

## Medidas de prevenção, controlo e vigilância no âmbito da COVID-19

### Torre de Palma Wine Hotel



Certified  
Company



O presente documento tem como objetivo difundir os procedimentos de higiene e segurança tomados pela equipa do Torre de Palma Wine Hotel no contexto atual da pandemia COVID-19.

Torre de Palma é uma empresa certificada em Qualidade pela ISO9001 e certificada em Sustentabilidade pela Biosphere Responsible Tourism. O Torre de Palma cumpre os requisitos definidos pelo Turismo de Portugal de acordo com as orientações da Direção-Geral da Saúde, que permitem considerá-lo um Estabelecimento Saudável & Seguro, dispondo assim do selo Clean & Safe.

Os proprietários e gestores do Hotel, Isabel e Paulo Barradas Rebelo, ambos farmacêuticos, têm trabalhado toda a vida com normas muito exigentes de Gestão de Qualidade, Higiene e Segurança. As normas estritas de higiene e segurança pautam a atividade de Torre de Palma desde o início deste projeto em 2014. No atual contexto torna-se imperativo garantir e reforçar a segurança dos nossos hóspedes e colaboradores.

Este documento foi realizado com base nas [orientações da DGS](#) e nas [diretivas da OMS](#) para a atividade específica da Hotelaria, assim como nas orientações do Turismo do Alentejo e da Biosphere. O documento estará em permanente atualização para melhor resposta às contingências atuais.



## **Características físicas do Hotel**

O hotel está inserido na Herdade de Torre de Palma, em Monforte, distrito de Portalegre, Alentejo, a região com baixa incidência de casos de COVID-19.

A propriedade de Torre de Palma tem 14 hectares, com diversas áreas verdes (vinha, olival, pinhal, pomar, picadeiro), e dispõe de 11 edifícios autónomos.

O Hotel dispõe de 19 quartos tendo uma lotação máxima de 50 hóspedes alojados. Os quartos têm acesso direto ao exterior.

A circulação em torno de toda a propriedade é muito fluida, não havendo espaços de aglomeração de pessoas.

**As atividades ao ar livre são as preferidas de quem nos visita! Em Torre de Palma pode desfrutar de passeios pedestres, de bicicleta ou a cavalo nas vinhas, aulas de equitação, picnics no campo, observação de estrelas, workshops de agricultura na nossa horta, pomar e vinha ou tão somente apreciar o deslumbrante Pôr do Sol no cimo da Torre com um copo de vinho Torre de Palma.**

## **Normas gerais:**

- Toda a equipa de Torre de Palma teve formação adequada sobre COVID-19 e como cumprir as precauções básicas de prevenção e controlo de infeção, nomeadamente formação sobre os procedimentos da higiene correta das mãos e aumento da sua frequência;
- A equipa de Housekeeping teve formação sobre rigorosas medidas de desinfeção de todos os espaços, em particular, os quartos, áreas comuns e instalações sanitárias.
- Existe um Plano de Contingência interno com vários níveis de responsabilidade de acordo com as medidas de Auto-Proteção do Hotel;
- Estão colocados dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica (SABA) ou solução à base de álcool, em todos os quartos, nas áreas comuns, receção, restaurante, bar, adega, loja, cavalariças, spa e todas as casas de banho públicas;
- Os colaboradores estão munidos de EPIs como máscaras e luvas descartáveis, e outros artigos de proteção, conforme a função do colaborador, como por exemplo viseiras ou avental;

- Relativamente à limpeza e desinfeção, as superfícies com maior risco de transmissão são devidamente desinfetadas com muita frequência ao longo do dia. São exemplos destas superfícies: maçanetas de portas, interruptores de luz, telefones, *tablets* e teclados de computadores, comandos, torneiras de lavatórios, manípulos de autoclismos, mesas, tabuleiros, bancadas, cadeiras, corrimãos, puxadores de armário, TPA's - terminal de pagamento automático, dinheiro, entre outros;
- O Hotel dispõe de serviço Médico que pode ser solicitado pelos hóspedes e o Hospital mais próximo encontra-se a 20 minutos de distância (Hospital Distrital de Portalegre).
- A política de cancelamento de reservas foi ajustada face ao contexto atual. Todas as reservas efetuadas com tarifa flexível podem ser canceladas sem custos até 48h antes do check-in.
- Devido a todas as medidas de limpeza, higiene e segurança recomendadas pela DGS, o horário de check-in poderá variar entre as 15h00 e as 16h00 horas;
- É necessário a utilização de máscara em áreas comuns internas.
- O Hotel disponibiliza Kits de segurança "on request" (contém 01 máscara e álcool gel).
- Recomendamos que mantenha a distância de segurança nas diversas áreas do Hotel incluindo na zona da piscina.
- O Hotel disponibiliza o diretório de serviços e carta de room service via QR Code nos quartos.
- É necessário indicar na receção diariamente, os horários preferenciais para se proceder à limpeza diária dos quartos (período da manhã e período da tarde). A limpeza diária, como medida preventiva ao COVID-19, poderá ser opcional e agendada de forma alternada para estadias superiores a 01 noite, ficando sempre ao critério do cliente.

### Receção

- O protocolo interno de higiene e segurança é enviado aos hóspedes antes da chegada ao Hotel;
- Um dia antes da chegada ao Hotel é enviado um formulário por email para preenchimento de dados para o pré check-in, de forma a reduzir o tempo de check-in;
- O serviço de valet parking é opcional e implica medidas adicionais de proteção de todas as superfícies de contacto com o condutor;
- O hotel dispõe de contacto WhatsApp fornecido aos hóspedes para solicitação de serviços durante a sua estadia;
- O hotel dispõe de serviço de MBWay para pagamento à distância sempre que o cliente pretenda;
- O hotel dispõe de kits de EPIs para clientes que incluem máscara e um par de luvas descartáveis, sempre que solicitado;
- As superfícies da zona de Receção são desinfetadas após cada atendimento.
- O check-out terá de ser efetuado até às 12 horas no dia da saída, sendo que o mesmo poderá ser feito não presencial, disponibilizando o Hotel de pagamentos por MBWay ou cartão de crédito.
- Durante a sua estadia, toda a comunicação com Receção do Hotel poderá ser efetuada via WhatsApp através do contacto 936 004 264.

### Restaurante

- O horário de refeições foi alargado em vários turnos permitindo a manutenção do distanciamento social de 2 metros entre mesas na sala do Restaurante;
- Os menus serão apresentados ao cliente através de meios digitais, não havendo manuseamento de menus;
- O serviço de Room Service está disponível em todas as refeições como alternativa ao Restaurante e ao Bar;
- O Hotel dispõe de várias salas privadas onde os hóspedes podem fazer as suas refeições em alternativa ao Restaurante e ao Bar.
- Todas as suites terão a possibilidade de fazer refeições no terraço anexo ao quarto.
- Todo o serviço realizado no Restaurante e Bar cumpre a [Orientação 023/2020 da DGS](#).
- Todas as refeições no Restaurante Basillii, funcionam mediante marcação.
- É necessário informar diariamente a receção do Hotel, sobre o horário pretendido para o pequeno-almoço, bem como o local (Quarto, Restaurante ou Esplanada do quarto quando aplicável)
- De acordo com o Conselho de Ministros de 11 de Março de 2021,
  - A partir de 5 de abril de 2021, as mesas de esplanadas podem acomodar no máximo 4 pessoas, exceto se forem coabitantes.
  - A partir de 19 de abril de 2021, as mesas de restaurante podem acomodar até 4 pessoas, e as mesas de esplanadas até 6 pessoas, exceto se forem coabitantes.
  - A partir de 03 de maio de 2021, as mesas de restaurante podem acomodar até 6 pessoas, e as mesas de esplanadas até 10 pessoas, exceto se forem coabitantes.

### Limpeza dos Espaços Comuns e Quartos

- Todos os procedimentos de limpeza e desinfeção foram revistos e estão rigorosamente de acordo com a [Orientação 014/2020 da DGS](#).
- De acordo com a solicitação dos hóspedes disponibilizamos as fichas técnicas dos produtos utilizados, forma de utilização e registos efetuados diariamente.
- A frequência da limpeza e desinfeção diária de todas as áreas está reforçada.

### Piscina

- As piscinas do Torre de Palma Wine Hotel são desinfetadas diária e automaticamente com solução de cloro.
- Os níveis de desinfeção das piscinas estão nos limites máximos preconizados de acordo com as [normas da OMS](#).
- A limpeza e desinfeção das instalações e equipamentos das piscinas é feita diariamente e após cada utilização.
- A utilização da piscina interior carece de marcação prévia na receção. Os turnos têm a duração de 1 hora, seguidos de desinfeção e arejamento por parte da equipa de Torre de Palma.



## Spa

- Durante os tratamentos as terapeutas utilizam os EPIs aconselhados;
- A terapeuta lava e desinfeta as mãos antes e depois de cada tratamento;
- Todas as superfícies de contacto são devidamente desinfetadas entre cada tratamento;
- Os tratamentos de rosto estão temporariamente indisponíveis como medida preventiva.
- O jacuzzi e banho turco estarão temporariamente fora de serviço de acordo com as orientações da DGS.

Todas estas medidas estão implementadas no sentido de garantir a saúde, higiene e segurança dos nossos clientes e colaboradores, mantendo o reconhecido serviço de excelência do Torre de Palma Wine Hotel.

Em caso de dúvidas e questões adicionais estamos completamente disponíveis para responder através do email da proprietária e Diretora Geral, Luísa Rebelo, [Lrebelo@torredpalma.com](mailto:Lrebelo@torredpalma.com).

Para questões relacionadas com reservas por favor contacte [reservas@torredpalma.com](mailto:reservas@torredpalma.com).

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

<https://www.facebook.com/torredpalmawinehotel/>

<https://www.instagram.com/torredpalma/>