

DISCOVERY HOTEL MANAGEMENT

DHMM
SAFE COVID-19

*Don't worry,
be happy!*

**Medidas de
higiene e
segurança**



1. ATITUDE E ENQUADRAMENTO	3
2. MEDIDAS GERAIS DOS HOTÉIS	5
2.1 Plano de Contingência do Hotel	5
2.1.1. Gestão de casos suspeitos/positivos dentro do Hotel	5
2.1.2. Proteção de dados	5
2.1.3. Etiqueta geral de higiene	5
2.1.4. Informação ao cliente	6
2.1.5. Segurança e conforto do cliente	6
2.1.6. Limpeza	6
2.2. A nossa Equipa	6
2.2.1. Medidas gerais	6
2.3. Equipa da Gestão, Contenção e Controlo - COVID-19	7
3. RECEÇÃO	7
3.1. Regras básicas de prevenção na receção	7
3.2. Check-in	7
3.3. Check-out	8
3.4. Acompanhamento ao quarto	8
3.5. Reservas	8
3.6. Bagageiros	8
3.7. Grupos	9
4. HOUSEKEEPING	9
5. COMIDAS E BEBIDAS	10
5.1. Gerais	10
5.2. Serviço	10
5.2.1. Pequeno-almoço	10
5.2.2. Almoço/Jantar à carta	11
5.2.3. Serviço de buffets (quando existente)	11
5.2.4. Room Service	11
5.2.5. Bares	12
5.3. Cozinha	12
6. ATIVIDADES E SERVIÇOS	12
6.1. Piscinas	12
6.2. Ginásios	12
6.3. Experiências	13
6.4. Kids-Club	13
6.5. Golf	13
6.5.1. Reservas	13
6.5.2. Jogo e treino	13
6.5.3. Clubhouse	14
6.5.4. Driving Range & Pitching Zone	14
6.6. Spa	14
7. MANUTENÇÃO	15



DHM SAFE COVID-19 Novas medidas de higiene e segurança

1. ATITUDE E ENQUADRAMENTO

Bem-vindo de novo aos hotéis da DHM. 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 nos nossos hotéis.

Foi a pensar nisso que desenvolvemos o selo exclusivo **DHM SAFE - Don't worry, be happy**, com um conjunto de medidas adicionais aos nossos standards.

Neste documento poderá consultar as principais medidas e, caso pretenda mais informação, a mesma está disponível nos websites dos nossos hotéis. Queremos começar por destacar os nossos 10 Mandamentos atuais:

1. Usaremos máscara

Todos usarão máscaras em todas as áreas públicas. Não é por ser carnaval, é para garantir a sua e a nossa proteção.

2. Não iremos encher os nossos hotéis

Estabelecemos um limite máximo de ocupação por hotel. Poderá haver quem ache isso um desperdício, nós chamamos: alojamento com espaço.

3. Testaremos as equipas

Todas as equipas dos hotéis serão testadas à COVID-19 sempre que se verificar algum sintoma correspondente. Queremos ter a certeza de que todos estão bem.

4. Esfregaremos tudo até brilhar

Somos exigentes e rigorosos no que toca a medidas de higiene e, por isso, temos o selo **CLEAN & SAFE** do Turismo de Portugal.

5. 24 horas de lazer

Todos os ginásios e piscinas estarão abertos 24 horas. Queremos que viva e aproveite o hotel ao máximo.



6. Não ficará limitado aos espaços interiores*

Nunca o ar livre foi tão valorizado: todos os hotéis dispõem de, pelo menos, um restaurante ao ar livre.

Escolha onde quer fazer as suas refeições.

7. Tirará a barriga de misérias*

Repensámos o pequeno-almoço. E agora poderá tomá-lo a qualquer hora do dia e em qualquer lugar do hotel.

Que luxo!

8. Fará as refeições que quiser no quarto*

Abolimos a taxa de Room Service em alguns horários e a partir de um valor fixo (sujeito a reserva prévia).

9. As crianças continuarão a brincar*

Os Kids Club mantêm-se, mas agora acontecem ao ar livre.

Não queremos os miúdos em espaços fechados.

10. Honrará o jogo de equipa

Todos recebem informações sobre as regras do hotel.

Não estranhe por isso que lhe seja pedido para assinar um termo de responsabilidade.

*apenas aplicável a algumas unidades DHM

Estamos certos de que, com estes ajustes, se sentirá seguro para poder usufruir ao máximo dos nossos hotéis.

E lembre-se: caso necessite de esclarecimentos adicionais sobre este e outros temas, estamos sempre disponíveis.

ESTA É A NOSSA ATITUDE! SEJA BEM-VINDO!



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 específicas,
- 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.

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 público – um conjunto de QR Codes onde podem ser consultados:

- Plano de Contingência,
- Procedimentos e 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,
- 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

- Realizámos formação nos novos procedimentos operacionais para todas as equipas, o que incluiu a simulação/treino de situações reais de emergência antes da reabertura do Hotel,
- 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 da DHM respeitam as regras explícitas sobre a entrada ao serviço, a lavagem das fardas e higiene pessoal,
- Todos os colaboradores em regime de outsourcing são formados nos nossos procedimentos operacionais internos.



2.3. EQUIPA DA GESTÃO, CONTENÇÃO E CONTROLO – COVID-19

Uma das principais normas recomendadas pela Organização Mundial de Saúde, que a DHM acompanha, é a constituição de 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.

Garantimos ainda a presença permanente, no Hotel, de pelo menos um elemento desta equipa.

As principais funções da Equipa de Gestão/Contenção são:

- Relação com Entidades oficiais e governamentais para os temas COVID-19,
- Implementação do Plano de Ação e Formação das equipas,
- Supervisão do Plano de Ação e Gestão da equipa nos temas COVID-19,
- Logbook de ações para registo de medidas,
- Relação mais próxima com clientes nos temas relacionados com a COVID-19.

3. RECEÇÃO

3.1. REGRAS BÁSICAS DE PREVENÇÃO NA RECEÇÃO

- Todos os nossos colaboradores utilizam máscara de proteção,
- Existe um tapete sanitário para desinfecção 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,
- Temos um médico disponível on-call,
- Sempre que possível não atribuímos quartos consecutivos,
- Existe sinalética de sensibilização tanto na receção como nos elevadores.

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,
- 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: serviço de Whatsapp, pequeno-almoço 24 Horas, reservas de restaurante e Room Service,
- Estará disponível gel desinfetante de solução alcoólica.

3.3. CHECK-OUT

- Encorajamos o pagamento com cartão em vez de dinheiro e incluímos novas formas de pagamento sem contacto (MBWay e Paypal),
- 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 nos nossos hotéis se mantenha inalterada.

No entanto, tomámos algumas medidas de precaução:

- Utilizamos o equipamento de proteção necessário,
- Não iremos entrar no elevador consigo,
- Sugerimos a ventilação natural em vez do ar condicionado.

3.5. RESERVAS

- Alterámos a nossa estrutura tarifária para, 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 reserva antecipada nos nossos restaurantes,
- Trabalhamos exclusivamente com empresas de transfers que nos dão garantias de segurança específicas e de acordo com o nosso Plano de Operação interno.

3.6. BAGAGEIROS

Nos hotéis onde a DHM tem este serviço, garantimos que:

- Os nossos colaboradores estão de máscara,
- O bagageiro irá desinfetar a sua bagagem após o transporte,



- O bagageiro continuará a ter os devidos cuidados ao levar as suas malas até à porta do quarto.

3.7. GRUPOS

- A capacidade das nossas salas foi revista, de forma a garantir o distanciamento de segurança,
- Foram definidas zonas exclusivas para os grupos,
- Utilizamos estacionário descartável nas salas de reuniões,
- Estão disponíveis estações com solução desinfetante dentro de todas as salas,
- As salas são limpas e desinfetadas diariamente, mesmo quando os ocupantes do dia seguinte são os mesmos,
- As salas são arejadas, sempre que possível, com ventilação natural,
- Privilegiamos que a entrada e saída das salas se faça utilizando portas distintas,
- Nas refeições, incentivamos os menus pré escolhidos,
- Incentivamos que as refeições sejam feitas por turnos, evitando os aglomerados,
- Incentivamos que as refeições se realizem em locais separados dos restantes hóspedes,
- 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 desinfetam as mãos antes e depois de entrarem no 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 60°C,
- Damos especial atenção à desinfeção dos pontos de maior contacto como, comandos TV ou telefones,
- 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 durante 24 horas,
- A limpeza dos quartos, após o check-out, está dividida em 3 momentos diferentes:
 1. Limpeza e desinfeção
 2. Três horas de arejamento natural
 3. Colocação de roupas novas



- Retirámos todo o estacionamento dos quartos,
- Retirámos o conteúdo do mini-bar – no entanto, caso pretenda, poderá requisitar que ele seja abastecido,
- Todo o material de cafetaria disponível no quarto é substituído a cada reserva (chávenas, colheres, copos),
- Utilizamos apenas água engarrafada,
- 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,
- 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 de proteção,
- Os nossos restaurantes estão a funcionar mediante reserva e com slots de horários,
- A capacidade máxima dos nossos restaurantes e bares foi reduzida, de forma a evitar aglomerados,
- À chegada, todos os clientes serão convidados a 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,
- 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

DESIGN COLLECTION:

- Todas as refeições requerem reserva antecipada,
- O pequeno-almoço pode ser servido à carta, através de buffet assistido ou biffet de uni-doses, privilegiando a segurança de todos,
- Todos os alimentos adicionais à carta e que estejam expostos, estarão devidamente protegidos e em doses individuais,



- O horário de pequeno-almoço está dividido em slots para que não haja aglomeração de clientes nem filas de espera,
- Sumos e cafés serão servidos exclusivamente pelo nosso staff,
- Disponibilizamos o pequeno-almoço no quarto,
- O nosso pequeno-almoço está disponível 24 horas por dia.

HOTELS & RESORTS | VILLAS & APARTMENTS (se aplicável):

- Todas as refeições, incluindo o pequeno-almoço, requerem reserva antecipada,
- Mantivemos o serviço de buffet, mas sempre servido por um colaborador ou previligiando as uni-doses para evitar manuseamento,
- O horário de pequeno-almoço está dividido em slots para que não haja aglomeração de clientes nem filas de espera,
- Sumos e cafés serão servidos exclusivamente pelo nosso staff,
- 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,
- Alterámos os nossos menus para que tenham opções ainda mais saudáveis,
- Temos menus locais/regionais que apoiam os produtores e a economia local,
- Disponibilizamos serviço de take-away.

5.2.3. Serviço de buffets (quando existente)

- Nos nossos buffets não terá de ser servir, teremos sempre alguém da nossa equipa para o fazer por si,
- Colocámos sinalização própria, para que o distanciamento seja garantido,
- As bebidas serão servidas exclusivamente pelos nossos colaboradores,
- Produtos ao alcance dos clientes estarão disponíveis em doses individuais e em locais de rápido acesso, evitando assim aglomerações desnecessárias.

5.2.4. Room Service

- Abolimos a taxa de serviço (consulte as condições),
- O colaborador que lhe levar a comida estará de máscara e não entrará no quarto,
- Todo o material é devidamente desinfetado,
- Os carros de Room Service não entram nos quartos.



5.2.5. Bares

- Os nossos barmans utilizam máscara,
- Distanciamento social é uma regra fundamental e que seguimos à risca,
- A capacidade dos bares foi reduzida e as mesas e cadeiras reorganizadas,
- O balcão, mesas e cadeiras são higienizados frequentemente,
- Aumentámos a frequência com que limpamos o bar.

5.3. COZINHA

- Tornámos os nossos menus ainda mais saudáveis,
- Apoiamos os produtores e a economia local,
- Todos os membros da nossa equipa trabalham de máscara,
- 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. ATIVIDADES E SERVIÇOS

6.1. PISCINAS

- Limitámos a ocupação das nossas piscinas a 50% da sua capacidade,
- Afixámos, em local visível, a lotação máxima de cada piscina,
- Aumentámos o distanciamento entre espreguiçadeiras,
- Todas as espreguiçadeiras são higienizadas diariamente.

6.2. GINÁSIOS

- Limitámos a ocupação dos ginásios a 50% da sua capacidade,
- Para sua segurança, aumentámos a distância entre os equipamentos,
- Disponibilizamos toalhetes de base alcoólica para desinfeção as máquinas,
- Aumentámos a frequência de limpeza,
- Dentro do ginásio, o uso de toalha é obrigatório,
- Sempre que possível, o ginásio é arejado naturalmente.



6.3. EXPERIÊNCIAS

- Seleccionámos experiências que asseguram o distanciamento social,
- Trabalhamos apenas com parceiros que garantam as regras de segurança e higiene que consideramos adequadas,
- Disponibilizámos o menu de experiências online.

6.4. KIDS-CLUB

- Privilegiamos as atividades ao ar livre,
- Os nossos animadores estão de máscara,
- A utilização do serviço pressupõe a pré-marcação,
- Reduzimos o limite de crianças que podem estar, em simultâneo, no Kids Club,
- Todas as crianças devem lavar as mãos no início e fim das atividades,
- Não é permitida a utilização de sapatos no Kids Club,
- O limite de permanência é de 120 minutos, para que todos os meninos possam usufruir do espaço,
- Caso haja zonas de Kids Club indoor, elas são desinfetadas entre cada grupo de crianças,
- Apostamos em materiais descartáveis,
- Não é permitido trazer brinquedos próprios para dentro do Kids Club.

6.5. GOLF

6.5.1. Reservas

- É obrigatória a reserva prévia por via telefone ou email – Green Fees,
- Não são aceites jogadores sem marcação.

6.5.2. Jogo e treino

- Os jogadores devem chegar ao tee de saída, no máximo, 5 minutos antes da hora,
- O máximo de jogadores por tee time é de quatro,
- Os trolleys e buggies são desinfetados após cada utilização,
- Os lava-bolas foram retirados e os bancos não devem ser utilizados,
- Os ancinhos dos bunkers foram retirados de forma a evitar possíveis contaminações,
- A bandeira dos greens não deve ser retirada nem tocada,
- Pedimos-lhe que utilize sempre luvas para retirar as bolas do buraco,
- Ao regressar do campo, deve transportar os seus tacos para a viatura. Para



além disso, o serviço de limpeza de tacos encontra-se suspenso,

- Ao lado da escova de limpeza dos sapatos de golfe estará disponível um pano humedecido em desinfetante.

6.5.3. Clubhouse

- À chegada ao Clubhouse, todos os jogadores e funcionários devem ter a máscara de proteção colocada,
- Está disponível gel desinfetante para todos os clientes,
- Após a saída de cada jogador, procedemos à higienização de todas as superfícies, TPA's e objetos onde é possível o contacto,
- O espaço para guardar equipamentos de golfe encontra-se encerrado,
- Os WC são desinfetados a cada hora, sendo feito o respetivo registo de limpeza,
- No check-in existe sinalização de distanciamento social.

6.5.4. Driving Range & Pitching Zone

- O Driving Range terá uma capacidade limitada a 10 jogadores com maior distância entre praticantes,
- O campo de golfe não irá disponibilizar tees,
- A pitching zone terá capacidade limitada a 5 praticantes,
- A pin position será fixa e as bandeiras retiradas,
- A utilização de luvas é obrigatória.

6.6. SPA

- É necessário efetuar reserva prévia para ter acesso a qualquer zona do Spa,
- A capacidade da piscina encontra-se limitada,
- A sauna e equivalentes estão limitados a 2 pessoas em simultâneo,
- O Banho Turco encontra-se atualmente encerrado,
- Aumentámos a distância entre espreguiçadeiras,
- Os balneários são limpos e desinfetados com regularidade e é feito o registo de cada limpeza,
- Os menus foram revistos e retirámos as massagens faciais e de casal,
- Os nossos terapeutas trabalham com máscara protetora,
- Todos os procedimentos dentro das salas de tratamento foi revisto para garantir as máximas condições de higiene,
- O menu de Spa pode ser consultado via WhatsApp.



7. MANUTENÇÃO

- Cumprimos diariamente o nosso plano de manutenção preventiva,
- 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 Ar Condicionado,
- 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.

