

- TOGETHER -  
*we care*



PORTOBAY HOTELS & RESORTS



## UM COMPROMISSO DE CONFIANÇA ENTRE EXPERIÊNCIA E SEGURANÇA ...

É total prioridade do Grupo PortoBay proteger e cuidar do bem-estar e segurança dos seus hóspedes, clientes e colaboradores. Os altos padrões de higiene e limpeza nos nossos hotéis e restaurantes têm sido amplamente reconhecidos. Em 2021 o GRI [Global Reputation Index, Review Pro] de PortoBay Hotels & Resorts foi de 92%, resultado de 9 216 avaliações. Entre os vários itens, a Limpeza e Higiene teve o mais elevado índice, 96%.

Face à pandemia da COVID-19 e dada a necessidade de uma resposta rigorosa às exigências e procedimentos que esta situação exige, foi criado um comité interno pluridisciplinar, responsável pela implementação, certificação, formação e auditoria do plano de ações consideradas fundamentais para a reabertura de cada um dos nossos hotéis. Comuns aos hotéis e restaurantes do grupo, as medidas estão alinhadas com as recomendações da OMS, das autoridades de saúde nacionais e regionais, e os nossos hotéis já receberam os certificados Clean & Safe do Turismo de Portugal. As unidades PortoBay estão certificadas pela SGS na gestão de riscos biológicos.

Criámos por isso o protocolo “Together We Care” que representa uma adaptação às diretivas sanitárias internacionais, nacionais e regionais, mas que não esquece a nossa missão: proporcionar uma experiência memorável aos nossos hóspedes.

Este protocolo desenvolve-se de forma detalhada em procedimentos quer no Back of The House quer no Front Of The House, este último resumido de seguida.





RECEÇÃO



### CIRCUITO DE ENTRADA

procedimento de desinfecção à entrada do hotel

### PROTOCOLO DE LIMPEZA

maior frequência de limpeza de superfícies e objetos e otimização da circulação de ar

### DISTANCIAMENTO DE PROTEÇÃO

separação de fluxos de check-in e check-out e marcação de distâncias

### EXPRESS CHECK-OUT

envio de fatura por e-mail e preferência por meios de pagamento "contactless"

### EXPRESS CHECK-IN

disponibilização de pre check-in e check-in online, via website ou telemóvel

### KIT COVID-19

disponibilização de álcool/gel, toalhetes de papel e máscara

### ATENÇÃO AO CLIENTE

informação digital sobre o hotel e assistência via serviços de mensagens

este documento é dinâmico e pode sofrer alterações ...  
informação atualizada em  
[WWW.PORTOBAY.COM](http://WWW.PORTOBAY.COM)





### PROTOCOLO DE LIMPEZA

reforço de procedimentos de limpeza e desinfecção diários e de desinfecção ainda mais profunda do quarto entre estadas

### TÊXTEIS

têxteis de cama/atoalhados lavados a 60°C e com produtos anti-vírus e desinfecção regular de sofás, cortinas e almofadas

### ATENÇÃO AO CLIENTE

substituição da maioria do papel por informação digital sobre o hotel e assistência via messaging

### SIMPLIFICAÇÃO

serviço de turndown e de mini-bar apenas a pedido do hóspede

este documento é dinâmico e pode sofrer alterações ...  
informação atualizada em  
[WWW.PORTOBAY.COM](http://WWW.PORTOBAY.COM)





## PROTOCOLO DE LIMPEZA

maior frequência de limpeza de superfícies e objetos e otimização da circulação de ar

## KIT COVID-19

disponibilização de álcool/gel nas zonas comuns, casas de banho públicas e entrada de elevadores

## ELEVADORES

ocupação limitada a 60% da capacidade, desinfetante à entrada e maior frequência da limpeza

este documento é dinâmico e pode sofrer alterações ...  
informação atualizada em  
[WWW.PORTOBAY.COM](http://WWW.PORTOBAY.COM)



RESTAURAÇÃO



### KIT COVID-19

álcool/gel

à entrada e casas de banho,  
e toalhetes de papel

### MENU DIGITAL

facilmente acessível  
pelo smartphone

### SET MENU E À LA CARTE

preferência por este tipo  
de serviço na generalidade  
dos hotéis

### FATURAÇÃO

novo protocolo para hóspedes  
e preferência por meios de  
pagamento contactless

### BUFFETS

se utilizado, protocolo de desin-  
feção, apoio de staff e controlo  
de ocupação de espaço,  
ausência de partilha de talheres e  
preferência por doses individuais

### ROOM SERVICE

abolida temporariamente  
a taxa de serviço para hóspedes  
adoentados

### LIMPEZA E SEGURANÇA

cumprimento do protocolo HACCP

este documento é dinâmico  
e pode sofrer alterações . . .  
informação atualizada em  
[WWW.PORTOBAY.COM](http://WWW.PORTOBAY.COM)





### ESPREGUIÇADEIRAS

higienização na mudança  
entre hóspedes

SPA  
recomenda-se marcação prévia  
nos serviços de SPA,  
sauna e banho turco

LIMPEZA E DESINFEÇÃO  
segundo protocolos internacionais

este documento é dinâmico  
e pode sofrer alterações ...  
informação atualizada em  
[WWW.PORTOBAY.COM](http://WWW.PORTOBAY.COM)







CLIENTE

hóspedes ←

→ colaboradores

#9

**“TOGETHER WE CARE”**

leitura do protocolo  
“Together We Care”,  
antes e durante a estada

**HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS**

realizada de forma frequente

**EQUIPAMENTO  
DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL**  
utilização conforme protocolo  
de cada função

**DISTANCIAMENTO FÍSICO**

cumprimento das regras de  
distanciamento físico em vigor

**DISTANCIAMENTO FÍSICO**

cumprimento das regras de  
distanciamento físico em vigor

**“TOGETHER WE CARE”**

formação e simulacro  
nos novos protocolos  
e atualização contínua

**HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS**

realizada de forma frequente

**VIGILÂNCIA DE SAÚDE**

dever de notificar sintomas

este documento é dinâmico  
e pode sofrer alterações  
informação atualizada em  
[WWW.PORTOBAY.COM](http://WWW.PORTOBAY.COM)



# - OBRIGADO -

... este documento é dinâmico e pode sofrer alterações  
informação atualizada em [WWW.PORTOBAY.COM](http://WWW.PORTOBAY.COM)

  
*together we care*

PORTOBAY HOTELS & RESORTS