIMPLIFICAÇÃO

ocupação limitada a 60% da capacidade, desinfetante à entrada e maior frequência da limpeza

este documento é dinâmico e pode sofrer alterações . . .
informação atualizada em
WWW.PORTOBAY.COM



RESTAURAÇÃO



REDUÇÃO DA CAPACIDADE

espaçamento entre mesas
de 2 metros

MONTAGEM DE ESPAÇOS

ocupação prioritária
de zonas exteriores

LIMITAÇÃO PESSOAS

limite máximo de 4 pessoas
por mesa, exceto famílias

KIT COVID-19

álcool/gel
à entrada e casas de banho,
e toalhetes de papel

MENU DIGITAL

facilmente acessível
pelo smartphone
ou menu de utilização única

MAIOR TRANSPARÊNCIA

mesa é posta
após chegada do cliente e
higienização de mesa e
cadeiras após saída

ROOM SERVICE

abolida temporariamente
a taxa de serviço

LIMPEZA E SEGURANÇA

cumprimento do protocolo HACCP

SET MENU E À LA CARTE

preferência por este tipo de serviço
na generalidade dos hotéis

BUFFETS

se utilizado,
protocolo de desinfeção,
apoio de staff e controlo de
ocupação de espaço,
ausência de partilha de talheres
e preferência por doses individuais
e refeições “grab and go”

FATURAÇÃO

novo protocolo para hóspedes
e preferência por meios de
pagamento contactless

este documento é dinâmico
e pode sofrer alterações...
informação atualizada em
WWW.PORTOBAY.COM





REDUÇÃO CAPACIDADE PISCINAS

ocupação limitada
a 50% da capacidade

ESPREGUIÇADEIRAS

com 2 metros de
distância entre si e
higienização na mudança
entre hóspedes

REORGANIZAÇÃO GINÁSIOS

com 2 metros de distância
entre máquinas

SPA CONDICIONADO

serviços de SPA, sauna, jacuzzi e
banho turco aguardam regulação
das entidades sanitárias

este documento é dinâmico
e pode sofrer alterações...
informação atualizada em
WWW.PORTOBAY.COM

LIMPEZA E DESINFEÇÃO

segundo protocolos internacionais





CLIENTE

hóspedes ←

→ colaboradores

#9

UTILIZAÇÃO DE MÁSCARA

sempre que em circulação
pelas áreas comuns do hotel

“TOGETHER WE CARE”

leitura do protocolo
“Together We Care”,
antes e durante a estada

DISTANCIAMENTO FÍSICO

cumprimento das regras de
distanciamento físico em vigor

HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

realizada de forma frequente

ESCUITA ATIVA

preenchimento questionário
sobre a experiência de higiene
e segurança no hotel

**EQUIPAMENTO
DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL**

utilização conforme protocolo
de cada função

“TOGETHER WE CARE”

formação e simulacro
nos novos protocolos
e atualização contínua

DISTANCIAMENTO FÍSICO

cumprimento das regras de
distanciamento físico em vigor

HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

realizada de forma frequente

VIGILÂNCIA DE SAÚDE

dever de notificar sintomas e
controlo diário de temperatura

este documento é dinâmico
e pode sofrer alterações ...
informação atualizada em
WWW.PORTOBAY.COM



- OBRIGADO -

... este documento é dinâmico e pode sofrer alterações
informação atualizada em WWW.PORTOBAY.COM


together we care

PORTOBAY HOTELS & RESORTS