

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, carta de room service, carta de restaurante e bar 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, assim como um questionário epidemiológico a todos os clientes;
- 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 Basilio, 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 14 de Outubro de 2020, as mesas do Restaurante podem acomodar no máximo 5 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 recepção. 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;
- Só se efetuam tratamentos após validação do questionário epidemiológico.
- 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, Isabel Rebelo irebelo@torredepalma.com.

Para questões relacionadas com reservas por favor contacte reservas@torredepalma.com.

www.torredepalma.com
<https://www.facebook.com/torredepalmawinehotel/>
<https://www.instagram.com/torredepalma/>