

BENSAUDE HOTELS  
- COLLECTION -  
AZOREAN  
HOSPITALITY  
\*  
- SINCE 1935 -

BENSAUDE  
HOTELS  
COLLECTION®

# PROTOCOLO BENSAUDE HOTELS COLLECTION COM SEUS CLIENTES E COLABORADORES

Uma atitude segura para um ambiente saudável e acolhedor

# ÂMBITO

Este documento foi elaborado com o intuito de comunicar, de uma forma estruturada, o protocolo de serviços e organização operacional da Bensaude Hotels Collection, doravante BHC, com especial destaque na segurança e bem-estar dos nossos colaboradores e clientes.

A Bensaude Hotels Collection sempre teve como prioridade princípios em defesa da sociedade, implementando programas com elevados padrões de qualidade e rigor em áreas sensíveis como a segurança e higiene alimentar ou a preservação do meio ambiente. A segurança de todos está na forma responsável como cada um individualmente participa nesta ação, por isso preparámos as nossas equipas com formação, equipamento e condições, por forma a contribuir para a segurança dos nossos clientes.

# ÍNDICE

<b>1. Protocolo Clientes</b> .....	3
1.1. Plano de Contingência	3
1.2. HACCP & Travelife	3
	3
<b>2. Saúde Pública - Pandemias (Covid-19 e outros)</b> .....	4
2.1. Prevenção	4
2.1.1. Isolamento Profilático	4
2.2. Equipa de Prevenção e Orientação	4
2.3. Limpeza e Higienização	5
2.4. Qualidade, Higiene e Segurança	5
2.5. Ventilação	5
2.6. Reservas	5
2.7. Wellness & Lazer	5
2.8. Restauração	6
2.9. Room Service / Minibar	6
2.10. Quartos - Housekeeping	6
<b>3. Fenómenos extremos, riscos coletivos e constrangimentos Internacionais</b> .....	7
<b>4. Colaboradores</b> .....	8

# 1. PROTOCOLO CLIENTES

Existe uma base sólida de preparação das equipas e estrutura para criar um ambiente de conforto e segurança para os nossos clientes e colaboradores. Em cada unidade da Bensaude Hotels Collection, existe o compromisso de atuar como agente de segurança e saúde pública.

## 1.1. Plano de Contingência

Tendo em conta a ameaça que as situações de crise representam, a Bensaude Hotels Collection implementou um plano de contingência em todas as unidades, que visa estabelecer normas, procedimentos, medidas de atuação e controlo a acionar, em defesa destas situações na sua atividade. Este plano tem por objetivo assegurar o normal funcionamento da sua estrutura operativa numa situação de emergência, garantindo conforto, segurança e bem-estar aos clientes, sendo uma ferramenta de informação, orientação, segurança e trabalho para os nossos colaboradores.

## 1.2. HACCP & Travelife

A Bensaude Hotels Collection tem como prioridade o fornecimento de produtos com elevados padrões de qualidade e segurança alimentar. Reconhecendo a importância do cumprimento dos requisitos inerentes a esta área para a qualidade e segurança dos produtos servidos aos seus clientes, todas as unidades hoteleiras possuem implementado um rigoroso Sistema de Gestão de Segurança Alimentar HACCP. Neste seguimento, no âmbito das suas atividades de Alojamento e Restauração, foi-lhes atribuída a Certificação HACCP pela SGS ICS (Société Générale de Surveillance), empresa reconhecida internacionalmente em serviços de certificação de acordo com diversas normas e nos mais variados ramos de atividade económica.

A Bensaude Hotels Collection obteve a certificação Travelife com o nível GOLD nas suas 8 unidades hoteleiras, assumindo-se como pioneira nos Açores com esta certificação internacional. A Travelife é uma certificação desenvolvida especificamente para a indústria do turismo e é reconhecida pelo GSTC – Global Sustainable Tourism Council, que certifica empresas empenhadas em contribuir para o desenvolvimento sustentável, nas suas vertentes social, económica e ambiental.



## 2. SAÚDE PÚBLICA – PANDEMIAS (COVID-19 E OUTROS)

Para pandemias como a de COVID-19, foi implementado um plano de contingência para todos os colaboradores, nomeando um responsável a quem cabe assegurar a correta monitorização e comunicação do respetivo plano de contingência. O Plano de contingência é atualizado com frequência e de acordo com as normas em vigor da Direção Regional da Saúde (DRS) e Direção Geral de Saúde (DGS) e de acordo com o nível de risco determinado.

### 2.1. Prevenção

Medidas de prevenção e aconselhamento adequadas à mitigação do risco de contágio COVID-19, são recomendadas a colaboradores e clientes:

- O uso de máscara está dependente das normas de saúde em vigor, sendo aconselhável em qualquer altura que sinta essa necessidade;
- Manter distanciamento social em áreas de acessos restritos ou confinados como elevadores, por exemplo, pedindo-se a compreensão e colaboração de todos de forma a garantir o conforto de todos;
- Proceder à lavagem das mãos de forma segura, utilizando água e sabão (durante pelo menos 20 segundos), ou a utilização de solução antisséptica de base alcoólica (SABA), com 70% de álcool;
- Manter a etiqueta respiratória ao tossir ou espirrar para o antebraço fletido ou usar lenço de papel.

### 2.1.1. Isolamento Profilático

Dependendo da Região, enquanto vigorar a obrigatoriedade legal de isolamento profilático, devido a teste positivo à COVID-19 ou por outra imposição de Autoridades Locais de Saúde Públicas, o mesmo deverá ser cumprido no quarto atribuído ao cliente. Nesta condição clínica, e no âmbito da sua responsabilidade individual, fica interdito de circular nas áreas do hotel incompatíveis com a utilização de máscara, como as zonas de restauração, piscinas e Wellness. Para apoio ao hóspede “positivo ativo” durante esta condição, ficará disponível o serviço de room service nas condições regulares de utilização, bem como qualquer apoio necessário dentro dos serviços e/ou possibilidades da equipa da unidade hoteleira.



### 2.2. Equipa de Prevenção e Orientação

Dispomos de uma equipa qualificada para dar informações e comunicar aos clientes as medidas e soluções implementadas na unidade para a prevenção de infeção de COVID-19, e certificar que as medidas na unidade estão de acordo com as orientações da DGS/DRS, assim como os procedimentos internos elaborados. Os clientes que desenvolvem um quadro respiratório agudo de tosse (persistente), febre ou dispneia (dificuldade respiratória), são considerados casos suspeitos de COVID-19. Neste caso o cliente deve contactar a Linha de Saúde - Açores

(808 24 60 24); Lisboa (808 24 24 24) - para assistência e informação especializada.

### 2.3. Limpeza e Higienização

Todas as unidades têm implementado, um programa de higienização e desinfeção de superfícies, com produtos de higiene, desinfeção e prevenção de infeções. Os planos de higienização são atualizados com frequência e de acordo com as normas em vigor da DRS e da DGS, e ações de monitorização que asseguram o cumprimento dos procedimentos.



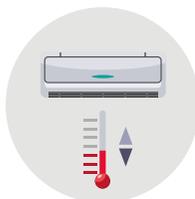
### 2.4. Qualidade, Higiene e Segurança

A Bensaude Hotels Collection possui um programa rigoroso de controlo na área de qualidade, higiene e segurança alimentar tendo por base o cumprimento da legislação em vigor, bem como da Certificação HACCP - Codex Alimentarius, que possui implementada nas suas unidades hoteleiras. Este rigor estende-se aos requisitos de higiene implementados, nomeadamente na manutenção de planos e registos de higienização, que evidenciam a implementação de procedimentos nas mais diversas áreas do hotel, tendo como prioridade a segurança dos seus clientes.



### 2.5. Ventilação

Asseguramos a ventilação natural adequada em todos os espaços e, nos sistemas de ventilação mecânica, a insuflação de ar novo é direta do exterior. As nossas equipas de manutenção limpam e desinfetam periodicamente, e de



acordo com o programa preventivo, todos os sistemas de ventilação e ar condicionado.

### 2.6. Reservas

O nosso website é a forma mais indicada para efetuar uma reserva nas nossas unidades. Desta forma garantimos as melhores condições e a informação detalhada é atualizada no nosso sistema, o que irá facilitar os processos de check-in, reduzindo o tempo de espera ou interação, com informação inserida online.

Faça download da nossa APP para uma maior facilidade na obtenção de informação e agilidade.



### 2.7. Wellness & Lazer

Nas piscinas, a água é tratada e os respetivos registos de qualidade da água são devidamente mantidos. Os espaços encontram-se devidamente sinalizados com medidas preventivas que devem ser respeitadas pelo hóspede.

Nos ginásios, providenciamos material no espaço para que o hóspede possa desinfetar o equipamento antes e após utilização. O hóspede deve desinfetar as mãos à entrada e à saída do espaço e respeitar o processo de controlo de acessos a este espaço sempre que aplicável.



## 2.8. Restauração

Todas as superfícies como mesas, cadeiras, terminal de pagamento e afins, são desinfetados entre clientes. De forma a minimizar o contacto próximo entre as pessoas, aplicámos medidas ajustadas ao nível de segurança em vigor, com controlo de entrada para monitorar as capacidades dos espaços, separação de entrada e saída das pessoas, e orientação de circulação.

Sempre que necessário, aplicamos horários de atendimentos específicos ou mesmo através de marcação, de forma a ser possível atender os clientes todos em segurança.

Disponibilizamos a carta em formato digital, podendo o cliente descarregar a mesma através de leitura de Qr Code.

## 2.9. Room Service / Minibar

Os pedidos podem ser realizados através de uma aplicação móvel ou pelo contacto indicado no diretório de serviços.

## 2.10. Quartos – Housekeeping

A ação de limpeza e higienização é efetuada diariamente e com foco nos pontos críticos de maior contacto no quarto, desinfetados com produtos e utensílios de limpeza próprios, de forma a evitar contaminação entre zonas secas e húmidas.

A equipa ao entrar para realizar o serviço de limpeza, está munida com o equipamento de proteção individual corre-



to, material de apoio e produtos selecionados. Avaliam o quarto e preparam-se para executar o trabalho de uma forma metódica e estudada, com três áreas distintas em termos de artigos de utilização (terraço ou varanda, quarto e instalações sanitárias).

Promovemos a possibilidade da mudança da roupa da cama e atoalhados de acordo com as indicações do cliente. Para todas as novas entradas é garantida a renovação total de toda a roupa, assim como um arejamento do quarto.

Diretórios e informações podem ser consultados por meio digital.



### 3. FENÓMENOS EXTREMOS, RISCOS COLETIVOS E CONSTRANGIMENTOS INTERNACIONAIS

A sensibilização das unidades para os mais variados fenómenos, riscos ou incidentes, é fundamental para promover uma cultura de prevenção e preparação em relação à segurança no setor do turismo, de forma a transmitir uma maior segurança aos clientes e colaboradores.

A Bensaude Hotels Collection leva muito a sério a segurança dos seus clientes e colaboradores, com unidades equipadas e certificadas pelas entidades competentes em todas as matérias relacionadas com saúde e segurança. Existe em todas as unidades um plano de prevenção e ação de crise, adequado para uma orientação segura em caso de necessidade.

## 4. COLABORADORES

A equipa Bensaude Hotels Collection está preparada para contribuir para a sua segurança e seu bem-estar.

Os programas de formação são essenciais para o desenvolvimento e conhecimento das equipas, e por isso, foram dedicadas muitas ações de formação e sensibilização no que respeita a total segurança de todos, cumprindo sempre o protocolo interno relativo a todas as situações de segurança.

Os nossos colaboradores estão qualificados para atuar de forma a cumprir com os procedimentos descritos neste documento, sendo a saúde e segurança dos clientes a sua prioridade.



**BENSAUDE  
HOTELS  
COLLECTION®**