

As nossas operações diárias foram atualizadas para em conformidade com os requisitos de higiene e limpeza para a prevenção e controlo do COVID-19. Desde então, a Quinta do Lago orgulha-se de ter recebido a certificação Selo de Aprovação Clean & Safe do Turismo de Portugal assim como o selo Safe Travels emitido pelo World Travel Tourism Council. Pode esperar uma receção calorosa no resort, como sempre. No entanto, para a segurança de todos, nós implementámos algumas medidas de distanciamento social para certos pontos de contacto do nosso hotel. Abaixo estão todos os detalhes de como estamos a trabalhar arduamente para manter os nossos hóspedes e a nossa equipa, seguros e saudáveis.

### ANTES DE VOAR

Esteja ciente de que o uso de proteção facial é obrigatório em todos os espaços públicos em Portugal. Isso inclui no aeroporto, lojas, táxis e supermercados. Verifique se todos os que viajam têm pelo menos uma máscara!

### FRONT OF THE HOUSE

#### *TRANSPORTE DE HÓSPEDE*

No transfer para o hotel:

- O motorista usará equipamento de proteção facial;
- O carro / carrinha será limpo e desinfetado a cada serviço;
- Todos os veículos estão instalados com uma proteção de acrílico transparente entre o condutor e os passageiros;

#### *RECEÇÃO DO HOTEL & VILLAS*

- Para hóspedes que chegam de países ou de regiões restritas, será necessário fornecer informações detalhadas antes da chegada ou no momento da reserva;
- Para todos os hóspedes pré-reservados, todas as formalidades de check-in serão concluídas on-line para reduzir contacto e tempo na receção e por isso contactlesscheck-in estará disponível na receção;
- Fornecemos instruções de segurança, higiene e outras a todos os hóspedes, de acordo com os novos procedimentos de segurança atualizados
- Para maior conforto e clareza, instalámos marcações de piso na nossa receção para que possa manter facilmente o seu distanciamento social;
- Dispensadores de desinfetantes para as mãos estão disponíveis para uso dos hóspedes;
- Papel, envelopes e todo o equipamento são mantidos higienizados e em ambiente seguro e são usados mediante solicitação para evitar contactos desnecessários;
- Toalhetes higienizantes estão disponíveis para os hóspedes limparem os seus telefones ou cartões de crédito;
- Proteções de acrílico foram colocadas na receção;
- A nossa equipa usa máscaras de proteção.

#### *ELEVADORES*

- Instruções de segurança, incluindo o número de hóspedes permitidos ao mesmo tempo, estão colocados dentro e fora do elevador;
- Os elevadores devem ser usados por uma pessoa de cada vez ou partilhados apenas com quem está a partilhar quarto ou do mesmo agregado familiar;

- Botões do elevador e pontos de contacto são higienizados regularmente pelo serviço de limpeza;
- Distribuidores de desinfetante para as mãos estão instalados em cada andar junto ao elevador;

### **QUARTOS DO HOTEL**

- Com base na ocupação, nos pisos em que os quartos são ligados por corredor interno, iremos tentar alternar um quarto ocupado com um quarto vago, para garantir que os nossos hóspedes possam manter o distanciamento social;
- Os hóspedes são informados pela receção sobre como os quartos são higienizados em intervalos regulares - isto é feito usando uma máquina de pulverização eletrostática;
- Os colaboradores de serviço de limpeza no piso utilizam todos os EPI de segurança;
- Roupa de quarto é trocada uma vez a cada três dias ou apenas a pedido;
- A opção "Let's go green together" permite que os hóspedes optem por não ter o serviço de limpeza em determinados dias para reduzir o contacto desnecessário e ajudar-nos também a reduzir a nossa pegada ecológica;

### **PISCINA, GINÁSIO & SPA DO HOTEL**

- A nossa piscina e ginásio estão disponíveis com medidas de higiene para a sua segurança.
- O número de hóspedes nas áreas será limitado com base no máximo permitido;
- As áreas serão limpas e higienizadas de acordo com o cronograma;
- Os pontos de higienização das mãos estão nas entradas das áreas do ginásio e spa para os hóspedes usarem;
- Também temos áreas verdes e um campo de ténis para exercícios ao ar livre;

### **RESTAURANTES DA QUINTA DO LAGO**

- Reduzimos o número de mesas para manter o distanciamento social e de acordo com a legislação local;
- O número de lugares para sentar nas mesas foi reduzido de acordo com as medidas em vigor;
- Os hóspedes devem fazer uma pré-reserva e só vir ao restaurante quando uma mesa está disponível para evitar aglomerações;
- A nossa equipa está treinada para ter um contacto mínimo durante o serviço;
- Os membros da nossa equipa usam máscaras;
- Usamos guardanapos descartáveis pré-embalados;
- Os pontos de desinfecção das mãos estão localizados nas entradas dos restaurantes para uso dos hóspedes;
- Todas as mesas, elementos que estejam na mesa e menus são higienizados após cada uso;
- Menus digitais estão disponíveis usando um QR code;

### **THE CAMPUS – COURTS DE TÊNIS & PADEL, PAVILION, BIKE SHED E HIGH PERFORMANCE CAMPUS**

- O uso de máscara é obrigatório para entrar e sair das instalações;
- Recomendamos o pagamento via Cartão electrónico Contactless
- Pré reservas de atividades online - [www.thecampusqdl.com](http://www.thecampusqdl.com)
- As reservas são limitadas e consoante as restrições do número de pessoas em cada local e para a limpeza diária das instalações;

### **TÉNIS & PADEL & THE BIKE SHED**

- Não partilhe equipamento (Ténis e Padel);
- O uso de novas bolas é recomendado;
- Os courts de Ténis e Padel estão disponíveis para alugar e aulas de coaching também;
- Intervalo de 10 minutos entre courts para limpeza e desinfeção;
- Disponibilizamos pontos de higienização das mãos e os courts são limpos entre uso com tecnologia electroestática;
- Quando a sua partida terminar, por favor deixe o court para os próximos jogadores;
- Fique no Clube apenas durante o jogo;
- Não há bancos junto aos courts;
- Os WC e balneários estão abertos e são limpos regularmente;
- O Pavilion está aberto;
- Weekly social spins no The Bike Shed têm um número limitado de participantes e devem ser pre-reservados;
- Todas as bicicletas de aluguer são limpas e desinfetadas entre utilizações;

### **GYMS & SWIMMING POOL**

- Distanciamento social durante a prática desportiva de 3 metros;
- Os nossos ginásios estão com capacidade limitada;
- Siga as setas direcionais para se movimentar nas instalações;
- Limpe com solução higienizante o equipamento que utilizar e arrume-o no local original;
- Toalhas de ginásio pessoas devem ser usadas durante o exercício;
- Os nossos PT's usam máscaras durante a sessão e não tocarão no cliente, a não ser em caso de emergência;
- O uso da piscina e da área de SPA necessita de pré marcação e tem número limite de utilizadores;
- Todas as sessões de coaching serão dadas usando máscara;
- A Piscina é desinfetada e mantida regularmente de acordo com as regras da DGS;

### **GOLFE**

- Haverá 8 minutos de intervalo entre grupos;
- Buggies Privados ou aluguer de buggies apenas para 2 pessoas e 1 só conductor;
- Recomendamos o pagamento via Cartão electrónico Contactless
- Trolleys, trolleys eléctricos e tacos de golfe estão disponíveis para aluguer e são higienizados após cada uso;
- Não disponibilizamos ancinhos nos bancos (Aplica-se a regra de preferred lies);
- Buggy Bar está disponível;
- WC nos Campos de Golfe estão abertas e disponíveis;
- Disponibilizamos pontos de desinfeção das mãos nos WC no Campo;
- Tee times deverão ser pré-reservados;
- Aconselhamos a todos os visitantes a marcar e a efetuar pré-pagamento;
- Membros terão que reservar de forma antecipada;
- Todos os golfistas deverão manter o distanciamento social de no mínimo 2 metros;
- Clientes deverão chegar ao campo de golfe 20 minutos antes do seu tee time;
- Clients com sintomas de COVID-19 não deverão se apresentar no campo nem jogar;
- Check-in para todos os jogadores, incluindo membros, será na receção de golfe;

- Apenas são permitidas um máximo de 4 pessoas dentro da Pro Shop;
- Disponibilizamos pontos de desinfeção das mãos;
- Recomendamos o pagamento via Cartão electrónico Contactless;
- Todas as superfícies de contacto frequente são higienizadas regularmente;
- Fornecemos instruções de segurança, higiene e outras a todos os clientes, de acordo com os novos procedimentos de segurança atualizados no 1º tee de cada campo.
- Os clubhouses do Norte/Sul e Laranjal estão abertos, WC e balneários estão disponíveis;

### **ON THE COURSE**

- Distanciamento entre grupos deverá ser mantido;
- As bandeiras deverão ficar nos buracos e não serem removidas;
- A tampo do buraco terá um disco de proteção para evitar que toque na bandeira e contacte com a restante superfície desnecessariamente;
- Se tiver perdido a bola ou não for possível jogar, os jogadores não devem regressar ao Tee de saída;
- Os jogadores não devem tocar no equipamento ou bolas dos outros jogadores;
- Os jogadores devem evitar cumprimentarem-se com apertos de mão ou high fives;
- Todos os jogadores deverão deixar o campo de golfe 1 hora antes do por do sol;
- Não disponibilizamos ancinhos – todos os ancinhos nos bunkers foram removidos. Os jogadores deverão suavizar a areia com os pés ou com o taco;

### **CAMPO DE PRÁTICA**

- Distanciamento entre golfistas deverá ser mantido;
- Cestos de bolas e tokens são desinfetados diariamente;
- Disponibilizamos tacos de golfe para aluguer. São desinfetados a cada utilização;
- A área de jogo curto está disponível apenas para o uso dos profissionais;
- A área do Fitting Centre apenas permite duas pessoas no interior;

### **ÁREAS SOCIAIS**

- Existe um espaçamento apropriado entre todas as nossas áreas de estar;
- Limitámos o número de pessoas nestas áreas com base no máximo permitido;
- Os nossos parques infantis encontram-se encerrados de acordo com as orientações da DGS;
- Desinfetamos cada área e equipamento após o uso;

### **REUNIÕES**

- Mantemos espaço suficiente entre mesas e cadeiras;
- Limitamos o número de pessoas nestas áreas com base no máximo permitido;
- Desinfetamos cada área e equipamento após o uso;

### **CHECK-OUT HOTEL & VILLAS**

- Estamos a trabalhar nas melhores opções para fazer check-out expresso, enviando faturas por email e com pagamentos online;
- Aconselhamos os hóspedes a informarem-nos dos seus planos de check-out com antecedência, para que as contas possam ser preparadas com antecipação;

- Para maior conforto e clareza, instalamos marcações de piso na nossa receção para que possa manter facilmente o seu distanciamento social;
- Desinfetantes e toalhetes estão disponíveis para uso dos hóspedes;

### ***NÍVEIS DE OCUPAÇÃO***

- Quaisquer restrições à ocupação serão atualizadas de acordo com as diretrizes do Governo;

### ***OUTRAS ORIENTAÇÕES***

- Todas as áreas internas, como hall de entrada, corredores e escadas, elevadores, área de receção, salas de reuniões, restaurante e outros são higienizados com o desinfetante apropriado (com hipoclorito de sódio a 1% ou desinfetantes fenólicos);
- Para superfícies metálicas como maçanetas, fechaduras de segurança, chaves, e outros, usamos desinfetante apropriado (álcool a 70% ou alvejante);

### **HEART OF THE HOUSE**

#### ***TRANSPORTE DOS COLABORADORES***

- Cada colaborador é responsável pelo seu próprio transporte de e para o trabalho de modo a garantir a sua segurança;

#### ***CLOCK-IN***

- Pedimos a todos os colaboradores que não se sintam bem ou apresentem sintomas de gripe que fiquem em casa;
- No caso de se verificar temperaturas a 38° C ou superior, o colaborador deve voltar para casa e procurar o estabelecimento médico mais próximo;

#### ***UNIFORMES DOS FUNCIONÁRIOS***

- Os funcionários receberam máscaras e luvas e outros EPI adequados como parte do uniforme em todos os departamentos;

#### ***CACIFOS DOS FUNCIONÁRIOS***

- Os turnos são escalados em vários intervalos de 10 minutos para garantir que não há superlotação nos cacifos e o número de funcionários cumpre o distanciamento social;
- Informação da lavagem e higienização das mãos está visível no espaço;
- Monitoramos regularmente para garantir que não haja aglomerações na chegada ou no vestiário;

#### ***FERRAMENTAS E EQUIPAMENTOS***

- Estão disponíveis ferramentas e equipamentos adequados para os funcionários, que incluem máscaras, luvas e também ferramentas em vários departamentos que devem minimizar o toque humano;
- Os membros da equipa usam desinfetantes e luvas limpas;
- Os membros da equipa têm instruções para ficarem em casa e se isolarem caso apresentem sintomas de constipação ou gripe;

### **CANTINA DO STAFF**

- Existem turnos escalados para evitar a aglomeração de pessoas na cantina;
- As horas da cantina estão estendidas para permitir grupos menores por um período mais longo de tempo - a capacidade é restrita de acordo com as diretrizes da DGS;

### **COZINHA**

- A cozinha é higienizada em intervalos regulares;
- O número de funcionários está limitado ao mínimo necessário; os colaboradores estão organizados em equipas para reduzir interações entre equipas;
- As estações de trabalho estão colocadas de forma que a equipa possa manter uma distância social apropriada;
- Garantimos a limpeza adequada de vegetais, carnes e todos os outros materiais necessários nas cozinhas e usamos desinfetantes aprovados para desinfetar;
- Todas as ferramentas são higienizadas após cada utilização;

### **RECEÇÃO DE ENCOMENDAS**

- Garantimos os procedimentos de limpeza adequados para os itens recebidos;
- Todos os itens são totalmente higienizados antes de entrarem no economato das arcas frigoríficas;
- Usamos agentes desinfetantes aprovados pela OMS e DGS;
- Certificamos que a área é higienizada em intervalos regulares;
- Os fornecedores estão orientados sobre como aceitamos mercadorias e como a sua equipa deve chegar com o equipamento de proteção necessário;

### **ELEVADORES DE SERVIÇO**

- Instruções de segurança, incluindo o número de pessoas permitidos ao mesmo tempo, estão colocados dentro e fora do elevador e em local facilmente visível;
- Botões do elevador e pontos de contato são higienizados regularmente pelo serviço de limpeza;
- O piso e outras áreas dos elevadores que podem ser tocados são frequentemente higienizados;

### **MEDICINA NO TRABALHO**

- Garantimos exames regulares de saúde para os funcionários com um parceiro de saúde, Previa;
- Temos equipamentos de EPI adequados para a equipa de segurança (Team 6-Vigiquinta) que estão treinados para manusear e usar equipamentos de EPI descartáveis, caso precisem de evacuar um possível caso suspeito;

### **FORMAÇÃO DOS COLABORADORES**

- L&D realiza ações de sensibilização para funcionários sobre padrões de higiene;
- Os funcionários estão bem informados sobre todos os procedimentos operacionais relacionados com o COVID-19;
- Todas as equipas serão atualizadas regularmente com as últimas diretrizes da OMS e do DGS;