



COVID – 19



PROTOCOLOS PARA MEMBROS E HÓSPEDES

A Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou a COVID-19, (coronavírus) uma emergência de saúde pública internacional.

Com o objectivo de prevenir o risco de transmissão do coronavírus entre os nossos funcionários e os nossos membros e hóspedes, foi desenvolvido um protocolo interno que define os procedimentos necessários de prevenção, controlo e monitorização. Isto assegura o cumprimento dos requisitos estabelecidos pelo Turismo de Portugal, de acordo com as directrizes da Direcção Geral de Saúde (DGS), o que nos permite considerar o Four Seasons Country Club um estabelecimento “Clean & Safe”.

Este protocolo é para membros e hóspedes, e compila informações relevantes do nosso protocolo interno. O seu objectivo é informar todos os nossos membros e hóspedes do comportamento a adoptar, bem como das condições de acesso aos diferentes serviços prestados durante a sua estadia no clube.

CONDUTA SOCIAL

- **LAVAGEM DE MÃOS**

Lave sempre as mãos várias vezes ao dia ou sempre que se justifique, durante pelo menos 20 segundos, ou use soluções de gel alcoólico.

- **ETIQUETA RESPIRATÓRIA**

Não tussa ou espirre para as mãos ou para o ar. Faça-o sempre com um braço dobrado no cotovelo frente ao rosto, ou use lenços de papel descartáveis.

- **DISTANCIAMENTO SOCIAL**

A distância de segurança de outras pessoas (empregados ou clientes) deve ser de pelo menos 1 metro no exterior e 2 metros no interior. Quando não for possível, evite contactos frente-a-frente.

Não é permitido qualquer contacto na saudação (abraços, beijinhos, etc.), nem qualquer socialização em grupos de habitações diferentes.

- **MONITORIZAR OS SINTOMAS**

Os sintomas mais frequentes são temperatura corporal igual ou superior a 38.0°C, tosse persistente (ou agravamento da tosse) e dificuldades respiratórias. Todos devem monitorizar os próprios sintomas e qualquer dos sintomas acima deve ser imediatamente comunicado ao SNS através do 808 24 24 24. Deve ficar na sua villa a aguardar novas instruções. Deve também informar a Recepção para que possamos aplicar as medidas necessárias, de acordo com o plano de contingência da empresa.

- **PROTECÇÃO INDIVIDUAL**

É obrigatório o uso de máscara sempre que estiver no interior ou em contacto com empregados, membros e outros hóspedes.

PROCEDIMENTOS

Segurança no portão

Apenas têm acesso ao clube as pessoas que estejam hospedadas no clube e membros. Por favor, tenha o seu cartão pronto a ser exibido no portão. Se for um não membro e estiver a chegar, o pessoal do portão saberá da sua chegada e irá encaminhá-lo para a recepção. Poder-lhe-á ser pedido para fazer uma verificação de temperatura com um termómetro digital que é utilizado à distância. Agradecemos a sua colaboração, caso assim o seja. No caso de se verificarem temperaturas elevadas ser-lhe-á pedido que aguarde, mesmo dentro do portão, até que um membro da direcção possa falar consigo. Todas as nossas medidas destinam-se a proteger a sua segurança e a segurança dos nossos hóspedes e pessoal e agradecemos a sua total cooperação em todos os momentos, neste período mais difícil.

Check-in

Por favor, forneça o máximo de informações com a maior antecedência possível para que possamos ter tudo pronto à sua chegada. Ao fazer o check-in, apenas um membro do seu grupo deve estar na recepção. Essa pessoa deve ter consigo os passaportes ou cartões de cidadão de todas as pessoas que vão ocupar a villa/apartamento. Temos disponíveis packs de boas-vindas, à chegada, contendo uma máscara e luvas para cada um dos hóspedes do seu grupo, caso as necessite. Após isto, estes artigos estão disponíveis para compra no mini-mercado. Os higienizadores de mãos estão localizados por todo o clube. Por favor, utilize-os ao entrar e sair das áreas. As máscaras devem ser sempre utilizadas dentro do clube e em quaisquer outros espaços públicos interiores. Se precisar da ajuda de um porteiro com bagagem, este desinfectará a sua bagagem, especialmente as pegas, antes de a levar para a villa. Sempre que possível, por favor faça os pagamentos por débito na villa. Podem também ser utilizados cartões de crédito e débito e os terminais são limpos após cada utilização. Para quantias até 50,00 euros, será preferível cartões *contactless*. Por favor, evite pagar em dinheiro.

Transporte

O transporte para e da praia está disponível com capacidade limitada. A utilização de uma máscara é obrigatória quando viaja. Recolha na recepção do clube: 10.25, 16.15, 18.05. Drop-off/Recolha na praia: 10.30, 16.20, 18.10.

Atribuição das villas

Este ano, para segurança de todos, teremos que evitar tanto quanto possível as mudanças de villa durante a estadia, ou seja, casos em que uma semana seja passada numa villa e seja feita depois uma mudança para outra villa na segunda semana.

Excepcionalmente este ano poder-lhe-á não ser por isso atribuída a villa de que é proprietário ou, no caso de estar a alugar, a villa que estaria à espera, Ser-lhe-á dada uma villa com a mesma tipologia e tão perto quanto possível da sua localização habitual, mas atribuiremos as villas de forma a que as mudanças necessárias sejam minimizadas.

Nas villas

O serviço de limpeza com uma mudança de roupa semanal continuará a ser feito, como habitualmente. No entanto, os hóspedes não poderão estar nas villas/apartamentos quando a limpeza for efectuada. Temos em vigor protocolos de limpeza para cumprir com todas as directrizes governamentais e sanitárias em vigor e dentro da certificação "Clean and Safe" exigida pelo Turismo de Portugal.

Todas as informações em papel foram retiradas das moradias, incluindo a directoria. Se precisar de algum esclarecimento por favor contacte a recepção. No quarto, os elementos decorativos foram removidos das camas. Por favor, considere a sua segurança e a dos outros quando utilizar qualquer elemento das moradias/apartamentos.

Outras áreas

Em áreas públicas temos um nível de limpeza reforçado regularmente ao longo do dia, especialmente em superfícies críticas como puxadores de portas, interruptores de luz, balcões e superfícies de serviço, etc.

Manutenção e jardins

As visitas da equipa de manutenção a uma moradia ocupada devem ser efectuada sem a presença dos hóspedes.

Restaurante

Aberto das 08.00 - 21.30

Até novas indicações, o restaurante funcionará a 50% da sua capacidade normal, tanto dentro como fora, na esplanada. Temos a sorte de dispor de boas áreas. Estaremos abertos das 08h00 às 21h30 servindo pequeno almoço, almoço e jantar, com um menu ligeiramente reduzido e permaneceremos abertos durante a tarde. Será necessário fazer reserva, por favor contacte a receção. Existem restrições em relação ao distanciamento social e pedimos a todos os nossos hóspedes que respeitem estes requisitos. Os hóspedes devem abster-se de mover quaisquer mesas ou cadeiras. Use uma máscara no clubhouse e ao entrar na zona do restaurante, mas esta pode ser retirada quando estiver sentado. Lembre-se que não deve haver contacto físico entre os hóspedes e o pessoal. Todos os protocolos de limpeza estão em vigor e as mesas e cadeiras serão limpas e desinfectadas após cada utilização.

Bar

Aberto das 09.30 - 24.00

Até novas indicações, o bar funcionará a 50% da sua capacidade normal, tanto dentro como fora, na esplanada. Serviremos uma gama completa de bebidas como de costume e teremos também disponível um menu ligeiramente reduzido de snacks no bar. Existem restrições em relação ao distanciamento social e pedimos a todos os nossos hóspedes que respeitem estes requisitos. Os hóspedes devem abster-se de mover quaisquer mesas ou cadeiras. Use uma máscara no clubhouse e ao entrar na área do bar, mas esta pode ser removida quando estiver sentado. Lembre-se que não deve haver contacto físico entre os hóspedes e o pessoal. Todos os protocolos de limpeza estão em vigor e as mesas e cadeiras serão limpas e desinfectadas após cada utilização. Temos música ao vivo na esplanada junto à piscina às segunda-feiras (19.30 – 22.30), quartas-feiras (19.30-22.30) e às sexta-feiras (19.30-22.30).

Balcão dos Desportos

Aberto das 09.00 – 17.30

Por favor, assegure-se no balcão de que mantém o distanciamento social. O número máximo de pessoas no espaço de escritório de cada vez deve ser apenas um cliente e um membro do pessoal. Por favor, use a sua máscara. As marcações devem ser feitas preferencialmente por telefone. O equipamento não está actualmente disponível para alugar. Por favor, use o gel desinfetante para desinfectar as suas mãos à entrada e saída da área.

Creche

Aberto de Segunda-feira a Sexta-feira, das 9:00 às 13:00. A creche só funciona com marcação prévia, feita no dia anterior ao que pretende usufruir do serviço. As marcações devem ser feitas com o escritório dos desportos. A capacidade máxima é de 5 crianças ao mesmo tempo e, por agora, não podemos aceitar bebés. Só haverá um colaborador responsável por esta área.

Não é permitida a entrada dos pais nas instalações, sendo que a receção/recolha das crianças é feita na porta da entrada. O programa de entretenimento inclui: actividades individuais e maioritariamente ao ar livre, de modo a permitir o distanciamento social em vigor.

Garantimos, sempre que possível, que as crianças não partilham objectos, e de que os mesmos são devidamente higienizados entre as utilizações.

Todo o equipamento e superfícies são desinfectados com a maior regularidade possível. Promovemos a lavagem frequente das mãos, tanto das crianças como dos colaboradores.

Não é permitido trazer comida para a zona da creche/kids club. Os colaboradores estão instruídos para ficar atentos a quaisquer sinais de sintomas que as crianças possam apresentar e informar de imediato os pais e a Direção. As crianças que apresentem sintomas de COVID-19, ou que tenham estado em contacto com alguém que apresente sintomas nos últimos 14 dias, não deverão comparecer no kids club. As crianças com mais de 6 anos deverão trazer máscara para o kids club, de modo a usarem sempre que necessário.

Piscina exterior e interior

Aberto das 08.30 - 20.30

As piscinas podem ser utilizadas, mas com restrições em vigor. O número máximo de utilizadores permitido nas piscinas de cada vez é limitado a 20 para a piscina exterior e 5 para a piscina interior. Membros e hóspedes devem manter uma distância de 2 metros entre eles. As espreguiçadeiras estão dispostas em grupos de 2 com o devido distanciamento, o que deve ser respeitado. Caso o grupo seja maior, então podemos aumentar o tamanho do grupo para um máximo de 5, mas, nesse caso, terão que pertencer à mesma villa ou à família directa. Os chinelos ou sandálias devem ser sempre usados nas áreas das piscinas.

Será fornecido um serviço de bebidas na piscina e as bebidas e gelados estarão disponíveis como habitualmente no restaurante. As toalhas serão fornecidas na piscina e pedimos que, ao usar as espreguiçadeiras, a toalha seja usada por cima do colchão para se deitar. No final do seu período na piscina, as toalhas devem ser colocadas nos cestos próprios para esse efeito. As espreguiçadeiras, chapéus de sol e colchões serão limpos e desinfectados pelo nosso pessoal após cada utilização.

Courts de ténis

Aberto das 09.00 - 20.00

O uso dos courts é apenas autorizado com uma reserva prévia. O número máximo de jogadores é de 4 por campo e mais ninguém deve estar no campo. O uso dos courts é apenas permitido com o seu próprio equipamento. Por favor, use o gel desinfectante para desinfectar as suas mãos à entrada e saída da área.

Courts de Squash

Aberto das 12.00 - 20.00

O uso dos courts é apenas autorizado com uma reserva prévia. Membros da mesma família ou a partilhar a casa estão permitidos a jogar. O uso dos courts é apenas permitido com o seu próprio equipamento. Por favor, use o gel desinfectante para desinfectar as suas mãos à entrada e saída da área.

Ginásio

Aberto das 08.45 - 19.45. Última reserva às 18.45

O ginásio funciona apenas com uma reserva antecipada e o número total de utilizadores de cada vez é limitado a 6. As faixas horárias têm a duração de uma hora e o ginásio é então fechado durante 15 minutos para limpeza e higienização. As horas de utilização são, portanto:

08.45 – 09.45

10.00 – 11.00

11.15 – 12.15

12.30 – 13.30

13.45 – 14.45

15.00 – 16.00

16.15 – 17.15

17.30 – 18.30

18.45 – 19.45

Por favor, use o gel desinfectante para desinfectar as suas mãos ao entrar e sair da área. Limpe o equipamento antes e depois da utilização com os produtos fornecidos. Utilize sempre uma máscara quando se desloca, mas esta pode ser removida ao realizar o exercício. Mantenha uma distância de 3 metros de outras pessoas que utilizem o ginásio.

Sala de Snooker

Aberto das 10.00 - 23.00

É permitido um máximo de 2 jogadores por mesa com um máximo de 4 pessoas de cada vez na sala para as 2 mesas. Por favor, use o gel desinfectante para desinfectar as suas mãos ao entrar e sair da área. Limpe o equipamento antes e depois da utilização com os produtos fornecidos. A sala e o equipamento serão limpos e higienizados após cada utilização.

Sala de TV

Aberto das 10.00 - 23.00

Capacidade reduzida com um máximo de 2 pessoas por mesa; a área será limpa regularmente e o mobiliário será higienizado após a sua utilização. Por favor, use o gel higienizante para desinfetar as suas mãos ao entrar e sair da área.

Mini-mercado

Aberto das 08.30 - 17.00

A capacidade máxima é de 3 pessoas de cada vez. O uso de máscaras é obrigatório dentro do mini-mercado. Por favor, use o gel desinfetante para desinfetar as suas mãos ao entrar e sair da área. Em alternativa, pode fazer as suas encomendas por telefone, que podem depois ser entregues na sua villa ou recolhidas a uma hora acordada. Na caixa e nos balcões, por favor, mantenha o distanciamento social para evitar o contacto com os nossos funcionários ou outros hóspedes. Enquanto espera para pagar ou ser servido, mantenha uma distância de 2 metros entre si e os outros.

Escritório de vendas

Aberto das 09.00 - 18.00

Por favor, assegure-se, no balcão, de que mantém o distanciamento social. O número máximo no espaço de escritório de cada vez deve ser de dois clientes e um membro do pessoal. Por favor, use a sua máscara. Para garantir que o escritório está livre, é aconselhável telefonar com antecedência e marcar uma hora. Por favor, use o gel desinfetante para desinfetar as suas mãos à entrada e saída da área.

Boutique

Aberto das 10.00 - 13.00 e das 14.00 - 18.00 (de segunda a sexta-feira)

A capacidade máxima é de uma pessoa de cada vez mais o assistente que trabalha na loja. É favor usar sempre uma máscara e manter o distanciamento social. As peças de roupa, se provadas, são desinfetadas e deixadas de lado durante 48 horas antes de serem devolvidas ao stock. A área é limpa regularmente. Por favor, assegure-se de que as suas mãos são lavadas antes de tocar em qualquer artigo na loja e, por favor, use o gel desinfetante para desinfetar as suas mãos à entrada e saída da área.

Cabeleireiro e estética/massagens

Directrizes do salão:

- Um cliente e um terapeuta no salão de cada vez. Apenas por marcação
- Por favor, traga o mínimo necessário consigo para o salão. Sem telefones e sem sacos.
- As protecções de calçado são fornecidas à porta.
- Desinfetar as mãos na porta de entrada
- Lavar as mãos antes do tratamento
- As máscaras devem ser usadas pelo cliente e pelo terapeuta. Luvas devem ser usadas sempre que possível.
- Todas as superfícies são desinfetadas em frente do cliente antes e depois do tratamento, o equipamento será higienizado e os descartáveis serão utilizados sempre que possível.
- Toalhas descartáveis serão utilizadas sempre que possível
- São atribuídos 30 minutos entre cada cliente para limpeza e para que os clientes não entrem em contacto com outros
- É preferível que os clientes esperem 5 dias antes de fazer tratamentos, caso tenham viajado recentemente
- Não serão prestados tratamentos a qualquer cliente que tenha apanhado um voo recentemente sem primeiro preencher um pequeno questionário
- O pessoal do salão tem o direito de recusar o tratamento em qualquer caso em que sinta que a sua saúde possa estar em risco.

Facilidades que se mantêm fechadas – até novas indicações

- Jacuzzi
- Banhos turcos – localizados dentro dos balneários
- Parque infantil
- Campo de futebol de 5
- Relvado de bowling – excepto com equipamento próprio
- Sala de jogos