

Manual de recomendações de Segurança e Higiene.

Este documento fornece um manual de boas práticas recomendadas e cada tema estará descrito no índice do conteúdo.

É importante notar que estamos diante de uma situação em constante evolução - sujeita a fatos novos e por consequência devemos ter constantes mudanças.

Com base nisso, atualizaremos este material sempre que houver algo relevante a ser acrescentado. Estamos disponibilizando novas informações através do My Portal. Se houver alguma dúvida, esclarecimento ou necessidade de informações adicionais, entre em contato com seu Diretor / Gerente de Operações.

Tabela de Conteúdos

1. Cumprimentando os hóspedes no check-in
2. Elevadores e Escadas
3. Procedimentos de limpeza para quartos ocupados
4. Procedimentos de limpeza para quartos após o check-out
5. Procedimentos de limpeza e desinfecção para áreas comuns
6. Procedimentos de Lavanderia
7. Requisitos para colaboradores
8. Transporte do Hotel para Hóspedes
9. Café da Manhã e Outras Refeições
10. Como lidar com hóspedes suspeitos ou confirmados em ter o COVID-19
11. Suprimentos que você provavelmente precisará
12. Entregas e retiradas de alimentos para hóspedes e colaboradores (não fornecimento)
13. Recebimento de pedidos de suprimentos e manuseio do correio
14. Displays de sinalização no hotel

1. Cumprimentando os hóspedes no check-in

1. Recomendamos colocar uma mesa de limpeza em frente à recepção, onde os hóspedes podem acessar itens de desinfecção, como álcool gel, luvas e máscaras. Além da prevenção, incentivará o distanciamento social.

2. Adicione marcações profissionais com um metro e meio de distância para lembrar os hóspedes do distanciamento social (use decalques). Consulte o projeto proposto.



3. Considere adicionar uma divisão/proteção de acrílico na recepção.

4. Considere alternativas para realizar o check-in tradicional com o objetivo de reduzir o contato, como:

Usando a tecnologia que permita um check-in antes da chegada e a possibilidade de responder a todas as perguntas necessárias para o registro antecipadamente.

Utilize tablets para concluir o processo de registro. Os aparelhos comprimidos são baratos e podem ser limpo com um produto desinfetante após cada uso.



Considere a implementação de totens para o check-in / check-out automático.

Recomendar ativamente o Check-Out Express.

5. Configure o leitor de cartão de crédito em uma posição para que os hóspedes passem eles mesmos o cartão para eliminar um ponto de contato do agente da recepção com a passagem do cartão, recomenda-se ignorar a assinatura do hóspede em formulário de registro para apoiar o distanciamento social.

6. Tenha máscaras e luvas à disposição dos hóspedes na recepção.



9. Para hotéis com corredores externos e / vários prédios, considere implementar o check-in externo "lado do meio-fio", incluindo:

Um membro da equipe disponível para atender e cumprimentar o hóspede em seu carro. Talvez estabelecer uma mesa e uma cadeira portáteis para o colaborador (essencialmente crie uma recepção externa no meio-fio).

Utilize um tablet para concluir o processo de check-in. Limpe a mesa com um produto desinfetante após cada uso.

Use o tablet para passar o cartão de crédito ou estabelecer um leitor de cartão de crédito portátil, para que os hóspedes passem o cartão para eliminar um ponto de contato do agente da recepção com a passagem do cartão, recomendamos ignorar a assinatura do hóspede no formulário de registro para apoiar o distanciamento social.

10. Incentive os hóspedes a usar um recurso SMS WApp Text para se comunicar com você durante as estadias e promover o distanciamento social.

11. Tenha um recipiente para os hóspedes deixarem canetas e cartões-chave usados, para serem higienizados antes de qualquer uso futuro. Considere não ter canetas disponíveis para os hóspedes manusearem e tocarem.

12. Higienize canetas e equipamentos de pagamento depois de serem utilizados por cada hóspede.

13. Desinfete os cartões de portas antes de fornecer ao hóspede e após o recebimento dos cartões usados. Lave as mãos ou desinfete as mãos após atender cada hóspede.

14. Disponibilize desinfetante para as mãos para hóspedes e colaboradores na área do lobby.

15. Desinfete todas as superfícies e equipamentos da recepção entre os hóspedes, incluindo balcão, máquinas de pagamento, canetas, teclados e mouse de computador.

16. Considere fechar o business center para hóspedes ou desinfetar minuciosamente o teclado do computador após o uso de cada hóspede.

17. Notifique os hóspedes que: (i) existe a opção de não fornecer serviços de limpeza diário e, em vez disso, eles podem receber pontos Wyndham Rewards. (ii) a piscina, o spa e a academia estão fechados; (iii) o serviço de café da manhã foi suspenso ou modificado dependendo das circunstâncias específicas do hotel (por exemplo, sem café da manhã ou simplesmente lanche box, com itens “pegar e levar”); e (iv) informar os hóspedes sobre quaisquer outras alterações nos serviços normalmente prestados.

18. Peça aos hóspedes que, se começarem a apresentar sintomas durante a estadia,:

Entre em contato com um médico ou autoridade de saúde local para determinar como eles podem fazer o teste.

Notifique a equipe de recepção ou ao gerente geral.

Auto-isolar e limitar todo contato com colaboradores e outros hóspedes, caso não seja possível sair com segurança. Por favor, [consulte a seção 10.](#)



Tablets

Utilize tablets para concluir o processo de registro. Os aparelhos comprimidos são baratos e podem ser limpo com um produto desinfetante após cada uso.

Um recipiente

Tenha um recipiente para os hóspedes deixarem canetas e cartões-chave usados, para serem higienizados antes de qualquer uso futuro. Considere não ter canetas disponíveis para os hóspedes manusearem e tocarem.



Divisão de acrílico

Considere adicionar uma divisão/proteção de acrílico na recepção.

Desinfetante para as mãos

Totens para o check-in

Considere a implementação de totens para o check-in / check-out automático.

Mesa em frente à recepção

Considere adicionar uma mesa em frente à recepção para manter uma distância maior entre hóspedes e colaboradores da recepção.

Decalques

Adicione marcações profissionais com um metro e meio de distância para lembrar os hóspedes do distanciamento social (use decalques).

2. Elevadores de Hóspedes e Escadas

1. O distanciamento social deve ser implementado ao usar elevadores de hóspedes e colaboradores.

2. O uso do elevador de hóspedes deve ser limitado a uma pessoa ou membros de um mesmo grupo (família, ou acompanhante de quarto) ao mesmo tempo.

3. O uso de elevadores de equipe deve ser limitado a um membro de cada vez.

4. Escadas devem ser disponibilizadas aos hóspedes e colaboradores quando se deslocarem dentro do hotel.

5. Se os regulamentos de segurança e incêndio permitirem, as portas de acesso às escadas devem permanecer abertas.

6. As portas de acesso e os corrimãos nas escadas devem ser limpos e higienizados regularmente.

7. Os dispensers de higienização devem ser disponibilizados nos elevadores.

8. Os elevadores devem ser limpos e higienizados regularmente (a cada hora).



9. Hóspedes e membros da equipe devem ser lembrados das medidas da COVID-19 adotadas pelo hotel através de pôsteres colocados em elevadores de hóspedes e colaboradores.

3. Procedimentos de Limpeza para Quartos ocupados:

1. Fornecer limpeza diária do quarto para hóspedes da estadia, mediante solicitação.

2. Caso os hóspedes optem por não ter serviços de limpeza, fornecer toalhas, roupas de cama lavadas ou outras comodidades apenas mediante solicitação, sejam deixados dentro do quarto do hóspedes (caso o hóspede não esteja no quarto) ou recolhidos na recepção em um local com um saco de roupa limpo e selado. Lembre-se dos protocolos de distanciamento social ao entregar toalhas ou lençóis.

3. Esvazie as lixeiras e os materiais recicláveis, mediante solicitação, e faça com que os hóspedes deixem a lixeira fora do quarto onde será esvaziado e desinfetado pelo serviço de limpeza, que deverão usar luvas e uma máscara protetora ao manusear e desinfetar as lixeiras. Estabeleça um cronograma para percorrer todos os corredores dos quartos a cada duas horas para remover o lixo.

4. Remova a roupa suja, mediante solicitação, e peça aos hóspedes que deixem a roupa suja do lado de fora do quarto e notifique o serviço de limpeza / recepção da recepção, onde serão coletados imediatamente pelo serviço de limpeza, que deverão usar luvas e uma máscara protetora. Para as próximas etapas relacionadas à lavagem dos itens, siga as recomendações de lavanderia descritas abaixo na [seção 5](#).



5. Antes da estadia, remova itens não essenciais dos quartos, como flores, bloco de notas, canetas, anúncios de serviços do hotel, livros de mesa de café, menus ou outros itens normalmente exibidos no quarto.

6. Remova as almofadas decorativas e os itens de cama dos quartos de hóspedes e não coloque os itens novamente em serviço até que seja indicado o contrário.

7. Se serviços de limpeza forem solicitados durante a estadia:

Insista para que os hóspedes saiam do quarto durante qualquer serviço durante a estadia para limitar o contato com os colaboradores e respeitar as recomendações de distanciamento social.

Use luvas descartáveis e máscaras de proteção.

Descarte as luvas após a limpeza de cada quarto. As luvas devem ser dedicadas à limpeza e desinfecção de superfícies e não devem ser usadas para outros fins. Limpe as mãos (por exemplo, use desinfetante para as mãos ou lave as mãos com água e sabão por pelo menos 20 segundos) imediatamente após a remoção das luvas.

Abra janelas e portas e ligue o ar-condicionado.

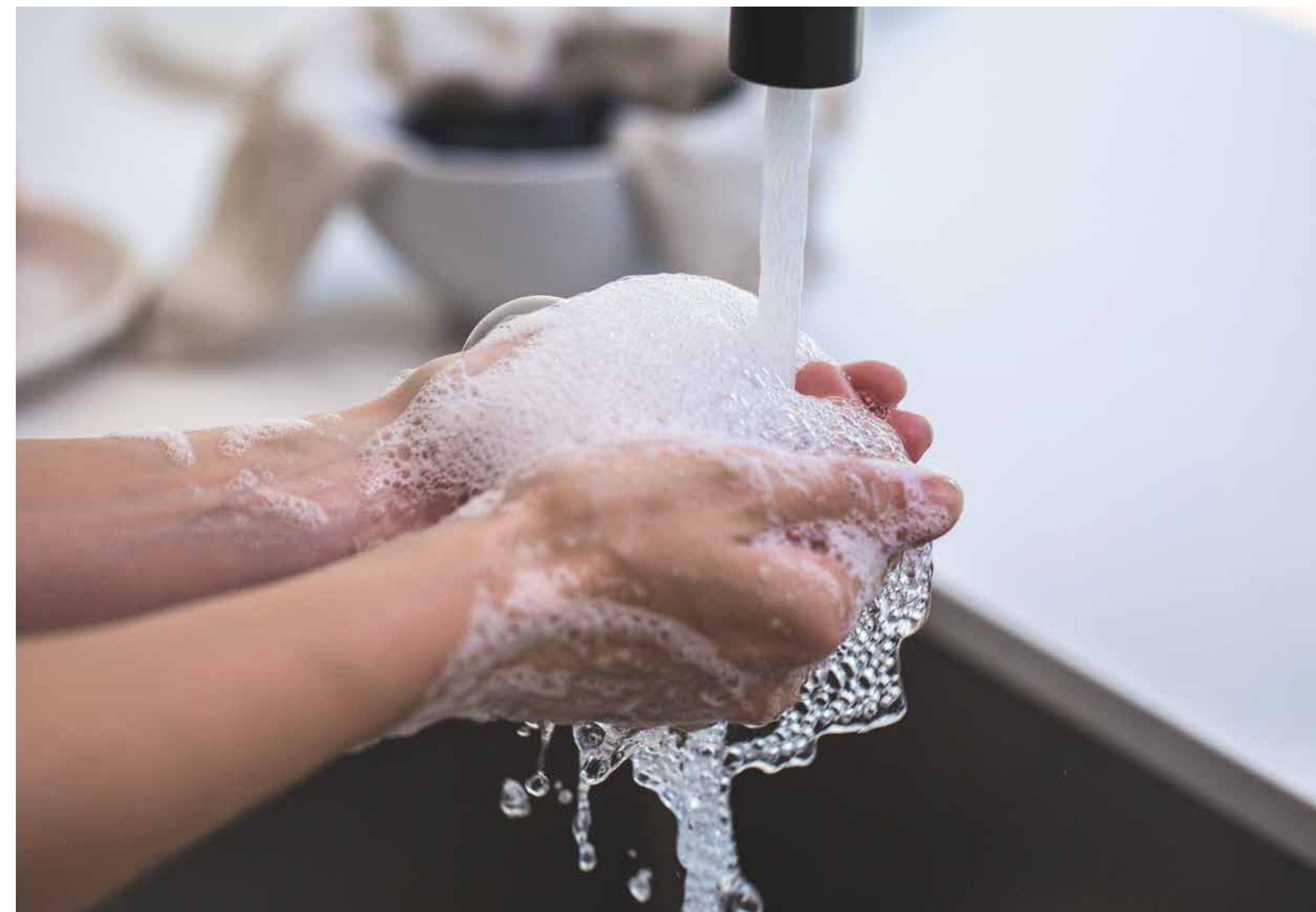
A limpeza e a desinfecção devem ser feitas em todos os pontos de contato e prestar atenção especial às maçanetas, fechaduras e travas, interruptores de luz, superfícies de escrivaninha e balcão, cafeteira, telefones, controles remotos de televisão (garantindo a utilização de controles remotos limpos), rádio-relógios, puxadores de cortinas, luminárias, pontos de contato para recipientes de lixo, alças de descarga, alças de torneira de água, banheiras, assentos sanitários e piso.

Para desinfetar, muitos produtos precisam permanecer em superfícies rígidas por vários minutos para funcionar. Siga as instruções do fabricante para o uso adequado e obter a maior proteção anti-vírus. Veja a lista de produtos aprovados pela EPA ou equivalente por país (Agência de Proteção Ambiental) para uso contra o vírus.

Depois de limpar e desinfetar o quarto e manusear roupas de cama e toalhas usadas, os colaboradores do serviço de limpeza devem usar luvas novas para terminar de limpar o quarto e manusear lençóis limpos.

Panos e esfregões devem ser trocados após cada quarto. Os mesmos não devem ser reutilizados em outro quarto, a menos que tenha sido desinfetada após o uso em cada quarto. Como alternativa, use panos e esfregões de limpeza descartáveis, um por quarto.

Lave as mãos em todas as oportunidades e após cada serviço.



Os equipamentos de limpeza diário, como escovas de banheiro, aspiradores de pó, baldes, vassouras e cabos de esfregões, devem ser lavados e desinfetados diariamente.

Inclua como amenities adicionais no quarto: Álcool Gel e bolsa higienizante para colocar os sapatos (a serem usados quando o hóspede chegar no quarto)

Coloque um filme plástico nos dispensers de sabonete / shampoo / condicionador.

8. Para detalhes adicionais, visite a última seção do nosso site especial sobre Recursos do Coronavírus, [clcando aqui](#).



4. Procedimentos de Limpeza dos Quartos após o check-out

1. Após o check-out de um hóspede, aguarde 72 horas, se possível, antes de limpar o quarto.

2. Deixe as portas / janelas abertas para que o ar fresco, ar condicionado e ventiladores dissipem os possíveis contaminantes transportados pelo ar antes de tentar limpar (mínimo de uma hora).

3. Lave à máquina os itens macios, as toalhas e a roupa de cama, incluindo os travesseiros e os protetores. Reduza os travesseiros de cama para dois por cama.

4. Evite sacudir móveis macios (tapetes, almofadas, tapetes, etc.) e roupas de cama. Esses itens podem carregar germes e sacudi-los pode contaminar áreas que você já limpou.

5. O uso de um filtro HEPA é recomendado para todos os pisos e estofados.

6. Antes de limpar e desinfetar pisos, verifique se os pisos estão limpos até as bordas e nos cantos.



7. Ao limpar profundamente o carpete (sempre que possível), use limpador a vapor ou detergente para carpete. A limpeza a vapor fornece a opção mais eficaz para remover os germes.

8. Limpe e desinfete completamente cada quarto de hóspedes. Para desinfetar, muitos produtos precisam permanecer em superfícies rígidas por vários minutos para funcionar. Siga as instruções do fabricante para o uso adequado para obter a maior proteção antivírus. [Clique aqui](#) para obter uma lista de produtos aprovados pela EPA para usar contra o vírus.

9. Ao limpar e desinfetar, preste atenção especial às áreas de alto ponto de contato, incluindo maçanetas, fechaduras e trincas, interruptores de luz, superfícies de escrivaninha e balcão, cafeteira, telefones, controles remotos de televisão (garantindo a utilização de controles remotos limpos), rádio reló-

gios, puxadores de cortinas, luminárias, pontos de contato para recipientes de lixo, alças de descarga, alças de torneira de água, banheiros e assentos e pisos de banheiros.



10. Use luvas descartáveis e máscaras de proteção. Descarte as luvas após a limpeza de cada quarto. As luvas devem ser dedicadas à limpeza e desinfecção das superfícies do vírus e não devem ser usadas para outros fins. Limpe as mãos imediatamente após a remoção das luvas.



11. Desinfete completamente os cestos de lixo e as lixeiras por dentro e por fora.

12. Remova todas as roupas de cama (travesseiros, fronhas, protetores de travesseiro e protetor de colchão, lençóis, cobertores) e toalhas para lavá-los todos, conforme descrito abaixo [na seção 6](#).

13. Substitua os produtos de papel não utilizados, a menos que sejam descartados do quarto de hóspedes por pelo menos 72 horas. Considere limitar o número de produtos de papel extras disponíveis em cada quarto.

14. Após limpar e desinfetar o quarto e manusear roupas de cama e toalhas usadas, os colaboradores da limpeza e equipe de governança devem usar luvas novas para terminar de organizar o quarto e manusear lençóis limpos.

15. Desinfete todos os cartões de "Não Perturbe, por favor "

16. Os equipamentos de limpeza diária, como escovas de banheiro, aspiradores de pó, baldes, vassouras e cabos de esfregões, devem ser lavados e desinfetados diariamente.



17. Quaisquer itens de achados e perdidos de hóspedes devem ser guardados em um saco plástico selado e identificados e, em seguida, siga o procedimento do hotel para itens achados e perdidos.

18. Depois que a limpeza estiver concluída, recomendamos colocar uma faixa de segurança na porta do quarto, para que o próximo hóspede que chegue saiba qual quarto foi desinfetado e que ninguém entrou.

19. Para detalhes adicionais, visite a última seção do nosso site especial sobre Recursos do Coronavírus, [clicando aqui](#).

5. Procedimentos de Limpeza e Desinfecção para áreas comuns

1. Use um desinfetante registrado na EPA para desinfetar todas as superfícies, especialmente as áreas de alto contato. [Clique aqui](#) para obter uma lista de produtos aprovados pela EPA para usar contra o vírus.

2. Programe e execute a limpeza e desinfecção de rotina de todas as superfícies de contato, como recepção, móveis e pisos do lobby, área para café da manhã e móveis do lobby, balcões, business center, lixeiras, corrimãos e banheiros públicos. Fitness center, piscina e spa devem estar fechados

3. Cancele o uso de fontes de água, gelo e máquinas de venda automática,

4. Mantenha um cronograma ou registro de limpeza documentado para garantir que isso ocorra regularmente, pelo menos a cada duas (2) a quatro (4) horas ou mais frequentemente, dependendo do

volume de tráfego de hóspedes, colaboradores e entregas.

5. Preste atenção especial aos pontos de mais contato, incluindo maçanetas das portas de entrada do hotel e outras maçanetas tocadas por colaboradores e hóspedes, balcão / superfície da recepção, canetas, cartões-chave, máquinas de pagamento com cartão de crédito, portas e botões do elevador (dentro e fora) , computadores públicos, estação de café de cortesia (considere descontinuar), maçanetas de portas de banheiros públicos, telefones públicos, botões de descarga, vasos sanitários e assentos, alças de torneira de água, interruptores de luz e piso.



6. Forneça desinfetante para as mãos para hóspedes e colaboradores na área do lobby.



7. Forneça lenços desinfetantes descartáveis à equipe de recepção para desinfetar as superfícies entre os hóspedes. Como alternativa, forneça spray desinfetante e toalhas de papel à equipe da recepção para desinfetar as superfícies.

8. Desinfecte todos os alimentos e outros itens disponíveis para os clientes da loja (se houver) antes de estocar nas prateleiras e a cada quatro (4) a seis (6) horas por dia.

9. Percorra regularmente pelos corredores para desinfetar o chão, as latas de lixo, os botões do elevador e outras superfícies nos corredores (se houver).

10. Para detalhes adicionais, visite a última seção do nosso site especial sobre Recursos do Coronavírus, [clikando aqui](#).

6. Procedimentos de Lavanderia

1. Exija que os colaboradores usem luvas descartáveis e máscaras de proteção ao manusear roupas usadas.
2. Instruir a lavar as mãos imediatamente após manusear a roupa usada e não tocar-se no rosto.
3. Instruir a não agitar a roupa suja. Isso minimizará a possibilidade de dispersar o vírus pelo ar.
4. Insistir no fechamento, travamento e não utilização dos sacos de pano para lavanderia ou de enxoval.
5. A roupa usada sempre deve ser mantida separada da roupa limpa.
6. Não transportar roupas lavadas em carrinhos de limpeza. Em vez disso, transportar em lixeiras dedicadas e evitar o transporte em elevadores quando houver presença de hóspedes.
7. Não manuseie roupas de cama limpas se tiver manuseado roupas de cama usadas.
8. Implementar um processo (se ainda não estiver no local) para distinguir entre lençóis limpos e usados. Por exemplo, itens limpos podem ser colocados em sacos de roupa limpos verdes ou brancos e itens usados podem ser colocados em sacos de roupa vermelhos ou amarelos para coleta e transporte.
9. Após a lavagem, toda a roupa deve ser imediatamente colocada na secadora.
10. Lavar os itens usando a configuração de água apropriada mais quente para os itens e seque completamente. Todas as temperaturas da água de lavagem devem exceder 140 graus. Não lave em água fria.
11. Adicionar desinfetante ao lavar a roupa. Siga as instruções do fabricante.

12. Todas as fronhas devem ser removidas e lavadas. Use e lave itens microbianos de acordo com as sugestões do fabricante.

13. Roupas limpas não devem ser armazenadas em andares separados. Todas as roupas de cama e toalhas felpudas devem ser enviadas diariamente para as camareiras e colocadas imediatamente dentro dos quartos

14. Todas as almofadas decorativas e lenços de cama que foram removidos dos quartos.

15. Não permita que a roupa toque no chão.

16. Todas as superfícies rígidas que entrarem em contato com lençóis limpos e usados devem ser desinfetadas regularmente com um desinfetante de superfície rígida registrado na EPA. [Clique aqui](#) para obter uma lista de produtos aprovados pela EPA para usar contra o vírus.

17. Implementar um programa de limpeza. Se possível, descartar todos os panos sujos de limpeza, uma vez usados. Como alternativa, se você reter esses itens, eles devem ser lavados após cada uso e devem ser lavados separadamente de outras roupas de cama com a água mais quente (acima de 140 graus). Não lavar em água fria. Não colocar panos sujos com toalhas, lençóis ou outros itens sujos. Depois de lavado, coloque imediatamente na secadora e seque completamente.

18. Desinfetar toda a lavanderia no final de cada dia de trabalho. Isso inclui carrinhos / caixotes de roupa suja, cestos de roupas, lavadoras, secadoras, pias, mesas dobráveis, cestos de linho e felpo, piso e todas as outras superfícies.

19. Recomenda-se que nenhuma comida ou bebida seja permitida dentro da área de serviço.

7. Requisitos para Colaboradores

1. Exigir que os colaboradores doentes fiquem em casa. Controle a temperatura da equipe no ponto de entrada.



2. Peça aos colaboradores que vistam os uniformes recém-lavados quando chegarem ao trabalho e que coloquem suas roupas em uma sacola de roupas para trocar depois dos turnos. Faça com que os uniformes

dos colaboradores sejam lavados pelo hotel após cada turno e limpos para os colaboradores no próximo turno. Como alternativa, fornecer aos colaboradores peças descartáveis.

3. Exija que a equipe lave as mãos ao chegar ao trabalho e instrua os colaboradores a lavarem as mãos frequentemente, evite tocar nos olhos, nariz e boca, cubra a boca e o nariz com um lenço de papel se tiverem que tossir ou espirrar e lave as mãos imediatamente com água e sabão por pelo menos 20 segundos.

4. No final de cada turno, limpar e desinfetar todos os itens usados pela equipe da administração (por exemplo, computadores, fotocopadora, telefones, etc.)

5. Orientar a equipe a usar luvas enquanto limpa todas as áreas comuns, quartos e manuseia a roupa suja.

6. Exigir que todos os dispositivos de comunicação portáteis pessoais (por exemplo, telefones, walkie-talkies, pagers) sejam desinfetados no mínimo no início de cada turno e novamente no final de cada turno. Forneça um por membro da equipe.

7. Orientar os colaboradores a desinfetar regularmente seus espaços de trabalho (por exemplo, computadores, carrinhos de limpeza, aspiradores, máquinas de lavar roupa e balcões do hotel).

8. Exigir que os colaboradores do hotel se reportem à gerência se acreditarem ter sido expostos a alguém que deu positivo para o COVID-19 ou que possa estar apresentando sintomas consistentes com o COVID-19 (por exemplo, familiares ou outras pessoas com quem estiveram em contato) . Se um colaborador apresentar um teste positivo para COVID-19, entre em contato imediatamente com as autoridades locais de saúde para obter orientação.

9. Notificar todos os colaboradores sobre os hóspedes de alto risco que ficam no hotel. Se algum colaborador se sentir desconfortável ao entrar em contato com um hóspede de alto risco ou com o quarto, devem ser tomadas outras providências.

10. Se um colaborador acreditar que um hóspede tem COVID-19, notifique o gerente geral para determinar as próximas etapas.

11. Garantir que todos os colaboradores sejam treinados em procedimentos adequados de limpeza, distanciamento social e recebam todos os suprimentos e equipamentos operacionais e de limpeza do hotel.

8. Transporte do Hotel para Hóspedes

1. Observando a necessidade de “distanciamento social”, é altamente recomendável que os hotéis parem de fornecer transporte (por exemplo, transporte para o aeroporto e veículos de cortesia) e considere reembolsar os hóspedes como táxi, Uber, etc.

2. Notificar os hóspedes que fazem reservas diretamente pelo hotel, atualizar qualquer site, cancelar anúncios relacionados ao transporte e notifique seu Gerente de Revenue Management e Diretor de Operações para que as informações sejam atualizadas no site oficial da marca e em outros sites.

3. Se o transporte fornecido pelo hotel for absolutamente necessário, reduzir o horário ou o raio de operação do mesmo.

4. Todo o transporte deve ser desinfetado regularmente, incluindo todas as manhãs, após cada viagem, nas trocas de turno e após o último uso do veículo todas as noites. Utilizar desinfetante aprovado pela EPA para superfícies rígidas (por exemplo, maçanetas das portas (por dentro e por fora), trincos do cinto de segurança, volante, saídas de ar e painel) e para superfícies macias (por exemplo, cintos de segurança, assentos, áreas onde a bagagem é arrumada). [Clique aqui](#) para obter uma lista de produtos aprovados pela EPA para usar contra o vírus. Descarte todos os panos de limpeza usados. Não lave nenhum pano na lavanderia do hotel.



5. Substituir o filtro interno da cabine de ar em todas as vans a cada duas (2) semanas.

6. Os motoristas não devem manusear nenhum item de hóspede (por exemplo, bagagem) e, se o fizerem, apenas com luvas descartáveis. Descartar as luvas após cada viagem.

7. Limitar o número de passageiros a dois (2) hóspedes por viagem. Se mais de dois (2) hóspedes estiverem solicitando transporte ao mesmo tempo, recomende ao hóspede que solicite um táxi, Uber, etc, que sejam contatados e pague por esse transporte.

8. Fornecer máscaras de proteção para os colaboradores usarem enquanto dirigem seus veículos de transporte. Descartar a máscara após cada viagem.

9. Motoristas devem lavar as mãos após cada viagem.

10. Mantenha dispensers ou toalhas de desinfetante para as mãos disponíveis para todos os hóspedes que entram e saem do veículo.



11. Remover todos os sacos de lixo do veículo após cada viagem.

12. Não oferecer água aos passageiros durante a viagem.

9. Café da Manhã e Outras Refeições

1. O salão do café da manhã deve estar fechado para refeições e não deve estar disponível para os hóspedes se reunirem. É provável que o fechamento seja exigido por ordem do governo.

2. O café da manhã pode ser oferecido como "pegue e leve" e você deverá oferecer uma oferta adicional ao "pegue e leve"



3. O café da manhã ou qualquer oferta de alimentos deve ser embalado individualmente e servir apenas itens únicos. Sugestões e ofertas de produtos estão disponíveis no My Portal. Os itens devem ser limpos e desinfetados (para itens embalados, por exemplo, iogurte, barras de granola) antes de serem oferecidos.

4. As ofertas "pegue e leve" devem ser feitas em uma bolsa marrom e os hóspedes não devem tocar nos itens. Um atendente deve perguntar aos hóspedes quais itens eles preferem e o atendente deve ensacá-los usando luvas.



Cada hotel da Wyndham Hotels & Resorts é independentemente operada e tem proprietários independentes. Este documento e qualquer atualização são realizadas para os hotéis da Wyndham Hotels & Resorts seguindo lineamentos específicos para hospitalidade e as funções realizadas pelos colaboradores, levando em conta as indicações das autoridades de saúde e do governo, a nível global e local, e não devem ser recebidas nem interpretadas como um aconselhamento jurídico ou uma opinião baseada em fatos específicos ou circunstâncias. Como de costume, recomendamos vocês consultar com seus jurídicos ou outras fontes de recursos especializados (por exemplo centros de controle e prevenção de doenças, a Organização Mundial da Saúde, entre outras) para obter informação adicional sobre recomendações neste sentido.

5. De preferência, interrompa o serviço de café no saguão. Caso isso não seja possível, a máquina de café deve ter uma placa solicitando aos hóspedes que usem um guardanapo para pegar café.

6. Colocar o desinfetante para as mãos ao lado da máquina e pedir aos hóspedes para higienizar as mãos antes de fazer o café.

7. Desinfetar todos os alimentos e outros itens disponíveis para os hóspedes da loja (se houver) antes de estocá-los nas prateleiras. Limpar e desinfetar a área e os itens pelo menos duas vezes por dia, uma vez pela manhã e outra à noite.

8. Visite My Portal para obter informações adicionais sobre recomendações de café da manhã.

9. É altamente recomendável que o serviço de quarto e o reabastecimento do frigobar (onde aplicável) sejam descontinuados.



10. Como lidar com Hóspedes suspeitos ou confirmados de terem o Covid-19?

1. Quando o hotel descobrir que alguém que esteve no hotel ou está no hotel possui o COVID-19, entre em contato imediatamente com as autoridades locais de saúde pública. Esses funcionários ajudarão o hotel a determinar um curso de ação.
2. Coordenar com as autoridades locais de saúde sobre a notificação de colaboradores e outros hóspedes.
3. Oferecer que outros hóspedes possam cancelar o restante de suas estadias ou mudar para outros quartos do hotel.
4. O hotel pode exigir que o hóspede se afaste dos outros hóspedes e associados.
5. Notificar seu diretor de operações.
6. Enquanto o hóspede permanece no hotel, a equipe deve limitar o contato com essa pessoa e garantir que não seja tocada, mantendo no mínimo uma separação de 1,5 metro. Não entre no quarto para limpar ou desinfetar. Peça ao hóspede que deixe roupa suja e lixo dentro do quarto. O quarto não deve ser ocupado e visitado por pelo menos 72 horas. Os colaboradores devem usar luvas e outros equipamentos de proteção individual (por exemplo, máscaras de proteção) ao coletar itens. Lave bem as mãos após manusear itens. Procure outra direção apropriada junto às autoridades locais de saúde pública.
7. Depois que o hóspede infectado desocupar o quarto, feche as áreas utilizadas pela pessoa doente pelo tempo que for necessário e pelo menos 72 horas antes de iniciar a limpeza e desinfecção para minimizar o potencial de exposição a gotículas respiratórias. Faça uma limpeza profunda do quarto de hóspedes. Abra portas e janelas externas para aumentar a circulação de ar na área.

11. Suprimentos que você provavelmente precisará

1. Sabão ou detergentes aprovados pela EPA para limpar superfícies rígidas (por exemplo, mesas, balcões, maçanetas), superfícies macias (por exemplo, móveis estofados, cortinas, tapetes) e lavanderia.

2. Desinfetantes aprovados pela EPA que são apropriados para superfícies rígidas (por exemplo, mesas, balcões, maçanetas), superfícies macias (por exemplo, móveis estofados, cortinas, tapetes) e lavanderia.

Em caso de dúvida sobre desinfetantes aprovados, [consulte uma lista de produtos aprovados pela EPA para usar contra o vírus:](#)

- Desinfetante para as mãos à base de álcool.
- Toalhas higienizantes.
- Toalhas de papel.
- Sabão para lavar as mãos.
- Papel higiênico.
- Luvas descartáveis para limpeza de salas e manu-

seio de roupas sujas.

- Sacos de lixo.
- Termômetros (recomendamos termômetros infravermelhos na testa, pelo menos dois (2) - um no Front Desk e outro na área interna do hotel.
- Adesivos de piso para incentivar e especificar o distanciamento social no lobby do hotel. Veja abaixo na [seção 13](#) sobre empresas que oferecem esses itens.

Para detalhes adicionais, visite a última seção do nosso site especial sobre Recursos de Coronavírus, [clikando aqui](#).

12. Entregas e Retiradas de alimentos para Hóspedes e Colaboradores

1. Hóspedes devem ser incentivados a coletar entregas de alimentos fora e solicitar que as pessoas entreguem os pedidos fora.

2. Incentivar todos os hóspedes a pagar antecipadamente pela entrega de alimentos, para que o entregador possa entregar a comida fora. O hóspede deve solicitar utensílios pré-embrulhados, pratos, condimentos etc. no momento do pedido.

3. Não permitir que os motoristas de entrega levem comida para os quartos de hóspedes. Se necessário, ligue para o hóspede e informe que a pessoa que entrega a comida está no hotel.

4. Os colaboradores não devem lidar com comida de um entregador em nome do hóspede.

5. Instalar uma estação de desinfecção / transferência no saguão para que hóspedes ou colabora-

dores que trazem alimentos possam desinfetar os alimentos embalados antes de irem para seus quartos ou áreas de trabalho. A estação deve ser configurada para que as recomendações de distanciamento social possam ser seguidas.

6. Uma estação de transferência de desinfecção deve incluir uma mesa ou balcão para colocar os alimentos, higienizar lenços para limpar a superfície quando terminar de desembalar e um receptáculo e uma lixeira para todas as embalagens entregues. A mesa deve ter um lado “limpo” para que os alimentos limpos sejam colocados após a desinfecção da embalagem. O lixo deve ser coletado e higienizado regularmente.

7. Hóspedes ou colaboradores devem remover a comida da embalagem de entrega antes de levá-la para o quarto. Isso pode significar que o hotel precisa oferecer aos clientes pratos e / ou bandejas descartáveis que podem ser higienizadas após o uso.

8. Se um hóspede levar comida embalada para o seu quarto, deve-se devolver a embalagem vazia à estação de desinfecção / transferência imediatamente após a conclusão da refeição e descartá-la no recipiente de lixo, que os colaboradores do hotel coletarão e depois desinfete.

9. Hóspedes e colaboradores que trazem alimentos devem ser incentivados a lavar as mãos por 20 segundos depois de tocarem em qualquer embalagem antes de comerem alimentos ou tocarem o rosto.



13. Recebimento de Produtos, Pedidos de Suprimentos e Manuseio do Correio

1. Pedir aos colaboradores que entreguem os pedidos fora e não pela entrada da frente.
2. Manter uma distância de 1,5 metro.
3. Pré-pagamento ou pagamento online.
4. Usar luvas ao aceitar pacotes.
5. Remover os produtos da embalagem de remessa; descartar as caixas externas e embalagem e não a traga para dentro.
6. Descartar as luvas após cada entrega.
7. Com luvas limpas ou mãos limpas, desinfecte os produtos, se possível, antes de trazê-los para dentro (por exemplo, a embalagem interna). Não usar luvas sujas para lidar com entregas desinfetadas.
8. Desinfetar todos os alimentos e outros itens disponíveis para os hóspedes, para itens de café da manhã "pegue e leve" e na loja de artigos diversos (se houver) antes de estocar nas prateleiras.
9. Abrir as embalagens com luvas e desinfete as superfícies que tocaram nas embalagens após a abertura. Mantenha 1.5 metros de distância do entregador.
10. Desinfetar quaisquer superfícies que possam ter sido tocadas durante a entrega (por exemplo, maçaneta da porta, caneta, botão de elevador, caneta para assinar um pacote).
11. Lavar as mãos após todas as entregas e manuseio de qualquer correspondência.

14. Displays de sinalização no hotel

1. Utilize a carta de modelo de hóspede proposta que você pode modificar para o seu hotel e use para que um membro da equipe de gerenciamento do hotel assine e coloque em quartos de hóspedes que garantam as medidas de saúde e segurança que seu hotel está tomando.

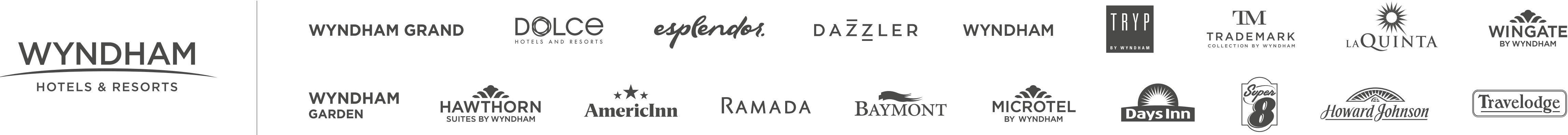
Desenvolvemos os seguintes materiais de sinalização para o seu hotel. No [link](#) a seguir, você encontrará:

Fechar a área de café da manhã
Fechar a academia, entre outros.

Entre em contato com:
Communicationslatamc@wyndham.com se você precisar dos formatos editáveis.

Manual de Recomendações de Segurança e Higiene.

SE PRECISAR DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS, ENTRE EM CONTATO COM O DIRETOR DE OPERAÇÕES.



Cada hotel da Wyndham Hotels & Resorts é independentemente operada e tem proprietários independentes. Este documento e qualquer atualização são realizadas para os hotéis da Wyndham Hotels & Resorts seguindo lineamentos específicos para hospitalidade e as funções realizadas pelos colaboradores, levando em conta as indicações das autoridades de saúde e do governo, a nível global e local, e não devem ser recebidas nem interpretadas como um aconselhamento jurídico ou uma opinião baseada em fatos específicos ou circunstâncias. Como de costume, recomendamos vocês consultar com seus jurídicos ou outras fontes de recursos especializados (por exemplo centros de controle e prevenção de doenças, a Organização Mundial da Saúde, entre outras) para obter informação adicional sobre recomendações neste sentido.