



*Condado de Beirós*

# **PLANO DE CONTINGÊNCIA**



## **1. PLANO DE CONTINGÊNCIA**

### **1.1 TRANSPORTE DE MALAS E BAGAGENS**

Relativamente ao procedimento relacionado com as bagagens (desinfeção), informamos que as mesmas são da inteira responsabilidade dos hóspedes, contudo, caso nos solicitem ajuda no transporte, o colaborador usará equipamento descartável e procederá apenas à desinfeção das pegs.

### **1.2 POLÍTICA DE RESERVA E CANCELAMENTO**

Em caso de cancelamento da reserva devido ao vírus Corona e restrições associadas ao COVID-19, será emitido um voucher para ser usado até ao final do ano 2021, desde que seja informado até 48 horas antes do dia do check-in. Incentivamos todos os hóspedes a adiar a estadia, caso apresentem algum dos sintomas associados ao COVID-19.

### **1.3 CHEGANDO AO CONDADO**

O uso de máscara é obrigatório nos espaços comuns interiores do Condado, assim como o distanciamento entre as pessoas.

### **1.4 ENTRAR EM CONTATO COM A RECEÇÃO**

Privilegiamos o contato pelo telemóvel pessoal, através de mensagens escritas (whatsapp ou outra plataforma).

### **1.5 DURANTE A SUA ESTADIA**

Estarão disponíveis dispensadores de gel de álcool em todas as áreas comuns.

O check-in, o check-out e qualquer outra interação com a equipa do Condado serão feitos de maneira exclusiva. Pedimos a todos os hóspedes que nos informem sobre os seus horários de chegada e partida, a fim de evitar um aglomerado de pessoas.

Teremos disponibilidade de equipamento de proteção individual para todos os hóspedes, caso seja necessário, mediante pagamento adicional

### **1.6 SERVIÇO DE LIMPEZA E DESINFEÇÃO**

Reforçamos todos os nossos procedimentos de limpeza e desinfeção de todas as unidades de alojamento e das áreas comuns do Condado, assim como reforçamos as medidas de limpeza e desinfeção, ao longo do dia, em diversas superfícies, com foco especial nos pontos de alto contato, com recurso a produtos de limpeza desinfetantes para limpar espaços.

Reforçamos os cuidados no manuseamento e lavagem de tecidos, como lençóis e toalhas, que são lavados a +60º e respeitando todas as normas e diretrizes oficiais.

A nossa equipa de serviço de limpeza estará devidamente protegida com equipamento de proteção individual específico (máscara e/ou viseira, luvas e bata descartável).

Os clientes serão informados na chegada sobre os procedimentos de limpeza. De forma a minimizarmos o risco de contágio reduzimos a frequência do serviço de manutenção dos quartos. Mantemos a nossa



política de troca de toalhas e de mudança de roupa de cama à 3ª noite mas não faremos a manutenção diária dos quartos, a menos que o cliente o peça até à hora de pequeno-almoço.

### **1.7 SERVIÇO DE ALIMENTOS E BEBIDAS**

Organizámos os lugares na sala de Bar e Pequeno-almoço para garantir a distância de segurança. Agendamos o horário do Pequeno-almoço de forma a controlar o número de clientes simultaneamente na sala. O pequeno-almoço será servido a pedido, com hora previamente marcada.

Serviço individualizado na mesa do café e outras refeições. Nenhum buffet estará disponível neste momento. Entre cada uso, todas as áreas utilizadas pelo hóspede durante a refeição serão limpas e desinfetadas.

### **1.7 EVENTOS**

De forma a garantirmos as regras de ocupação, permanência e distanciamento físico limitamos os eventos realizados no exterior a um número máximo de 100 pessoas desde que todos os participantes sejam membros da mesma família. Todos os eventos com mais de 20 pessoas requerem parecer favorável da DGS. Após a realização de eventos todos os espaços e equipamentos serão alvo de um profundo processo de limpeza e higienização.

Os eventos serão realizados sempre com pelo menos 5 dias de intervalo.

Só serão aceites eventos que garantam a exclusividade da casa e dos espaços exteriores.

Durante a realização de eventos apenas as pessoas que fiquem alojadas na casa poderão e terão acesso aos espaços interiores.

Disponibilizaremos a informação de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção relativamente ao surto de coronavírus COVID-19.

Serão distribuídos dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool junto aos pontos de entrada/saída e nas instalações sanitárias.

A limpeza das superfícies e objetos de utilização comum será feita, várias vezes ao dia.

Todas as precauções, procedimentos e protocolos de prevenção e contingência definidas para o alojamento serão aplicadas aos eventos.

É obrigatório o uso de mascaras por todos os elementos e os elementos de staff têm de estar protegido com todos os EPI's recomendados pelas entidades competentes.

### **1.8 PISCINA**

A nossa piscina estará em funcionamento de acordo com as medidas emanadas pelas autoridades locais. Todos os materiais utilizados serão alvo de desinfecção, após cada utilização. As espreguiçadeiras estarão distribuídas em volta da piscina, agrupadas duas a duas, com um espaçamento de 2 metros. Será recomendado que os hóspedes mantenham as mesmas espreguiçadeiras ao longo do dia.



### **1.9 EM CASO DE SUSPEITA DE COVID-19**

Toda a nossa equipa é capaz de apoiar os nossos hóspedes em situações de suspeita ou confirmação do COVID-19. Temos garantida uma área de isolamento segura, bem como um "kit de suporte" para os hóspedes com necessidade.

Implementámos medidas específicas de desinfeção para todos os espaços em caso de suspeita ou confirmação de um caso COVID-19 em funcionários ou clientes.

### **1.10 A NOSSA EQUIPA**

Toda a equipa foi treinada com novos procedimentos para enfrentar esta nova realidade.

Iremos monitorar diariamente a temperatura para avaliar a febre e/ou sintomas de todos os funcionários.

Os funcionários terão um uniforme e um kit de segurança individual que são obrigatórios para uso durante todo o horário de trabalho.

O número de funcionários por área será reduzido ao máximo.

### **1.11 FORNECEDORES E SERVIÇOS EXTERNOS**

Serão aplicados procedimentos de segurança no tratamento e armazenamento das mercadorias entregues.

Todos os serviços externos não essenciais serão temporariamente interrompidos.