

# MICE

## Guia de Serviços

# BEM-VINDO(S),

Temos o prazer de informar que o EPIC SANA Algarve obedece rigorosamente às orientações e recomendações governamentais com o compromisso SANA de que tudo faremos para que os nossos estimados hóspedes, parceiros e colaboradores se sintam confortáveis e em segurança nas nossas unidades.

Reafirmamos o nosso foco em recebê-lo com os mais elevados padrões de serviço, em todas as áreas de ação do Hotel, garantindo uma experiência única, segura e memorável, “Beyond your Expectations”, estando atentos e flexíveis para o continuo reajuste do conjunto de medidas implementadas, em sintonia com as recomendações das autoridades portuguesas.

Atentamente,

Mário Custodio

Diretor Geral

## ALGUMAS DAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS



Foi criado e implementado um Plano de Contingência adaptado aos desafios da atual realidade.



As regras de acesso e circulação implementadas promovem as boas práticas de distanciamento de 2 metros.



Medidas de proteção individual disponíveis para hóspedes, colaboradores e fornecedores.



Rotinas de Higienização e Desinfecção dos Espaços e Equipamentos, em especial de todos os elevadores, zonas comuns do hotel e salas de reunião.



Dispensadores de álcool-gel em todos os outlets, pisos do hotel, nas salas de reunião bem como nos seus acessos.



Facilidades de verificação de temperatura de todas as pessoas que entram no empreendimento.



Disponibilizamos uma ficha de informações com as principais medidas adotadas pelo hotel para segurança e higienização, além das normas operacionais para salas de reuniões, restaurantes, serviços de limpeza e lavanderia.



## DGS | OMS

O grupo SANA desenvolveu para todas as suas unidades de negócio, hotelaria, restauração e eventos, um Protocolo de Medidas de Prevenção e Recomendações Operacionais por setor de atividade, de acordo com as orientações e requisitos legais de saúde pública de cada país em que está presente.



## DISTANCIAMENTO SOCIAL

Regras de distanciamento social recomendado foram implementadas em todos os espaços SANA. Alertamos que o distanciamento social é responsabilidade de todos, sendo necessário o seu apoio no cumprimento desta medida.



## LIMPEZA E DESINFEÇÃO

Novos procedimentos complementares de higienização e desinfeção foram implementados em todas as unidades de negócio com vista à segurança das instalações, de colaboradores e Clientes, através de novos equipamentos e metodologias de limpeza e desinfeção.



## FORMAÇÃO INTERNA

Todos os colaboradores participaram em sessões de formação adicionais patrocinadas pela Academia SANA, com foco em higiene e segurança alimentar, saúde pública e todas as medidas de prevenção e operação.

De acordo com as orientações gerais da DGS, OMS e outras autoridades governamentais, o SANA desenvolveu um programa complementar, "SANA SAFE", que garante o compromisso do grupo com a qualidade de serviço, saúde e segurança também no segmento MICE.



## PLANO DE CONTINGÊNCIA

Todas as unidades de negócio SANA têm um plano de contingência preparado para qualquer eventualidade de saúde pública e emergência que surja.

Siga este [link](#) para conhecer o Plano em pormenor.

ACADEMIA  
SANASANA SAFE  
committed  
to your safety

## EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO E DESINFEÇÃO PESSOAIS

Os melhores e mais eficazes equipamentos de proteção individual foram identificados e implementados em todos os setores de atividade SANA e amplamente disponibilizados a colaboradores e Clientes. Estações de desinfeção várias, como tapetes para calçado e dispensadores de álcool-gel para mãos, estão agora instaladas em todos os espaços SANA.



## LIMPEZA E DESINFEÇÃO

- Procedimentos complementares de limpeza, higienização e desinfeção de superfícies, equipamentos e materiais, com foco naqueles que são considerados de contato intenso, com a aplicação de produtos viricidas homologados
- Garantia de desinfeção com aplicação do selo "SANA SAFE" nas salas de reunião, colocado após cada processo de higienização
- Reforço dos processos de higienização e desinfeção durante os períodos de pausa do evento ou reunião
- Arejamento, sempre que possível, dos espaços de eventos ou reunião, visando incrementar a circulação de ar



## OPTIMIZAÇÃO DE SISTEMAS DIGITAIS

Novas ferramentas digitais foram implementadas nas unidades de negócio SANA com vista à simplificação de processos e minimização de contactos, do check-in à reserva de serviços.



## SEGURANÇA DOS PARTICIPANTES DE EVENTOS

- Maior segurança e equilíbrio na gestão de acessos e acreditação de participantes nos eventos. Sempre que se justifique, é recomendada a utilização de barreira de proteção nos acessos e estações de acreditação
- Utilização de máscara facial obrigatória em todos os espaços de reuniões e eventos, pela duração total dos mesmos, exceto quando se encontra no uso da palavra ou no momento de ingestão de alimentos
- Circuitos de circulação adaptados ao evento, sendo definidos, sempre que possível, percursos de entrada e saída, utilizando portas diferentes
- Possibilidade de criação de Kits individuais SANA SAFE por participante
- Tapetes de desinfeção em todos os acessos principais aos espaços de eventos e reuniões
- Dispensadores de álcool-gel em todos os acessos e no interior dos espaços de eventos e reuniões
- Assistência médica 24H
- Asseguramos que as pessoas permanecem nos eventos apenas pelo tempo necessário
- Provemos a contenção do toque em produtos ou equipamentos durante os eventos



## SETUP AJUSTADOS

- Maior exigência e flexibilidade na preparação de setup para eventos e reuniões
- Distanciamento de segurança de pelo menos 2m entre o palco e a primeira fila de espectadores
- Capacidades máximas de cada setup ajustadas às orientações de distanciamento social



## QUALIDADE DE SERVIÇO

- Garantia da continuidade da excelência de serviços de acordo com os padrões SANA
- Flexibilidade na prestação de serviços, mais personalizados e individualizados, ajustando às atuais expectativas e necessidades de todos os cliente
- Embaixador SANA SAFE para cada Cliente MICE



## PARCEIROS PARA SERVIÇOS EXTERNOS

- Processos instituídos de desinfeção de materiais, encomendas e bagagens para o evento
- Obrigatoriedade do cumprimento dos protocolos de higiene e segurança por parte dos fornecedores de serviços externos ao grupo SANA



## COMIDAS E BEBIDAS

- Implementadas medidas complementares de HACCP, higiene e segurança alimentar
- Coffee stations permanentes com ou sem serviço dentro de sala, de acordo com o número de participantes
- Desfasamento de horários de coffee breaks e possibilidade de serem efetuados dentro de sala
- Reformulação da oferta de coffee break/station para maior segurança do consumidor
- Mais criatividade nos serviços de comidas e bebidas em ambiente de reunião e eventos com doses individuais, buffets servidos e soluções de take-away, coffee break box e lunch box
- Em todas as tipologias de eventos é considerado que o acesso fica excluído de novos participantes após as 00h00. Todos os eventos deverão terminar, na sua totalidade, pelas 01h00.



## INOVAÇÃO TECNOLÓGICA E DIGITAL

- Acesso a aplicações digitais para facilitar processos de reserva e aquisição de serviços e produtos nos espaços SANA
- Possibilidade de visitas virtuais aos espaços de eventos e reuniões SANA
- Possibilidade de realização de eventos híbridos em todos os espaços, com otimização da oferta de serviço digital, nomeadamente com o aumento da capacidade de banda larga para todos os eventos ou reuniões, permitindo a realização de webinars e conferências online



## ENGENHARIA E MANUTENÇÃO

- Segurança nos sistemas de AVAC (Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado) e controlo da qualidade do ar com um reforço no procedimento de higienização destes sistemas e garantindo que o seu funcionamento é efetuado sem recirculação de ar
- Reforço da assistência e manutenção de espaços dedicados a MICE



## CAPACIDADES REUNIÕES & EVENTOS

Encontre neste [link](#) a nossa capacidade nos diversos espaços que dispomos.



## CAPACIDADES REUNIÕES & EVENTOS ADAPTADAS

Cumprindo com as orientações e legislação em vigor para eventos de natureza corporativa, familiar e social, o grupo SANA ajustou as capacidades máximas de cada espaço garantindo:

- A Redução da capacidade máxima de todas as salas de reuniões ou eventos para 50%
- b Distanciamento de segurança entre participantes, com utilização de sitting alternado em todos os formatos
- C Distanciamento de segurança de 2m entre mesas de reunião ou evento, em todos os formatos que o justifiquem

	Área m <sup>2</sup>	Plateia	Escola	Cabaret	Mesa U	Banquete	Cocktail
Atlantic + Foyer	1029	257	196	183	34	305	326
Atlantic I + II + III	755	216	170	144	30	240	220
Atlantic I	247	54	40	42	14	100	80
Atlantic II	263	54	40	42	14	100	80
Atlantic III	245	54	40	42	14	100	80
Atlantic I + 1/2 II	378,5	90	70	57	20	130	110
Atlantic III + 1/2 II	376,5	90	70	57	20	130	110
Atlantic I+II	510	108	80	60	22	140	120
Atlantic II+III	508	108	78	60	22	140	118
Foyer Atlantic	346	-	-	-	-	-	110
Pacific I	62	16	10	12	7	20	31
Pacific II	126	28	20	27	11	45	63
Pacific III	114,5	25	15	24	12	40	57
Pacific IV	132	28	20	27	11	45	66
Pacific V	66	16	10	12	7	20	33
Foyer I Pacific	199,5	-	-	-	-	-	65
Foyer II Pacific	114	-	-	-	-	-	57
Pacific's + Foyer I + Foyer II	819	161	150	144	32	240	250
Pacific's + Foyer II	619,5	187	120	117	32	195	180
Pacific I + II + III + Foyer II	416,5	88	78	75	24	160	120
Pacific III + IV + V + Foyer II	426,5	88	78	75	24	160	125
Terraço Pacific	360	-	-	-	-	-	110
Pacific I + II	188	44	30	30	15	50	55
Pacific IV+V	198	48	33	33	16	55	60

