EUROSTARS HOTEL COMPANY

# Protocolos e medidas de segurança nos hotéis

## Cuidando do que mais nos importa

Diversey™

Diversey™ Consulting™

EUROSTARS HOTEL COMPANY

Clean & Safe

# Relação de medidas

## PARA A SEGURANÇA E PROTEÇÃO DOS NOSSOS HÓSPEDES E EMPREGADOS

1. Quartos seguros no Eurostars Hotel Company
2. Eurostars Clean & Safe. Eixos do programa
3. Discriminação por áreas e espaços
4. Os nossos compromissos: Bem-estar | Tecnologia | Inovação

EUROSTARS
HOTEL COMPANY
Clean+Safe

# Quartos seguros no Eurostars Hotel Company

## PORQUE A HOSPITALIDADE É TAMBÉM CUIDAR DAS PESSOAS QUE MAIS NOS IMPORTAM

Em breve, poderá hospedar-se num dos nossos hotéis e, quando o fizer, queremos recebê-lo com todas as garantias que assegurem a sua saúde e bem-estar. Por esse motivo, desenvolvemos um rigoroso protocolo, com a consciência de que agora o nosso maior desafio é maximizar os nossos standards de segurança e minimizar os riscos, tanto dos nossos hóspedes como dos nossos empregados.

Nesta missão, contamos com o apoio de consultores técnicos e empresas parceiras que nos auxiliam nos diferentes processos, desde limpeza e desinfeção, segurança alimentar, gestão segura de cada área operacional, saúde laboral e, claro, com o objetivo último de assegurar o bem-estar dos nossos hóspedes.

# Exe Clean & Safe

## EIXOS DO PROGRAMA

EUROSTARS
HOTEL COMPANY
Clean & Safe

1

## COLABORAÇÃO ESTRATÉGICA COM DIVERSEY

**Diversey** é líder mundial em soluções profissionais para a limpeza e a higiene. A sua supervisão e acompanhamento é garantia absoluta de que as medidas necessárias para a desinfeção total das nossas instalações são aplicadas de forma perfeita, com protocolos específicos totalmente adaptados às circunstâncias atuais.

2

## PROTOCOLOS DE LIMPEZA E DESINFEÇÃO

Todos os protocolos aplicados na limpeza e desinfeção foram aprovados e projetados em conjunto com a **Diversey Consulting**, seguindo sempre as recomendações das autoridades de saúde e da OMS. Utilizando produtos viricidas homologados, totalmente inócuos e respeitosos com a saúde dos nossos hóspedes.

3

## DESENVOLVIMENTO E SEGUIMENTO DE MEDIDAS

**Diversey Consulting,** a divisão profissional de segurança alimentar e gestão de riscos da Diversey, desenvolveu um programa de gestão para cada área operacional do hotel, a fim de eliminar ou reduzir todos os possíveis riscos a limites seguros. Este programa inclui a realização de auditorias periódicas de seguimento para verificar a implementação correta de todas as medidas de prevenção.

## 4 DISTANCIAMENTO SOCIAL

Todos os nossos protocolos foram projetados para limitar a interação social, a fim de proteger os nossos hóspedes. A redistribuição dos espaços, o controlo da lotação e a redução na gestão humana (sempre que possível) garantem que a distância de segurança seja respeitada.

## 5 PEQUENOS-ALMOÇOS E RESTAURAÇÃO

Implementámos novos processos e novas fórmulas de serviço e consumo, sem alterar a qualidade da experiência dos nossos hóspedes. Todos os produtos que oferecemos estão vinculados a fornecedores e distribuidores certificados.

## 6 DIGITALIZAÇÃO NOS PROCESSOS

A tecnologia permite-nos digitalizar os processos em diversos procedimentos, com o objetivo de limitar o risco de contacto e reduzir o tempo de espera. Da mesma forma, as novas aplicações disponíveis no hotel conseguem limitar o uso de suportes físicos para transmitir a informação, melhorando inclusive a experiência do cliente.

## 7 DESENVOLVIMENTO DE NOVOS CANAIS DE INFORMAÇÃO

Consideramos o acesso à informação essencial para gerar confiança e tranquilidade. É por isso que garantimos que, mesmo antes da chegada ao hotel, o hóspede conheça todas as medidas que foram adotadas nos hotéis e toda a informação que possa afetá-lo sobre o destino.

8

## FORMAÇÃO PARA TODOS OS EMPREGADOS

Todas as equipas que trabalham no hotel recebem formação contínua sobre os novos protocolos, com uma atualização permanente ante novos cenários e acesso a toda a informação necessária para garantir o bem-estar dos nossos hóspedes.

Clean + Safe

**ESTE CONJUNTO DE DIRETRIZES SERÁ APLICADO POR MEIO DE INTERVENÇÕES ESPECÍFICAS NOS DIFERENTES ESPAÇOS DO HOTEL.**

# Relação de medidas

## DISCRIMINAÇÃO POR ÁREAS E ESPAÇOS

EUROSTARS
HOTEL COMPANY
Clean & Safe

# ACESSO E ENTRADA DO CLIENTE NO HOTEL

A entrada e o lobby do hotel receberão um tratamento rigoroso na aplicação dos protocolos com o objetivo de preservar ao máximo as instalações do hotel e garantir que elas permanecem livres de vírus. Por esse motivo este espaço será submetido a um controlo exaustivo nas entradas, assim como na gestão das lotações e fluxos de acesso e saída dos clientes.

Serão aplicadas as seguintes medidas:

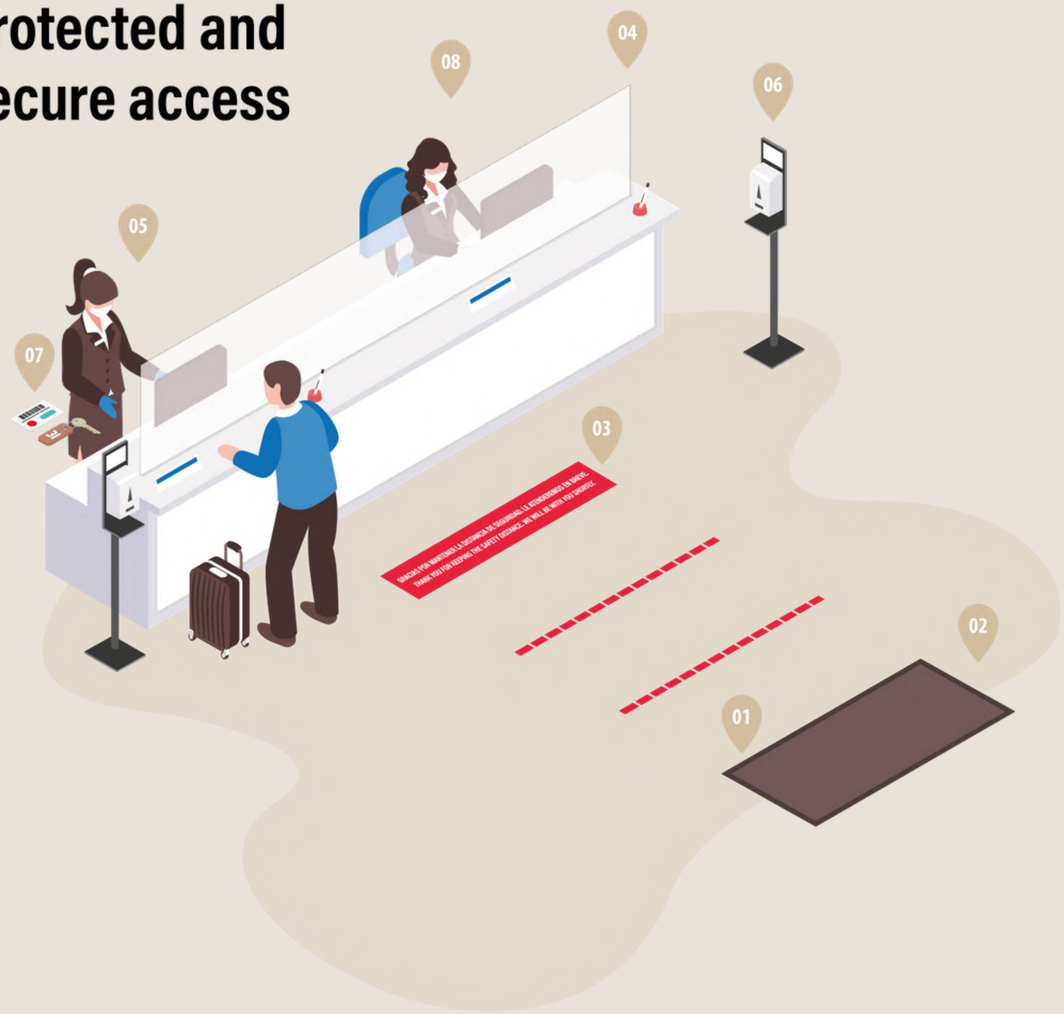
**1. Tapetes desinfetantes na entrada**
Instalação de tapetes desinfetantes nos acessos ao hotel para evitar a entrada e a propagação de agentes contaminantes.
**2. Controlo da lotação na receção**
Definição de um número máximo de pessoas, dependendo da superfície disponível na receção.
**3. Distanciamento social**
Marcadores de distância, indicados mediante vinis instalados no chão, peanhas informativas e ecrãs digitais.
**4. Divisórias de proteção**
Instalação de divisórias de proteção no balcão de receção para garantir uma separação adequada.
**5. Equipamentos de proteção individual**
Uso de máscara por parte da equipa de receção.
**6. Estação de desinfeção**
Disponibilidade de solução de hidrogel e toalhitas desinfetantes na receção para o uso dos clientes.
**7. Desinfeção dos cartões de chave e outros elementos**
Desinfeção das chaves do quarto e do datafone após qualquer contacto e uso entre clientes.
**8. Gestão de faturas digitalizadas**
Envio de faturas por e-mail após a estadia e pagamento recomendado com cartão de crédito.

Clean+Safe

# ACESSO E ENTRADA DO CLIENTE NO HOTEL

## Hotel lobby

## Protected and secure access




01 DISINFECTING CARPETS AT THE ENTRANCE

02 CAPACITY CONTROL

03 INTERPERSONAL DISTANCING

04 PROTECTIVE SCREENS

05 INDIVIDUAL PROTECTION EQUIPMENT

06 DISINFECTION STATION

07 CARD AND KEY DISINFECTION

08 DIGITIZED INVOICE MANAGEMENT

# TRATAMENTO DE ESPAÇOS COMUNS

Foi realizada uma análise completa das instalações do hotel com o objetivo de otimizar as operações e limitar as situações de risco potencial. Colocámos o foco numa desinfeção completa, intensificando a frequência da limpeza das áreas comuns e estabelecendo dinâmicas que permitam o distanciamento necessário. Contando sempre com a supervisão do nosso parceiro **Diversey** e **Diversey Consulting**. Em todos os protocolos de limpeza e desinfeção, são utilizados produtos autorizados pelo Ministério da Saúde.

Além disso, antes da sua reabertura, todos os nossos hotéis foram submetidos a uma minuciosa desinfeção de todos os seus espaços e instalações.

Serão aplicadas as seguintes medidas:

**1. Desinfeção completa**
Alta frequência na desinfeção e limpeza das zonas comuns, superfícies e mobiliário, reforçando as áreas e zonas de maior tráfego, como elevadores e corredores.
**2. Adaptação do espaço**
Redistribuição e eliminação do mobiliário para facilitar a limpeza do espaço e garantir que as distâncias de segurança recomendadas são preservadas.
**3. Controlo da lotação**
Controlo para evitar aglomerações, bem como uma verificação completa dos fluxos de circulação nas instalações.
**4. Habilitação dos espaços exteriores e terraços**
Redistribuição do mobiliário nos nossos terraços para garantir que se mantém uma correta distância de segurança.
**5. Estações de desinfeção**
Implantação de estações de desinfeção com dispensadores de hidrogel e disponibilidade de luvas para os hóspedes.

Clean+Safe

# TRATAMENTO DE ESPAÇOS COMUNS

**6. Acesso à informação**
Acesso ininterrupto a informação de interesse geral através de ecrãs na receção e zonas comuns. Comunicação das medidas de prevenção estabelecidas e dos serviços disponíveis para os hóspedes.
**7. Controlo e auditorias**
Implementação de auditorias periódicas de todas as instalações por parte da Diversey Consulting, estabelecendo sistemas de vigilância e controlo e uma auditoria inicial para validar a correta execução das medidas no momento da reabertura dos hotéis.
**8. Ventilação correta**
Maior frequência na limpeza dos filtros de ar e aumento no nível de ventilação dos sistemas de climatização para a renovação do ar.

## Zona de elevadores

Tal como na totalidade das zonas de passagem com elevados níveis de tráfego, também serão tomados cuidados especiais nas zonas de acesso e desembarque dos elevadores. Embora a recomendação seja fazer uso das escadas de serviço para aceder aos diferentes andares do hotel.

**1. Número de ocupantes**
Só é permitido um utilizador por trajeto, a menos que os ocupantes façam parte da mesma unidade familiar ou se usarem máscaras. O número de pessoas permitidas em cada viagem será determinado pelo tamanho do elevador.
**2. Limpeza e desinfeção completas**
Limpeza intensiva de superfícies, bem como das botoneiras e pontos de contacto.

# TRATAMENTO DE ESPAÇOS COMUNS

## Elevators

### Taking care of safety distances

01 LIMITED NUMBER OF OCCUPANTS ACCORDING TO THE SURFACE OF THE ELEVATOR

02 MANDATORY USE OF MASKS WHEN THE OCCUPANTS ARE NOT PART OF A FAMILY UNIT

03 EXHAUSTIVE CLEANING AND DISINFECTION OF SURFACES AND KEYPAD

04 DISINFECTION STATION IN THE ACCESS TO THE TOILETS

# QUARTOS

Será realizada uma limpeza e higienização completa dos quartos, através do uso de produtos viricidas aprovados pelo Ministério da Saúde. Esta limpeza será especialmente rigorosa quando os hóspedes deixarem o quarto no final de cada estadia.

O tratamento de superfícies, têxteis e outros elementos presentes nos quartos estará sujeito a um protocolo rigoroso, seguindo as diretrizes definidas pelo nosso parceiro especialista em segurança e limpeza, **Diversey**.

Serão aplicadas as seguintes medidas:

**1. Limpeza de interruptores**
Inclui todos os elementos com um alto nível de contacto como lâmpadas, interruptores ou o controlo da climatização.
**2. Desinfeção do telefone e controlo remoto**
Elevada desinfeção do aparelho telefónico presente nos quartos, além do uso de uma capa protetora no controlo remoto da televisão.
**3. Puxadores e maçanetas**
Desinfeção de janelas, portas, puxadores de armários e gavetas e outros elementos de contacto frequente.
**4. Superfícies e mobiliário**
Limpeza exaustiva de todas as superfícies com produtos de limpeza viricidas homologados e aprovados pelo Ministério da Saúde.
**5. Superfícies na casa de banho**
Limpeza e desinfeção completas de paredes e bancadas. Também do chuveiro e torneiras, sanita e banheira.
**6. Roupa de cama e toalhas**
Tratamento de lavagem a temperatura superior a 60 ºC. Remoção da roupa usada em sacos selados para evitar o contacto com a roupa limpa.

Clean+Safe

# QUARTOS

**7. Serviço de limpeza opcional**
Possibilidade por parte do hóspede de recusar o serviço de limpeza durante a estadia.
**8. Rotação na ocupação dos quartos**
Espaçamento no uso do quarto, garantindo um intervalo de tempo antes de um novo cliente ocupar o espaço.
**9. Minimização de elementos**
Retirada dos elementos dos quais não se pode garantir a desinfeção como medida de saneamento.
**10. Amenities de casa de banho**
Disponibilidade de dispensadores de gel, champô e amaciador. Assim como de copos de uma única utilização descartáveis. Os restantes amenities estarão disponíveis sob solicitação.
**11. Ventilação**
Ventilação dos quartos durante as tarefas de limpeza.

Clean+Safe

# QUARTOS

## My room
## Virus free space

01 CLEANING OF SWITCHES

02 DISINFECTING THE TELEPHONE AND REMOTE CONTROL

03 TREATMENT OF KNOBS AND HANDLES

04 CLEANING OF SURFACES AND FURNITURE

05 CLEANING OF SURFACES IN THE BATHROOM

06 DISINFECTION OF BEDDING AND TOWELS

07 EASY DISINFECTION BATH AMENITIES

08 VENTILATION OF THE ROOM

# RESTAURAÇÃO E PEQUENOS-ALMOÇOS

Na área de restauração, foram implementadas novas práticas operacionais para preservar a saúde dos nossos hóspedes, sem deteriorar a experiência relacionada com os serviços de refeições e pequenos-almoços. Com esse propósito, a oferta dos pequenos-almoços foi redesenhada, oferecendo novas abordagens ao serviço.

Serão aplicadas as seguintes medidas:

**1. Controlo da lotação**
Número limitado de clientes na sala de pequenos-almoços, dependendo da superfície disponível.
**2. Distanciamento social**
Redistribuição do espaço e do mobiliário para garantir a distância mínima de segurança social. Redução do número de mesas para garantir a separação social.
**3. Estação de desinfeção**
Disponibilidade de hidrogel nos pontos de acesso ao espaço. Será recomendado aos hóspedes a desinfeção das mãos.
**4. Tratamento dos alimentos**
Gestão de doses únicas preservadas sem manipulação e preparações individuais.
**5. Entrega de “breakfast box”**
Distribuição de packs de pequeno-almoço de consumo individual completos. Oferecemos a possibilidade de desfrutar de um pequeno-almoço de estilo mediterrâneo para ser consumido no quarto.
**6. Proteção do pessoal**
Os empregados de mesa e o staff de serviço estarão protegidos com luvas e máscara.
**7. Limpeza e higiene**
Utensílios de mesa higienizados e limpeza intensiva de superfícies.
**8. Materiais de uma única utilização**
Será dada prioridade ao uso de toalhas de mesa, guardanapos e materiais descartáveis de uma única utilização.

Clean+Safe

# RESTAURAÇÃO E PEQUENOS-ALMOÇOS

## Breakfast room - Have a Nice Day

## New formulas to start the day

01 CAPACITY CONTROL

02 INTERPERSONAL DISTANCING

03 DISINFECTION STATION

04 SINGLE-DOSE AND INDIVIDUAL SERVINGS

05 BREAKFAST BOX DELIVERY

06 STAFF PROTECTION

07 CLEANING AND HYGIENE

08 SINGLE-USE MATERIALS

# Além disso, agora mais do que nunca, permanecemos fiéis aos **nossos compromissos**

## A NOSSA APOSTA É NO BEM-ESTAR DOS HÓSPEDES

O cuidado do corpo e da mente tem estado sempre presente na nossa filosofia. Este compromisso baseia-se numa proposta de alimentação equilibrada e saudável, que aposta em produtos frescos de proximidade km0.

## A TECNOLOGIA PARA MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Apostamos na tecnologia como ferramenta para a implementação de novas soluções, dando sempre prioridade à qualidade da experiência dos nossos hóspedes. Tanto no hotel como através das nossas plataformas, através da digitalização dos processos, a implementação da inteligência artificial, novos tratamentos para partilhar a informação ou a aplicação de técnicas para garantir a higiene e a limpeza nas nossas instalações.

## A INOVAÇÃO COMO ROTEIRO

A inovação faz parte do nosso ADN. Reinventamo-nos constantemente para melhorar e fazer face com sucesso às demandas dos nossos clientes, qualquer que seja o motivo da sua viagem. Qualquer ocasião é boa para redesenhar experiências e processos e, sem dúvida, em momentos de mudança e transformação as soluções e oportunidades devem ser a luz que ilumina o caminho.

# 95%

DOS NOSSOS CLIENTES AFIRMA QUE VOLTARÁ A HOSPEDAR-SE NUM HOTEL EUROSTARS HOTEL COMPANY ASSIM QUE TIVER OPORTUNIDADE

No Eurostars Hotel Company sentimo-nos muito orgulhosos da confiança que os nossos clientes depositaram na nossa empresa.

# 9 em 10

CLIENTES SENTEM-SE SEGUROS
FICANDO NUM HOTEL

# CUIDANDO DO QUE MAIS NOS IMPORTA

## MAIS INFORMAÇÃO

www.exehotels.com/clean-safe.html

**NOTA IMPORTANTE:** TODAS AS MEDIDAS APRESENTADAS NESTE DOCUMENTO ESTÃO SUJEITAS A POSSÍVEIS ALTERAÇÕES E MODIFICAÇÕES, DEPENDENDO DA EVOLUÇÃO PARA NOVOS CENÁRIOS E DA INCORPORAÇÃO DE NOVOS REGULAMENTOS.

EUROSTARS HOTEL COMPANY

EUROSTARS HOTELS

exe HOTELS