

# PROTOCOLO DE REABERTURA PÓS COVID-19



# INTRODUÇÃO



Diante de um cenário que inspira muitos cuidados para a não propagação do COVID-19, o setor do turismo terá a árdua missão de retomar suas atividades, tendo como foco principal a prevenção e a conquista da confiança do hóspede em seus protocolos.

Diante destes aspectos, a criação de protocolos e a garantia da execução dos mesmos ajudarão de forma contundente na conquista da confiança dos turistas.

Visando esta necessidade, elaboramos um protocolo que nos guiará com sucesso nesse momento de retomada.



## Front Office



- Atendimento preferencial ao grupo de risco (idosos, diabéticos, hipertensos, etc.)
- Web check-in.
- Normas e procedimentos do hotel disponibilizados em QR Code em pontos estratégicos, até mesmo antes da chegada do hóspede.
- Barreira física para atendimento presencial, Shield de acrílico.
- Sinalização demarcando o distanciamento mínimo, 1,5m, em caso de filas.
- Pré Check-out virtual.

Obs: Todos os colaboradores deverão utilizar epi's conforme orientação do Ministério da Saúde.



# Alimentos & Bebidas



Todos os restaurantes estarão organizados com o distanciamento mínimo conforme orientação do Ministério da Saúde, ventilação natural.

As Refeições serão servidas em porções individuais no estilo a la carte:

- Café da manhã;
- Almoço;
- Jantar;
- Room Service -> Porções servidas em pratos individuais protegidas durante todo o percurso até a unidade habitacional. Após o consumo o hóspede deverá colocar os utensílios no corredor, para que possa ser recolhido e evitar a entrada do colaborador no apartamento.

Obs: Todos os colaboradores deverão utilizar epi's conforme orientação do Ministério da Saúde.



- Bares e Piscinas

- Atendimento será realizado respeitando o distanciamento, 1,5m, entre mesas, cadeiras e espreguiçadeiras evitando filas de espera.

- Eventos

- Salões montados respeitando o distanciamento mínimo exigido entre mesas e cadeiras.
- Coffee Break servidos em porções individuais, estilo Lunch Box.



Obs: Todos os colaboradores deverão utilizar epi's conforme orientação do Ministério da Saúde.



## Governança



- Desinfecção e sanitização nas arrumações, principalmente no check-out de cada hóspede.
- A troca do enxoval será efetuada a cada check-out, haverá 01 enxoval extra devidamente desinfectado e embalado para manuseio do hospede durante sua estada.
- Todo enxoval deverá ser colocado no apartamento embalado da mesma forma que vier da lavanderia.
- Será oferecido um pacote para o frigobar no check-in, para evitar entrada diária do repositor.
- Desinfecção e sanitização das áreas sociais permanentemente.
- Limpeza dos filtros de AC regularmente.

Obs: Todos os colaboradores deverão utilizar epi's conforme orientação do Ministério da Saúde.



# Colaboradores



- Conscientização e qualificação através de treinamentos e palestras.
- Uso indispensável de EPI'S.
- Os uniformes deverão ser lavados na lavanderia do hotel garantindo assim higienização correta da roupa.

Obs: Todos os colaboradores deverão utilizar epi's conforme orientação do Ministério da Saúde.

# Diposição Geral



- A comunicação durante esse primeiro momento será preferencialmente através de avisos expostos em pontos estratégicos ou canais virtuais.
- Dispensers com álcool em gel 70% serão disponibilizados em locais estratégicos.
- Nas áreas sociais será reduzido o numero de sofás e cadeiras, a fim de evitar aglomerações.
- Todos os produtos utilizados durante as desinfecções e sanitizações de todas as áreas são autorizados pela ANVISA e fornecidos por empresa de renome no mercado.
- Cada setor terá um protocolo de procedimento com fluxograma das atividades para segurança tanto do hospede, quanto do colaborador.
- Será criada uma comissão de emergência para supervisão e garantia de execução deste protocolo.