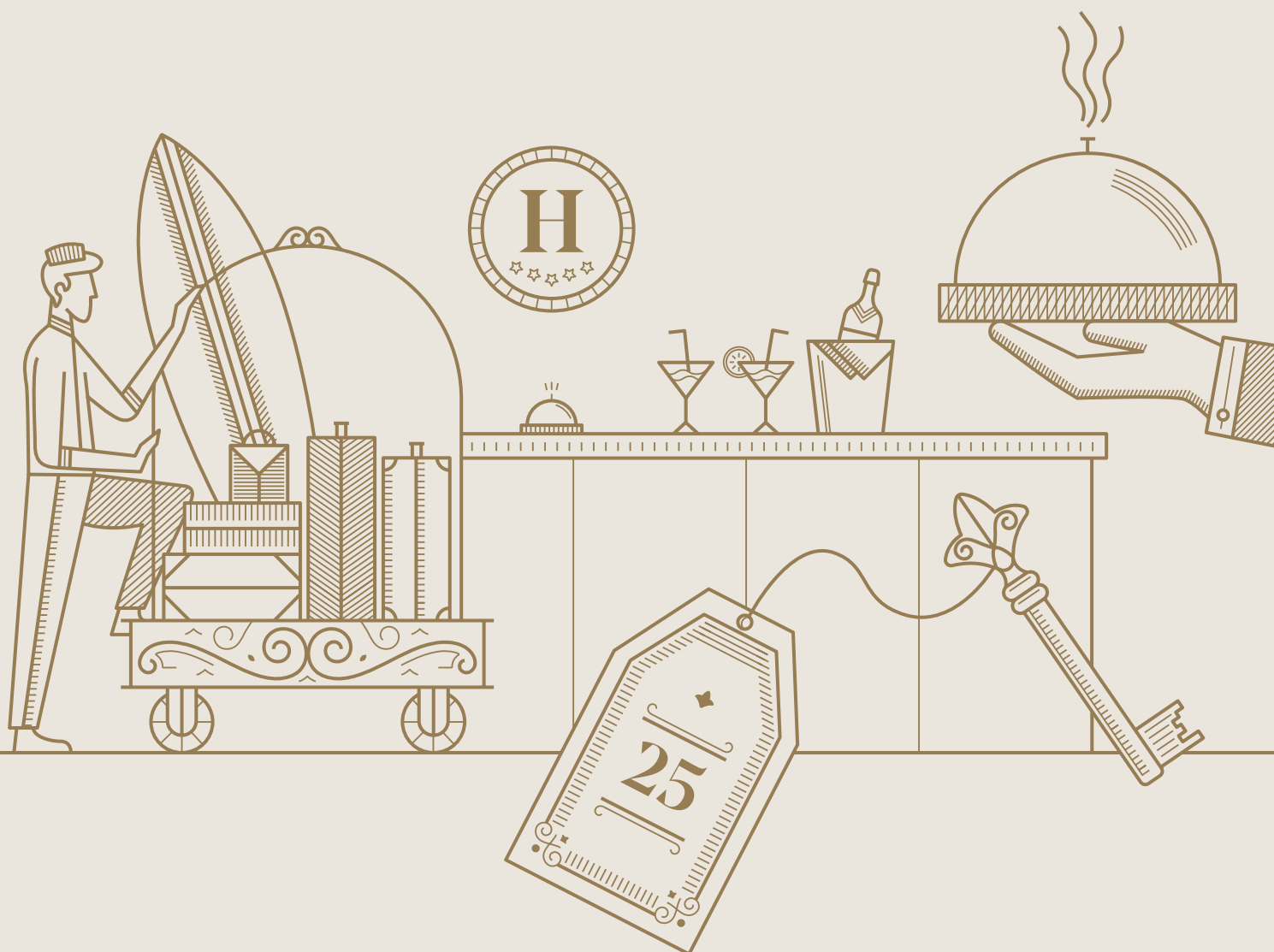


HOTELS & RESORTS  
S A V O Y *signature*  
SINCE 1912

STAY SAFE  
**stay SAVOY**



MEDIDAS DE SEGURANÇA E PREVENÇÃO  
COVID-19



## Introdução

A segurança dos colaboradores e dos hóspedes Savoy Signature será sempre a nossa prioridade. Nos tempos que correm, esta prioridade assume especial preponderância. Desta forma, a Savoy Signature, seguindo todas as orientações da Organização Mundial Saúde e das Entidades nacionais e regionais de saúde, irá adotar um conjunto alargado de medidas de controlo, higiene e segurança.

A materialização das medidas que de seguida apresentamos, irá traduzir-se no conceito:

### **STAY SAFE, STAY SAVOY**

Na Savoy Signature iremos implementar todas as medidas para que os nossos hóspedes estejam na máxima segurança, mantendo a qualidade de serviço que nos caracteriza.

Apesar da época desafiante que vivemos, e de todas as mudanças que pretendemos introduzir, a Savoy Signature tem como objetivo garantir que o nosso cliente irá ter a melhor experiência possível nos nossos hotéis.

Este é um documento transversal a todas as unidades e que irá servir de linha orientadora de atuação para todo o universo Savoy Signature.





## TRANSPORTE DE HÓSPEDES

- A ocupação do veículo será limitada de acordo com as regras em vigor.
- Os condutores efetuarão os serviços utilizando equipamento de proteção.
- Estarão disponíveis máscaras e luvas de proteção para os clientes, assim como um dispensador com solução antisséptica.
- O contacto verbal será limitado ao mínimo indispensável.
- O veículo será desinfetado após todas as deslocações.



## ENTRADA

- Será colocado um tapete embebido em solução antisséptica à entrada do hotel.
- Será disponibilizado um kit de proteção individual todos os hóspedes.
- As bagagens serão desinfetadas antes da entrada no hotel.



## RECEPÇÃO

- Serão criados balcões de check-in e check-out distintos.
- Em todos os balcões estarão disponíveis dispensadores com solução antisséptica.
- As zonas de espera para check-in irão ter áreas de distanciamento obrigatório, devidamente assinaladas, entre clientes e com o rececionista.
- Será disponibilizado um Guest Booklet com procedimentos a adoptar durante a estadia.
- Será disponibilizado um contacto de whatsapp a todos os hóspedes para minimizar contacto com o staff.

- Todos os hóspedes deverão preencher um questionário, indicando a sua proveniência, percurso e qualquer manifestação de sintomas nos últimos 14 dias. (Informação sujeita a confirmação das autoridades de saúde).
- Será fomentado o pré-check-in ou check-in online.
- Será efetuada a limpeza e desinfecção das superfícies de contacto dos balcões de atendimento, bem como utensílios (esferográficas, cartões chave, etc.), com solução adequada, após o atendimento de cada cliente.



### ÁREAS PÚBLICAS

- Os hóspedes serão devidamente informados sobre a higienização das áreas públicas.
- Será efetuada a limpeza e desinfecção das superfícies de contacto nas áreas públicas, com solução adequada, nomeadamente: corrimões, botoneiras internas e externas dos elevadores, balcões, puxadores de portas e janelas, torneiras dos WC públicos, canetas, entre outros.
- Será efetuado o arejamento das áreas públicas, 3 vezes ao dia, garantindo a renovação do ar interior.
- Todos os WC públicos estarão equipados com solução antisséptica para higienização e desinfecção das mãos.
- As áreas públicas exteriores, adjacentes aos hotéis, serão desinfetadas, pelo menos uma vez por semana.



### ELEVADORES

- Serão instalados dispensadores com solução desinfetante à entrada de cada elevador.
- Apenas será permitida a utilização dos elevadores por 2 pessoas, por percurso, e serão criadas zonas delimitadoras.
- Todas as áreas do elevador serão higienizadas e desinfetadas hora a hora.
- Será obrigatória a utilização de máscara.



## QUARTOS

- A limpeza dos quartos obedecerá a um conjunto de procedimentos, por forma a garantir a correta higienização e desinfeção dos mesmos, que serão orientados pela Chief Housekeeper da Savoy Signature e será devidamente comunicada aos hóspedes.
- Serão definidas escalas de serviço, com um horário de limpeza para cada quarto, sendo os hóspedes previamente informados, para que estes possam ausentar-se durante o serviço.
- Não será efetuado o serviço de “turndown”, com exceção de solicitação expressa do cliente.
- Estarão disponíveis materiais desinfetantes, complementando os amenities disponíveis.
- Os quartos serão totalmente higienizados com produtos antissépticos recomendados, após cada saída.
- Os quartos serão atribuídos de forma intervalada, por forma a garantir o maior distanciamento possível entre quartos ocupados.
- A ocupação de cada quarto acontecerá, pelo menos, 24 horas após a última saída.



## RESTAURANTES E BARES

- A capacidade dos bares e restaurantes estará limitada, de acordo com as orientações das autoridades de saúde, mantendo um distanciamento mínimo entre mesas de 2 metros.
- Serão estabelecidos horários para as refeições dos hóspedes, criando rotatividade, por forma a controlar o número de clientes dentro dos espaços e à entrada dos mesmos.
- Estarão disponíveis dispensadores de desinfeção à entrada de todas as salas e será incentivada a sua utilização antes da entrada nas mesmas.
- Será obrigatória a utilização de máscara.
- Os colaboradores deverão manter uma distância social de segurança, em relação aos hóspedes, de pelo menos 2 metros.
- Serão utilizados guardanapos de papel, em detrimento dos guardanapos de tecido.

- Serão privilegiadas as opções pelo menu à la carte.
- As soluções de self-service / buffet serão evitadas, no entanto, caso seja imperativo serão impostas as seguintes medidas:
  - a. Não será permitida a utilização de utensílios para serviço no buffet;
  - b. Os colaboradores irão servir os hóspedes nos balcões de buffet;
  - c. Nos pequenos-almoços serão disponibilizadas soluções individuais e refeições “grab and go”.



### PISCINAS INTERIORES E EXTERIORES

- A utilização dos espaços está limitada a 50% da sua capacidade.
- Será criado o maior espaçamento possível entre espreguiçadeiras, nos solários e balcões, montando as unidades aos pares, com um distanciamento de pelo menos de 1 metro e meio.
- As espreguiçadeiras serão higienizadas após cada utilização.
- Serão higienizadas as torneiras de chuveiro, e qualquer outro equipamento utilizado pelos hóspedes, com a frequência mínima de uma hora.
- Serão instalados dispensadores com solução desinfetante à entrada dos balneários e WCs.
- As toalhas utilizadas serão acondicionadas em sacos específicos para lavagem a uma temperatura de 60º.
- Será obrigatória a utilização de máscara durante a circulação nas áreas circundantes.



### SPA E GINÁSIOS

- Serão instalados dispensadores com solução desinfetante à entrada dos spas e ginásios e no seu interior, por cada área de 50 metros quadrados, bem como toalhas desinfetantes para higienização dos equipamentos utilizados.
- A utilização dos espaços está limitada a 50% da sua capacidade.
- As marcações deverão ser agendadas no SPA garantindo o distanciamento social entre clientes.
- Será obrigatória a utilização de equipamentos de proteção individual e gel desinfetante.
- Todas as salas de tratamento e equipamentos serão desinfetados, após todo e qualquer tratamento, sendo ainda promovida a rotatividade da sua utilização.
- O jacúzi, sempre que possível, será esvaziado, seguido de lavagem e desinfecção.
- Será obrigatória a utilização de máscara.



## BUSINESS CENTRE

- A sua utilização será reduzida a 50% da capacidade instalada, sendo reorganizada para o efeito a distribuição do mobiliário existente.
- Será reforçada a frequência de limpeza para superfícies de maior contacto (mesas, cadeiras, etc.), após a sua utilização pelos clientes.



## CHECK-OUT

- No que concerne ao distanciamento e higienização serão adotadas as mesmas medidas aplicadas ao check-in.
- Será enviada proforma da conta-corrente do hóspede, por e-mail, com a máxima antecedência possível.
- Será incentivado o pagamento através de meios eletrónicos em detrimento de numerário e desaconselhada a entrega do cartão do cliente ao colaborador.
- Será disponibilizado material de higienização para o cliente poder desinfetar o terminal de pagamento e o seu telemóvel.



[www.savoysignature.com](http://www.savoysignature.com)



ROYAL SAVOY



SAVOY PALACE



SACCHARUM



CALHETA BEACH



GARDENS



N E X T