Sapientia Boutique Hotel

NOVAS MEDIDAS DE HIGIENE E SEGURANÇA

INDICE

1. ATITUDE E ENQUADRAMENTO 02

2. MEDIDAS GERAIS DOS HOTÉIS 03

2.1. Plano de Contingência do Hotel

2.1.1. Gestão de casos suspeitos/positivos dentro do Hotel
2.1.2. Proteção de dados
2.1.3. Etiqueta geral de higiene
2.1.4. Informação ao cliente
2.1.5. Segurança e conforto do cliente
2.1.6. Limpeza

2.1. A nossa Equipa

2.2.1. Medidas Gerais

2.3. Equipa da Gestão, Contenção e Controlo – COVID-19

3. RECEÇÃO 05

3.1. Regras básicas de prevenção na receção
3.2. Check-in
3.3. Check-Out
3.4. Acompanhamento ao quarto
3.5. Reservas
3.6. Grupos

4. HOUSEKEEPING 06

5. COMIDAS E BEBIDAS 06

5.1. Gerais
5.2. Serviço

5.2.1. Pequeno-almoço
5.2.2. Almoço/Jantar à carta
5.2.3. Room Service

5.3. Cozinha

6. MANUTENÇÃO 08

1. ATITUDE E ENQUADRAMENTO

Bem-vindo de novo ao Sapientia Boutique Hotel.
Regressámos com um conjunto de medidas adicionais de higiene e segurança para que se sinta seguro e protegido e que garantam também a proteção dos nossos colaboradores.
A nossa ATITUDE e o serviço personalizado que gostamos de oferecer não se alteraram, apesar do distanciamento social a que a situação agora nos obriga. Continuamos a ser quem sempre fomos e a proporcionar experiências únicas no nosso hotel.
Queremos começar por destacar os nossos 8 Mandamentos atuais:

1. Informação sobre as novas regras de funcionamento
Todos os hóspedes recebem informação detalhada sobre as novas regras de funcionamento.
A assinatura de um termo de responsabilidade e de uma declaração que o responsabiliza a dar conhecimento de qualquer sintoma suspeito, protege-o a si e todos os outros hóspedes.

2. Medição de temperatura corporal
À entrada a temperatura corporal de hóspedes e staff é medida. Garantimos assim que ninguém no interior do espaço se encontra com febre, evitando possíveis contágios.

3. Selo CLEAN & SAFE
O nosso hotel cumpre rigorosas medidas de higiene e segurança necessárias para a obtenção do selo Clean & Safe do Turismo de Portugal.
Para além destas, foram ainda tomadas medidas adicionais: a nossa missão é garantir que, connosco, se sente tão seguro como em casa.

4. Uso de máscara de proteção

Todas as equipas do nosso hotel utilizam máscara e outros equipamentos de proteção individual durante o período de trabalho.
Esta medida pretende garantir a segurança tanto dos hóspedes como de quem faz parte da equipa do Sapientia Boutique Hotel.

5. Quartos livres 24 horas, sempre que possível, antes do check-in
Todos os quartos permanecem desocupados, sempre que possível, por um período nunca inferior a 24 horas antes do check-in.
Desta forma garantimos que o espaço é arejado e fica vazio por um largo período até à sua chegada.

6. Outlets ao ar livre
O nosso hotel dispõe de um restaurante e bar ao ar livre (pátio).
Assim poderá evitar a permanência em espaços fechados. A escolha é sua!

7. Pequenos-almoços
O momento do pequeno-almoço foi repensado substituindo o tradicional buffet por pequeno-almoço à carta. Garantimos assim um menor manuseamento de comida e utensílios.

8. Eliminação da taxa de Room Service
Abolição da taxa de Room Service.
Desta forma poderá evitar aglomerações no período das refeições e fazê-lo no conforto do seu alojamento. A escolha de onde faz as refeições é sua.

2. MEDIDAS GERAIS DOS HOTÉIS

A sua segurança é a nossa principal preocupação.
Todas as medidas de mitigação tomadas pelo Hotel estão de acordo com as normas descritas pela Organização Mundial de Saúde (WHO) e pela Direção Geral de Saúde (DGS) para empreendimentos turísticos e espaços de restauração.

2.1. PLANO DE CONTINGÊNCIA DO HOTEL

2.1.1. Gestão de casos suspeitos/positivos dentro do Hotel
• Na presença de um caso suspeito, estão definidas zonas de isolamento especificas;
• O caso suspeito será encaminhado para a zona de isolamento por um elemento da equipa do Hotel,
• Todos os casos suspeitos deverão utilizar máscara protetora;
• O Hotel fará o imediato contacto com as autoridades de saúde para que se proceda ao despiste da COVID-19;
• O caso suspeito ficará isolado até indicação das autoridades de saúde;
• Todas as medidas de segurança serão tomadas na gestão de casos suspeitos e/ou confirmados, existindo um protocolo interno para estas situações;
• Procederemos à imediata desinfeção de todas as áreas por onde possam ter passado os casos suspeitos;

2.1.2. Proteção de dados
Para nós é muito importante que a privacidade de todos os nossos clientes esteja assegurada.
Por isso mesmo adotámos as mais recentes diretivas da Comissão Nacional da Proteção de Dados (CNPD) e que em resumo são:
• Registo de dados de saúde dos nossos clientes: em caso algum guardaremos o registo dos seus dados de saúde - *Ex. A medição de temperaturas à entrada não será registada, servindo apenas como despiste;*

2.1.3. Etiqueta geral de higiene
Todos os elementos da nossa equipa respeitam a etiqueta geral de higiene e convidamos os nossos hóspedes a seguirem as recomendações que estão visíveis em vários locais do Hotel:

• Etiqueta respiratória,
• Cuidado na frequência de lavagem de mãos,
• Atenção ao distanciamento.
Estão disponíveis, na receção, máscaras e luvas descartáveis para todos os clientes que o solicitem.

2.1.4. Informação ao cliente
Temos disponível no Hotel – na receção e em todas as áreas de atendimento ao publico – um conjunto de QR Codes onde podem ser consultados:

• Plano de Contingência,
• Principais medidas de mitigação adotadas.
Essa informação também está disponível no website do Hotel.

2.1.5. Segurança e conforto do cliente
• Estão disponíveis, em todas as zonas comuns do Hotel, dispensadores de desinfetante para uso dos clientes,
• Nos pontos de elevado contacto – elevadores, junto aos botões, etc. – , temos dispensadores de desinfetante álcool gel para uso dos clientes,
• De forma a evitar a proximidade física, os colaboradores do Hotel não irão acompanhá-lo no elevador.

2.1.6. Limpeza
• Todos os detergentes e desinfetantes que utilizamos estão certificados pelos fornecedores, sendo seguidas as indicações de utilização por eles fornecidas,
• Aumentámos a frequência de limpeza de todas as zonas do Hotel e fazemo - lo seguindo à risca as recomendações da Direção Geral de Saúde no que diz respeito à limpeza de superfícies,
• As nossas equipas de limpeza foram formadas para tomarem as medidas adicionais de prevenção que consideramos necessárias.

2.2. A NOSSA EQUIPA

2.2.1. Medidas gerais
• Todos os colaboradores medem a temperatura corporal diariamente, à chegada ao Hotel,
• Realizámos formação nos novos procedimentos operacionais para todas as equipas,
• A nossa equipa respeita a etiqueta de higienização das mãos, lavando-as correta e frequentemente,
• Todos os nossos colaboradores usam máscara de proteção e têm consigo, como parte integrante das suas fardas, um frasco de álcool gel,
• Os elementos das nossas equipas respeitam, entre si, as normas de distanciamento social,
• Todos os colaboradores respeitam as regras explícitas sobre a entrada ao serviço, a lavagem das fardas e higiene pessoal,

2.3. EQUIPA DA GESTÃO, CONTENÇÃO E CONTROLO – COVID-19
Uma das principais normas recomendadas pela Organização Mundial de Saúde, é a constituição e uma equipa de gestão para esta questão. A nossa Equipa de Gestão manterá reuniões periódicas para abordar a evolução da pandemia e as ações a tomar dentro do Hotel.

3. RECEÇÃO

3.1. REGRAS BÁSICAS DE PREVENÇÃO NA RECEÇÃO

• Todos os nossos colaboradores utilizam máscara de proteção,
• Existe um tapete sanitário para desinfeção de solas de sapatos à entrada do Hotel,
• As distâncias de segurança estão garantidas,
• Temos soluções desinfetantes para sua comodidade e segurança,
• Desinfetamos a chave do seu quarto antes de a entregar,
• Temos disponível todos os números de telefone que possam ser úteis,
• Existe sinalética de sensibilização na receção.

3.2. CHECK-IN

• No momento do check-in os clientes serão convidados a assinar um termo de responsabilidade em que se comprometem a informar de possíveis sintomas,
• Será medida a temperatura corporal a todos os clientes que façam check-in,
• Poderá escolher o seu horário preferencial para limpeza de quarto,
• Será convidado a manter uma distância de segurança, tanto do balcão como dos outros hóspedes,
• O balcão da receção é higienizado frequentemente,
• Durante o check-in informamo-lo de todas as medidas adicionais implementadas no Hotel: reservas de restaurante e Room Service,
• Estará disponível gel desinfetante e toalhitas de solução alcoólica.

3.3. CHECK-OUT

• Encorajamos o pagamento com cartão em vez de dinheiro,
• Os nossos terminais de multibanco são desinfetados após cada utilização,
• Adotámos o envio de faturas por email (desta forma protegemos também o ambiente),
• As medidas de segurança mantêm-se, tal como no check-in.

3.4. ACOMPANHAMENTO AO QUARTO

Um dos serviços que nos caracteriza é o acompanhamento ao quarto. Não vamos deixar de o fazer, queremos que a sua experiência no nosso hotel se mantenha inalterada.
No entanto, tomámos algumas medidas de precaução:
• Utilizamos o equipamento de proteção necessário,
• Não iremos entrar no elevador consigo,
• Não entramos no quarto: deixamo-lo na porta do quarto,
• Sugerimos: dê preferência à ventilação natural em vez do Ar Condicionado.

3.5. RESERVAS

• Alterámos a nossa política de cancelamentos, em tempos de incerteza, lhe dar mais flexibilidade.
• A nossa equipa de reservas está preparada para responder a qualquer dúvida adicional relativa às medidas adotadas pelo Hotel,
• Para sua segurança, solicitaremos que nos diga a hora aproximada de chegada,
• Receberá sempre um email de confirmação e de pré check-in onde poderá consultar as medidas em prática no Hotel, assim como outras informações úteis,

• Encorajamo-lo a fazer sempre reserva antecipada no nosso restaurante,
• Trabalhamos exclusivamente com empresas de transfers que nos dão garantias de segurança especificas.

3.6. GRUPOS

• A capacidade das nossas salas foi revista, de forma a garantir o distanciamento de segurança,
• Estão disponíveis estações com solução desinfetante dentro da sala de reuniões,
• A sala é limpa e desinfetada diariamente, mesmo quando os ocupantes do dia seguinte são os mesmos,
• A sala é arejada, sempre que possível, com ventilação natural,
• O check-in e check-out de grupos é faseado, evitando a aglomeração de pessoas na receção.

4. HOUSEKEEPING

• Todos os colaboradores utilizam máscara de proteção,
• Todos os colaboradores utilizam 1 par de luvas e 1 par de proteção de sapatos para cada quarto,
• Os quartos são arejados naturalmente, a cada limpeza,
• Não existe cruzamento de material têxtil entre quartos,
• Selamos a roupa suja de cada quarto num saco próprio,
• Toda a roupa de quarto é lavada a temperaturas superiores a 60oC,
• Protegemos os pontos de maior contacto com uma película descartável – comando de Tv e de ar condicionado, etc. – que é substituída entre reservas,
• Desinfetamos maçanetas, interruptores e outros pontos de maior contacto com maior frequência,
• Evitamos manusear os seus objetos,
• Antes da sua chegada, o quarto manteve-se livre sempre que possível durante 24 horas,
• A limpeza dos quartos, após o check-out, está dividida em 3 momentos diferentes:
1. Retirada a roupa suja do quarto: lençóis, toalhas, ...
2. Três horas de arejamento natural
3. Limpeza, desinfeção e colocação de roupas novas
• Retirámos todo o estacionário dos quartos,
• Todos os quartos são sempre inspecionados pela governanta antes do seu check-in, garantindo assim a sua segurança,
• A frequência e desinfeção de todas as áreas comuns é feita diariamente,
• Os horários das limpezas estão disponíveis para que os possa consultar,
• Seguimos todas as normas de limpeza de superfícies recomendadas pela Direção Geral de Saúde e Organização Mundial de Saúde.

5. COMIDAS E BEBIDAS

5.1. GERAIS

• Todos os colaboradores utilizam máscara e luvas de proteção,
• O nosso restaurante está a funcionar mediante reserva,
• A capacidade máxima do nosso restaurante e bar foi reduzida, de forma a evitar aglomerados,
• À chegada, todos os clientes terão de desinfetar as mãos,
• Garantimos o distanciamento de 2 metros entre clientes que se encontram em mesas diferentes,
• Digitalizámos os nossos menus, que se encontram disponíveis através da leitura do QR Code, para que não tenha de os manusear,
• O set-up da mesa só é feito após a sua chegada,
• Retirámos os artigos decorativos das mesas,
• Os nossos colaboradores lavam constantemente as mãos e trocam de luvas frequentemente,
• Desinfetamos toda a loiça e talheres após lavagem a altas temperaturas,
• Seguimos todas as normas de limpeza de superfícies recomendadas pela Direção Geral de Saúde e Organização Mundial de Saúde.

5.2. SERVIÇO

5.2.1. Pequeno-almoço

• Todas as refeições, incluindo o pequeno-almoço, requerem reserva antecipada,
• O pequeno-almoço é agora servido à carta,
• O horário de pequeno-almoço está dividido em slots,
• Disponibilizamos o pequeno-almoço no quarto,

5.2.2. Almoço/Jantar à carta

• Para o serviço de almoço/jantar é obrigatória reserva antecipada,
• Digitalizámos os nossos menus, que se encontram disponíveis através da leitura do QR Code (para que não tenha de os manusear),
• Os molhos e temperos estão disponíveis apenas a pedido,
• Temos menus locais/regionais que apoiam os produtores e a economia local,

5.2.3. Room Service

• Abolimos a taxa de serviço,
• O colaborador que lhe levar a comida estará de luvas e máscara e não entrará no quarto,
• Todo o material é devidamente desinfetado.

5.3. COZINHA

• Apoiamos os produtores e a economia local,
• Todos os membros da nossa equipa trabalham de máscara e luvas,
• Os colaboradores seguem normas rígidas de higiene específicas para o trabalho em cozinha,
• Aumentámos a frequência com que realizamos limpezas à cozinha e registamo-las,
• Não há cruzamento entre estações de preparação, evitando assim a possibilidade de existir contaminação cruzada,
• Desinfetamos todos os alimentos que não são cozinhados antes da sua preparação,
• Todos os produtos que nos chegam dos fornecedores são desinfetados,
• Só trabalhamos com fornecedores de confiança e que apliquem as normas de segurança e higiene que consideramos necessárias.

6. MANUTENÇÃO

• Aumentámos a regularidade com que limpamos todos os filtros de Ar Condicionado,
• Aplicamos uma solução alcoólica em todas as superfícies (saídas de Ar Condicionado),
• Sugerimos sempre a utilização de ventilação natural em detrimento do A/C,
• Aumentámos a frequência de insuflação e extração de ar nas zonas comuns do Hotel,
• Evitamos a recirculação de ar no interior do Hotel,
• Caso haja necessidade de realizar manutenção dentro dos quartos, esta apenas será feita quando os clientes não estiverem presentes,
• Os colaboradores utilizam máscara de proteção e luvas sempre que estão em zonas públicas ou dentro de um quarto,
• Após qualquer reparação, toda a zona é devidamente desinfetada.

Sapientia Boutique Hotel

NEW HEALTH & SAFETY MEASURES

INDEX

1. ATTITUDE AND FRAMEWORK 02

2. HOTELS GENERAL MEASURES 03

2.1. Hotel Contingency Plan

2.1.1. Management of suspected/positive cases within the Hotel
2.1.2. Data protection
2.1.3. General hygiene etiquette
2.1.4. Customer information
2.1.5. Customer safety and comfort
2.1.6. Cleaning

2.1. Our Team

2.2.1. General measures

2.3. Management, Containment and Control Team – COVID-19

3. RECEPTION 05

3.1. Rules for prevention at the Reception
3.2. Check-in
3.3. Check-Out
3.4. Accompaniment to the room
3.5. Reservations
3.6. Groups

4. HOUSEKEEPING 06

5. FOOD AND BEVERAGE 06

5.1. General
5.2. Service

5.2.1. Breakfast
5.2.2. Lunch/Dinner à la carte
5.2.3. Room Service

5.3. Kitchen

6. MAINTENANCE 08

1. ATTITUDE AND FRAMEWORK

Welcome back to Sapientia Boutique Hotel.
We have returned with a set of additional hygiene and safety measures to assure your safety and guarantee the protection of our employees.
Our ATTITUDE towards the personalized service we like to offer has not changed, despite this situation that forces us to social distance ourselves. We remain who we have always been and will continue providing unique experiences in our hotels. In this document you can consult the main measures, rest assured if you want more information, it is available on the websites of our hotels.
We want to start by highlighting our 8 current commandments:

1. Information on the new operating rules
Everyone receives information about the new hotel rule pre arrival.
To ensure the safety of all our guests and staff, you will be asked to sign a term of responsibility.

2. Body temperature measuremen
Each guest and staff member will have their temperature measured at the hotel entrance before entering, to stop any spread of sickness and avoid possible infections.

3. CLEAN & SAFE certificate
We are rigorous with our hygiene measures. That is why we hold the CLEAN & SAFE certificate from the Portuguese Tourism Board. In addition to these, other measures have been taken: our mission is to ensure that, with us, you feel as safe as at home.

4. Use of protective mask
All hotel team members are tested weekly.
We want to make sure that everyone has a full bill of health to continue their duties.

5. Rooms free 24 hours before you check-in
All rooms remain unoccupied for one day prior to check-in for aeration of, whenever possible.

6. Outdoor outlets
All our hotels are equipped with an outdoor restaurant, should you wish to dine outside.

7. Breakfast
DESIGN COLLECTION | À la carte breakfast
We have replaced our buffet style breakfast with an à la carte menu for safety measures, should you want to dine in the comforts of your own room, you can at no added cost.

HOTELS & RESORTS | Buffet with a member of the team serving
Our buffet style breakfast offering is still available, with tighter health and safety measures, a member of our team will be on hand to help serve you.

8. Free Room Service
We have put an end to our 'Room Service fee' (subject to prior reservation and at certain timings).
This way, you can avoid crowding during meals and dine in the comfort of your room. The choice is yours.

2. HOTELS GENERAL MEASURES

Your safety is our main concern.
All the mitigation measures taken by the Hotel are in accordance with the standards described by the World Health Organization (WHO) and the Direc- torate-General of Health (DGS) for tourism enterprises and restaurants.

2.1. HOTEL CONTINGENCY PLAN

2.1.1. Management of suspected/positive cases within the Hotel

• In the presence of a suspected case, specific isolation zones are defined,
• The suspected case will be referred to the isolation zone by a member of the Hotel team,
• All suspected cases must wear a protective mask,
• The Hotel will make immediate contact with the health authorities so that COVID-19 existence can be screened,
• The suspected case will be isolated until we receive indications from the health authorities,
• All security measures will be taken in the management of suspected and/ or confirmed cases, with an internal protocol for these situations,
• We will proceed to the immediate disinfection of all areas where suspected cases may have passed.

2.1.2. Data protection

It is very important to us that the privacy of all our customers is ensured. That is why we have adopted the most recent directives from the National Data Protection Commission (CNPD), which in summary are:
• Record of health data of our customers: under no circumstances will we keep a record of their health data. *i.e. The temperature measurement at the entrance will not be recorded, serving only for screening.*

2.1.3. General hygiene etiquette

All elements of our team respect the general hygiene etiquette and we invite our guests to follow the recommendations that are visible in several places in the Hotel:

• Respiratory etiquette,
• Be careful when washing hands,
• Attention to distance to others.
Disposable masks and gloves are available at the reception for all customers who request them.

2.1.4. Customer information

TWe have available at the Hotel – at the reception and in all areas of customer service – a set of QR Codes where the follow can be consulted:
• Contingency plan,
• SOP's and main mitigation measures adopted.
This information is also available on the Hotel's website.

2.1.5. Customer safety and comfort

• Disinfectant dispensers for customers' use are available in all common areas of the Hotel,
• At points of high contact – elevators, next to buttons, etc. – we provide disinfectant wipes,
• In order to avoid physical proximity, Hotel staff will not accompany you in the elevator.

2.1.6. Cleaning

• All the detergents and disinfectants we use are certified by the suppliers, following the indications for use provided by them,
• We increased the frequency of cleaning in all areas of the Hotel and we do so strictly following the recommendations of the Directorate-General of Health regarding surface cleaning,
• Our cleaning teams have been trained to take the additional preventive measures that we consider necessary.

2.2. OUR TEAM

2.2.1. General measures

• All employees measure body temperature daily, upon arrival at the Hotel,
• We conducted training on the new operational procedures for all teams, which included the simulation / training of real emergency situations before the Hotel reopened,
• Our team respects the hand hygiene etiquette, washing them correctly and frequently,
• All our employees wear a protective mask and have, as part of their uniforms, a bottle of alcohol gel,
• The elements of our teams' respect, among themselves, the rules of social distance,
• All Sapientia Boutique Hotel employees respect the explicit rules on entering service, washing uniforms and personal hygiene,
• All outsourced employees are trained in our internal operating procedures.

2.3. MANAGEMENT, CONTAINMENT AND CONTROL TEAM – COVID-19

One of the main standards recommended by the World Health Organization, which Sapientia Boutique Hotel follows, is the establishment of a management team for this issue. Our Management Team will hold periodic meetings to discuss the evolution of the pandemic and the actions to be taken within the Hotel. We also guarantee the permanent presence, at the Hotel, of at least one member of this team.

3. RECEPTION

3.1. RULES FOR PREVENTION AT THE RECEPTION

• All our employees use a protective mask,
• There is a sanitary mat for disinfecting shoe soles at the entrance of the Hotel,
• Safety distances are guaranteed,
• We have disinfectant solutions for your convenience and safety,
• We disinfect your room key before handing it over,
• We have available all the phone numbers that may be useful,
• There are awareness signs both at the reception and at the elevators.

3.2. CHECK-IN

• Upon check-in, customers will be asked to sign a term of responsibility in which they undertake to report possible symptoms,
• Body temperature will be measured for all customers who check in,
• You can choose your preferred room cleaning time,
• You will be asked to keep a safe distance, both from the counter and from other guests,
• The reception desk is cleaned frequently,
• During check-in we inform you of all additional measures implemented at the Hotel: restaurant reservations and Room Service
• Disinfectant gel and alcohol solution wipes are available.

3.3. CHECK-OUT

• We encourage payment by card instead of cash,
• Our ATMs are disinfected after each use,
• We adopted sending invoices by email (this way we also protect the environment),
• The security measures are maintained, as during check-in.

3.4. ACCOMPANIMENT TO THE ROOM

One of the services that characterizes us is the accompaniment to the room. We will not fail to do so; we want your experience in our hotel to remain unchanged. However, we have taken some precautionary measures:
• We use the necessary protective equipment,
• We will not get on the elevator with you,
• We will not enter the room: we take you to the bedroom door and send you a short video explaining how everything works,
• We suggest you to give preference to natural ventilation instead of Air Conditioning.

3.5. RESERVATIONS

• We changed our fares structure to give it more flexibility in times of uncertainty.
• Our reservations team is prepared to answer any additional questions regarding the measures adopted by the Hotel,

• For your safety, we will ask you to tell us the approximate time of arrival,
• You will always receive a confirmation email and pre-check-in where you can see the measures in practice at the Hotel, as well as other useful information,
• We encourage you to always book in advance at our restaurants,
• We work exclusively with transfer companies that give us specific security guarantees in accordance with our internal operation plan.

3.6. GROUPS

• The capacity of our rooms has been revised in order to guarantee safety distance,
• We use disposable stationary in meeting rooms,
• Stations with disinfectant solution are available in all meeting rooms,
• The meeting rooms are cleaned and disinfected daily, even when the occupants of the next day are the same,
• The rooms are ventilated, whenever possible, with natural ventilation,
• Group check-in and check-out is phased, avoiding crowding at the reception.

4. HOUSEKEEPING

• All employees wear a protective mask,
• All employees use 1 pair of gloves and 1 pair of protective shoes for each room,
• The rooms are naturally ventilated, with each cleaning,
• There is no crossing of textile material between rooms,
• We seal the dirty laundry of each room in its own bag,
• All bedroom linen is washed at 60oC or more,
• We protect the points of greater contact with a disposable film – controls, telephones, etc. – which is replaced between reserves,
• We disinfect handles, switches, and other points of greater contact more often,
• We avoid handling your personal objects,
• Before your arrival, the room remained free for 24 hours, whenever possible,
• The cleaning of the rooms, after check-out, is divided into 3 different moments:
    a. Cleaning and disinfection
    b. Three hours of natural ventilation
    c. Putting on new clothes
• We removed the entire stationary from the rooms,
• We only use bottled water,
• All rooms are always inspected by the housekeeper before your check-in, thus ensuring your security,
• The frequency of disinfection of all common areas is daily,
• The cleaning schedule is available for you to consult,
• We follow all surface cleaning standards recommended by the Directorate-General of Health and the World Health Organization.

5. FOOD AND BEVERAGE

5.1. GENERAL

• All employees wear a mask and protective gloves,
• Our restaurant operates by reservation and with slots,
• The capacity of our restaurant has been reduced to avoid crowds,
• Upon arrival, all customers will have to disinfect their hands,
• We guarantee 2 meters between customers who are at different tables,
• We scanned our menus, which are available by reading the QR Code, so you do not have to handle them,
• The table set-up is only done after your arrival,
• We removed the decorative items from the tables,
• Our employees constantly wash their hands and change gloves frequently,
• We disinfect all crockery and cutlery after washing at high temperatures,
• The cleaning schedule is available, so you can consult it,
• We follow all surface cleaning standards recommended by the Directorate-General of Health and the World Health Organization.

5.2. SERVICE

5.2.1. Breakfast

• All meals, including breakfast, require advance reservation,
• Breakfast is now served a la carte. The breakfast schedule is divided into slots so there is no crowding of customers or queues,
• We provide breakfast in your room,

5.2.2. Lunch/Dinner à la carte

• For lunch/dinner service, advance reservation is mandatory,
• We scanned our menus, which are available by reading the QR Code (so you do not have to touch them),
• Sauces and seasonings are only available on request,
• We have local / regional menus that support the producers and the local economy,

5.2.3. Room Service

• We abolish the service fee,
• The employee who brings you the food will be wearing gloves and a protective mask and will not enter the room,
• All material is properly disinfected,

5.3. COZINHA

• We support producers and the local economy,
• All our team members work with protective masks and gloves,
• Employees follow strict hygiene standards specific to working in the kitchen,
• We have increased the frequency with which we clean the kitchen and record it,
• There is no crossing between preparation stations, thus avoiding the pos- sibility of cross contamination,
• We disinfect all foods that are not cooked before they are prepared,

• All products that come to us from suppliers are disinfected,
• We only work with trusted suppliers who apply the safety and hygiene standards that we consider necessary.

6. MAINTENANCE

• We have increased the regularity with which we clean all Air Conditioning filters,
• We apply an alcohol solution to all surfaces (air conditioning outlets),
• We always suggest the use of natural ventilation instead of A/C,
• We increased the frequency of insufflation and air extraction in the com- mon areas of the Hotel,
• We avoid air recirculation inside the Hotel,
• If there is a need to perform maintenance inside the rooms, this will only be done when customers are not present,
• Employees wear protective masks and gloves whenever they are in public areas or inside a room,
• After any repair, the entire area is properly disinfected.