



Este selo pertence a: Hotel Praia Dourada Ltda
Atividade: Meio de Hospedagem
Sob o CNPJ: 70.017.447/0001-59
Situação: Válido



MANUAL DE PRÁTICAS DE ATENDIMENTO E HIGIENIZAÇÃO

Comunicamos que em nossa reabertura, e enquanto durar a pandemia, estaremos exercendo com responsabilidade o nosso compromisso com a qualidade da hospitalidade, bem estar e segurança com nossos hóspedes e colaboradores. Para isso, criamos o nosso MANUAL DE PRÁTICAS DE ATENDIMENTO E HIGIENIZAÇÃO, recomendadas pelo Ministério do Turismo e MINISTÉRIO DA SAÚDE, para a prevenção e combate o novo corona vírus (COVID 19).

PROTOCOLO BÁSICO

- Asseguraremos a lavagem e desinfecção das superfícies onde colaboradores e hóspedes circulam;
- Efetuaremos a aferição da temperatura corporal de todos os hóspedes e colaboradores na entrada do Hotel, utilizando Termômetro Digital Laser Infravermelho.
- Realizaremos a limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários, entre outros);
- Promoveremos a renovação de ar, regularmente, das salas e espaços fechados, abrindo janelas e portas para passagem da correnteza do ar;
- Iremos disponibilizar álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos) em locais estratégicos como: recepção, áreas comuns e de lazer, acesso aos elevadores, balcões de atendimento, para uso de clientes e colaboradores;
- Colocaremos lixeiras que não precisem ser abertas manualmente e as esvaziaremos várias vezes ao dia;
- Iremos disponibilizar, nos banheiros, "sabonete" líquido e toalhas de papel descartáveis;
- Colocaremos cartazes com informações/orientações sobre a necessidade de higienização de mãos, uso do álcool 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos), uso de máscaras, distanciamento entre as pessoas, limpeza de superfícies, ventilação e limpeza dos ambientes.

DISTANCIAMENTO SOCIAL

- O distanciamento social mínimo de 1,5 metros entre hóspedes e colaboradores, será preservado, com a reorganização do ambiente de trabalho, nas áreas comuns, recepção, salas de eventos, lobby, etc.
- Na Recepção, organizaremos o atendimento para que não se formem filas no momento do check in e check out, incentivando os hóspedes a respeitarem o distanciamento social.

HIGIENE E SEGURANÇA

- Vamos disponibilizar álcool gel 70%, registrado na Anvisa, nas entradas e saídas e em todas as áreas internas (lobby, restaurante, áreas de lazer, sanitários, elevadores, salas de eventos, etc.);
- Nos lavatórios, vamos disponibilizar: água, sabonete e toalhas descartáveis, além de lixeiras com acionamento sem uso das mãos;
- Orientaremos colaboradores a lavarem frequentemente as mãos com água e sabonete ou usar álcool gel 70%;
- Providenciaremos todos os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) dos colaboradores;
- Orientaremos aos hóspedes que devem usar obrigatoriamente máscaras de proteção nas áreas comuns do hotel;

COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO

- Capacitaremos os nossos colaboradores quanto às práticas de precaução da Covid-19, promovendo a conscientização quanto à importância do cumprimento dessas ações. Para isso, criaremos manuais conforme o Plano Covid-19 com protocolos, processos e responsabilidades.
- Solicitaremos aos colaboradores que informem prontamente sua condição de saúde e se auto monitorem nesse sentido, inclusive fora do ambiente de trabalho;
- Providenciaremos comunicação visual alertando as medidas e recomendações aos colaboradores em ambientes essenciais, como: restaurantes e refeitório, banheiros, estoques, etc;
- Em caso de suspeita de Covid-19 entre os hóspedes, seguiremos todas as recomendações dos protocolos oficiais.

RECEPÇÃO

- O balcão da recepção será demarcado com linha de distanciamento de 1,5 metros.
- Recepcionistas usarão máscaras e luvas;

- Hóspedes do grupo prioritário terão preferência no atendimento na recepção em todos os setores do hotel. Esta informação estará disponível, a fim de facilitar a compreensão dos demais hóspedes;
- Com o objetivo de diminuir o tempo de espera e acúmulo de hóspedes na recepção, trabalharemos com pré check in online. Solicitaremos aos hóspedes, que enviem para nosso e-mail recepcao@hotelpraiadourada.com.br, o whatsapp +55 81 9942-6156 e o fixo (81) 3424.4545 dados como: nome, telefone, endereço completo com CEP, nº de documento de identidade e e-mail, para o preenchimento antecipado da FNRH.

ÁREAS COMUNS

- Aumentaremos a frequência de limpeza de locais com maior fluxo de pessoas, como: higienizar sempre após cada uso pontos e superfícies de contato como botões de elevadores, maçanetas de portas, corrimãos, telefones, tomadas, teclados, telas e monitores de computadores, bancadas de trabalho, móveis de áreas de espera, carrinhos de bagagens, etc..
- Providenciaremos uma boa ventilação nos ambientes mantendo portas e janelas abertas e, em caso de ambiente climatizado, realizaremos a manutenção e limpeza dos aparelhos de ar-condicionado, inclusive filtros e dutos;
- Toalhas da piscina serão lavadas, higienizadas e embaladas individualmente a cada lavagem.
- Faremos a remoção frequente do lixo de forma a não gerar acúmulo, utilizando procedimentos seguros, recolhendo os resíduos dos recipientes próprios com fecho ou fechados quando estiverem com 80% de sua capacidade preenchidos ou sempre que necessário, evitando coroamento ou transborde. Utilizaremos lixeiras com tampa de acionamento através de pedal e com saco plástico para que o resíduo não tenha contato direto com a lixeira;
- Disponibilizaremos dispensers de álcool gel 70% próximo às portas de todos os elevadores e locais de entrada e saída do restaurante e áreas sociais;
- Utilizaremos somente desinfetantes para uso geral devidamente registrados junto à Anvisa¹;
- Nossos colaboradores serão treinados para tomar precauções eficazes com o uso de EPIs, especialmente a paramentação e desparamentação.

GOVERNANÇA

- Ao final da estada do hóspede, será realizada limpeza e desinfecção completa do apartamento e de suas superfícies - antes da entrada de novo hóspede - com produtos de higiene específicos e com protocolos de segurança para o nosso colaborador;

- A limpeza do apartamento será realizada com o ambiente ventilado deixando portas e janelas abertas e ar- condicionado desligado;
- As toalhas dos apartamentos serão lavadas, higienizadas e embaladas individualmente a cada troca.
- Os resíduos recolhidos no quarto serão acondicionados em sacos de plástico (respeitando 2/3 da capacidade) que serão fechados e levados ao abrigo de resíduos sólidos;
- A limpeza e desinfecção completa do apartamento e de suas superfícies serão realizadas antes da entrada de cada novo hóspede.
- Áreas potencialmente sujeitas a contaminação como: cadeiras, poltronas, cama, interruptores, controles remotos, maçanetas, amenities, aparelhos telefônicos, terão atenção redobrada com a limpeza e desinfecção com uso de produtos devidamente registrado na Anvisa;
- Itens do frigobar serão fornecidos somente por solicitação do hóspede (room service).

ALIMENTOS E BEBIDAS

- O setor de alimentos e bebidas respeitará as normas conforme já publicado pela ANVISA¹:
- Trabalharemos exclusivamente com serviço “a la carte” no café da manhã, almoço e jantar.
- Espaçamento mínimo de 2,0 metros entre as mesas do restaurante, varandas, piscina e praia.
- Álcool em gel disponível em vários pontos na área interna e externa do restaurante.
- Os cardápios serão confeccionados em material de fácil higienização.
- Nas áreas da piscina e praia, os utensílios (copos, pratos e talheres) serão substituídos por materiais descartáveis.
- Faremos um controle rigoroso de todos os insumos (bens e produtos) que chegam ao hotel, dando preferência a empresas parceiras que pratiquem Manuais de Boas Práticas de controle e protocolos de higiene.
- Nossos utensílios de cozinha serão higienizados em máquinas profissionais de alta temperatura e esterilizados em álcool 70%.
- Nosso setor de nutrição (nutricionista) treinará e acompanhará todo o processo de manipulação de alimentos, onde os protocolos adotados serão fiscalizados.

- O serviço de room service cobrirá bandejas, protegendo os alimentos durante o transporte até o apartamento e ao término das refeições os hóspedes serão orientados para colocar os utensílios do lado de fora do quarto (no corredor, varanda ou do lado da porta), para que sejam recolhidos;
- No refeitório de funcionários haverá um cronograma de utilização com horários distintos, de forma a evitar aglomeração.

ÁREAS E ATIVIDADES DE LAZER

- Nosso espaço Kids – dedicado às crianças abaixo de 5 anos – funcionará apenas para algumas atividades, respeitando as normas de distanciamento. Concentraremos a maioria de nossas atividades de recreação em ambientes abertos.
- Em todas as áreas sociais, haverá Álcool em gel 70% sempre disponíveis e ao alcance de todos os hóspedes e colaboradores.
- A utilização da área piscina será feita sempre respeitando o afastamento mínimo de 2,0m por mesa ou espreguiçadeiras.
- Nossa academia funcionará sempre com horários pré-agendados na recepção e com intervalos de 1 hora por utilização, para higienização da sala e equipamentos.
- Os elevadores serão higienizados a cada hora, para garantir mais segurança aos hóspedes e colaboradores.
- Nossos banheiros sociais (restaurante e piscina) seguirão protocolos rígidos de limpeza e higiene, com limpeza de balcões, maçanetas, e demais superfícies com intervalos de 1 hora e colocação de dispensers com álcool gel.

Praticaremos estas premissas básicas para os protocolos de segurança, sobretudo enquanto durar o estado de calamidade pública/emergência ou medidas correlatas de restrições em respeito as orientações de autoridades . Este documento contou com a validação das associações hoteleiras citadas abaixo.

- ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – SP
- AMTSBE – Associação Mundial Turismo e Bem Estar
- BLTA – Brazilian Luxury Travel Association
- Associação Brasileira de Resorts
- FBHA – Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação
- FOHB – Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil
- RESORTS BRASIL – Associação Brasileira de Resorts

Com essas medidas queremos assegurar aos nossos hóspedes e colaboradores toda a segurança possível e temos certeza de que estaremos colaborando para erradicação o mais rápido possível dessa pandemia.

Atenciosamente.



#vivapraiadourada
www.hotelpraiadourada.com.br