

# PROTOCOLO DE PREVENÇÃO COVID-19

Rua Gil Vicente 4, 2150-193 Golegã  
www.hotellusitano.com T: 249 979 170

Caro Hóspede,

No atual contexto pandémico, trabalhamos com total empenho e responsabilidade, no sentido de adotarmos e reforçarmos todas as medidas e recomendações preconizadas pela Autoridade de Saúde Nacional (DGS), Organização Mundial de Saúde (OMS) e Turismo de Portugal (Selo Clean&Safe).

O Hotel Lusitano garante assim 3 princípios essenciais na prevenção e combate ao COVID-19:

- O **distanciamento social** necessário e aconselhado.
- A **desinfecção** e **limpeza** eficaz de todos os espaços e equipamentos.
- A **disponibilização e utilização** de todos os equipamentos de **proteção** obrigatórios e suplementares por parte de todos os colaboradores, hóspedes e parceiros.

NOTA: ESTE PROTOCOLO DE PREVENÇÃO PODERÁ SOFRER ALTERAÇÕES EM FUNÇÃO DA EVOLUÇÃO DA PANDEMIA OU DE NOVAS OBRIGAÇÕES IMPOSTAS POR LEI

O HOTEL LUSITANO  
ESTÁ TOTALMENTE  
EMPENHADO EM  
RECEBER OS SEUS  
CLIENTES COM A  
MÁXIMA  
SEGURANÇA,  
GARANTINDO O  
SEU BEM-ESTAR, O  
DAS SUAS EQUIPAS,  
PARCEIROS E DA  
COMUNIDADE EM  
GERAL

TAMBÉM NESTE  
CONTEXTO  
PRETENDEMOS SER  
UMA REFERÊNCIA  
DE BOAS PRÁTICAS  
E DE  
MANUTENÇÃO DA  
NOSSA ARTE DE  
BEM RECEBER

## 1. RESERVAS E POLÍTICA DE CANCELAMENTO

- No ato de reserva, solicita-se o preenchimento integral da Ficha de Cliente e o seu reenvio atempado, para facilitar o processo de check-in e a estadia.
- No ato de reserva será ainda solicitado ao cliente como pretende comunicar com a receção do Hotel Lusitano durante a estadia, privilegiando-se a via eletrónica, telefone pessoal e/ou extensão do quarto através do nº 9 (diretamente para a receção).
- Política de cancelamento flexível: em caso de cancelamento de reservas devido ao Coronavírus, não haverá lugar a qualquer cobrança, desde que informado até 48 horas antes da data do check-in. Consideram-se razões válidas: cancelamento de viagens por parte de operadores, pessoas infetadas, em isolamento obrigatório ou profilático.

## 2. ACESSO AO HOTEL

- Existirá desinfetante de mãos disponível em todos os pontos de acesso ao Hotel.
- É obrigatória a utilização de máscara nas zonas públicas e comuns do hotel por todos os clientes.
- Reduzimos a capacidade máxima em cada elevador, nos bares, restaurante e na sala de reuniões.

## 3. ALOJAMENTO

- Os hóspedes ficarão alojados, de acordo com os limites e regras de segurança.
- A equipa do Hotel Lusitano estará devidamente protegida, fazendo uso do seu equipamento de proteção individual.
- Está assegurado o reforço dos procedimentos de limpeza e desinfeção de todas as unidades de alojamento.

## 4. LIMPEZA E DESINFEÇÃO

- Está assegurado o reforço das medidas de limpeza e desinfeção, ao longo do dia, dos materiais e equipamentos existentes nas unidades de alojamento e nos espaços comuns, com especial enfoque nos pontos de alto contacto.
- Está assegurada a utilização de produtos desinfetantes com eficácia comprovada na eliminação do vírus.
- Será realizado o arejamento regular de todas as unidades de alojamento e espaços comuns.
- Foram eliminados elementos de alto contacto e de difícil desinfeção das unidades de alojamento e espaços comuns.
- A Equipa de serviços de limpeza encontra-se devidamente protegida com equipamentos de proteção individual específicos (máscara, viseira, luvas e bata descartável).
- Encontra-se temporariamente indisponível o serviço de lavandaria.

- Nos quartos, as operações de arrumação e limpeza por parte da nossa equipa e para sua segurança, foram temporariamente interrompidas. Mantém-se o reforço/troca de atoadhados ou outros consumíveis, sempre que estes forem solicitados junto da receção (extensão nº 9).
- Existirá desinfetante de mãos disponível em todos os pontos de atendimento.

## **5. SERVIÇO DE COMIDAS E BEBIDAS**

- Existirá uma redução da lotação do restaurante por forma a garantir a distância de segurança.
- Recomenda-se a reserva antecipada para os serviços de almoço e jantar.
- No pequeno-almoço, substituímos os serviços de buffet tradicional por um serviço de buffet assistido pelos nossos colaboradores.
- O Serviço de Cozinha e de Sala foram adaptados para garantir todas as medidas de segurança e a equipa está devidamente protegida com equipamentos de proteção individual específico.
- Existiu um reforço das Medidas do Plano HACCP (Análise e Controlo de Pontos Críticos).
- Entre cada utilização, é realizada limpeza e desinfeção das zonas utilizadas pelos hóspedes na sua refeição.

## **6. SPA E GINÁSIO**

- A Sauna, Banho Turco, Jacuzzi, Duche de Sensações, Duche Vichy e Cabine de Flutuação encontram-se temporariamente indisponíveis.
- Pedicure, manicure e depilação temporariamente indisponíveis.
- Os serviços de massagens e tratamentos foram devidamente adaptados às exigências de higiene e segurança, requerem marcação e podem, sempre que possível, ser realizados no exterior (em local privado).
- A sala de relaxamento encontra-se temporariamente indisponível.
- A piscina é exclusiva aos hóspedes e a toalha é solicitada na receção. Depois de usufruir da mesma, por favor deixe a sua toalha enrolada na espreguiçadeira utilizada para que seja removida pelos nossos colaboradores e consequentemente realizada a limpeza e desinfeção.
- As Terapeutas estão protegidas com equipamentos de proteção individual.
- É realizada a desinfeção e limpeza de cada sala após cada tratamento/massagem.
- O ginásio está temporariamente indisponível.

## **7. ASSISTÊNCIA PARA CASOS SUSPEITOS DE COVID-19**

- Todos os elementos do Hotel Lusitano estão aptos a apoiar os nossos hóspedes em caso de emergência ou suspeita.

- Dispomos de contacto direto e apoio especializado junto da autoridade local de saúde.
- Dispomos de um QUARTO DE ISOLAMENTO para isolar pessoas detetadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, com ventilação natural e com revestimentos lisos e laváveis, casa de banho, stock de materiais de limpeza, máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis, termómetro, contentor de resíduos autónomo, sacos de resíduos, sacos de recolha de roupa usada, kit com água e alguns alimentos não perecíveis.

## **8. EQUIPA HOTEL LUSITANO**

- Formação de todas as equipas sobre novos procedimentos.
- Os colaboradores dispõem de EPI's (equipamentos proteção individual) de utilização obrigatória durante todo o horário de trabalho.
- As áreas de acesso exclusivo às equipas são limpas e desinfetadas regularmente.
- Privilegia-se a realização de turnos e a constituição de equipas sempre com o mesmo grupo de colaboradores.
- Foi estabelecida uma redução da lotação do número de colaboradores por zona.

## **9. FORNECEDORES E SERVIÇOS EXTERNOS**

- Privilegiamos fornecedores com selo "Clean & Safe".
- São aplicados procedimentos de segurança aplicados no tratamento e armazenamento da receção de mercadorias.