

PROCEDIMENTOS E MEDIDAS

COVID-19



Versão 3.0

SUMÁRIO



03
Alimentos e
Bebidas



07
Governança
Quartos



11
Áreas Comuns



13
Lazer



15
Administrativo



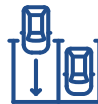
16
Manuntenção



17
Recepção



18
Procedimentos
direcionados aos
colaboradores



20
Ambiente
externo



21
Fornecedores



Os hóspedes poderão optar em fazer suas refeições no restaurante da unidade ou no próprio quarto.

Refeições servidas no quarto

Café da manhã

Café da manhã padrão servido no apartamento, sem custo, enquanto durar a pandemia, das 6h às 10h30.

Almoço

Almoço à la carte ou menu executivo servido no apartamento, das 12h às 16h.

Jantar

Janta à la carte ou menu executivo servido no apartamento, das 19h às 23h.

Room Service

Room service funcionando das 6h às 23h.

Protocolo utilizado:

Os nossos funcionários usam luva, máscara e touca para levar os alimentos até a porta do apartamento e entregar a refeição ao hóspede, sendo retirada a bandeja e mantendo a distância mínima determinada pelos órgãos competentes (1m a 1,5m). As louças e talheres são lavados em máquinas a 60º/80º e higienizados com álcool 70%. A pré-lavagem é feita manualmente. Todos os itens entregues ao cliente estão envoltos em filme plástico, exceto os quentes.

O hóspede após o consumo deixa a bandeja sobre um dos pranchões localizados no andar. Um dos nossos funcionários recolhe todos os utensílios dentro do padrão de segurança e higiene estabelecidos em nosso protocolo.

Refeições servidas no restaurante

Café da manhã

Café da manhã completo servido no restaurante das 6h às 10h30.

Almoço

Almoço à la carte ou menu executivo servido no restaurante das 12h às 16h.
Buffets suspensos até 2ª ordem.

Jantar

Jantar à la carte ou menu executivo servido no restaurante das 19h às 23h.

Protocolo utilizado:

Para servir as refeições citadas, os funcionários do restaurante usam máscaras para levar os alimentos empratados até a mesa e os entregam aos clientes, respeitando a distância mínima determinada pelos órgãos competentes. Todas as louças e talheres são esterilizados.

O layout do restaurante atende a distância mínima determinada pelos órgãos competentes (1m entre as cadeiras e 2m entre as mesas) e um dos nossos funcionários do setor recolhe todas os utensílios, seguindo o padrão de segurança e higiene estabelecidos em nosso protocolo.

A toalha de mesa é trocada a cada utilização. As mesas que não necessitam de toalhas são higienizadas com álcool 70% também a cada utilização, bem como os jogos americanos e cadeiras.

Copas

Todos os funcionários que acessam as Copas usam máscaras.

As Copas seguem o manual de boas práticas que inclui a limpeza dos espaços, utensílios e equipamentos.

Garder Manger

Todos os funcionários do Garder Manger utilizam máscara, chapéu e luva, dando seguimento a um padrão já existente.

A montagem dos pratos é feita com luvas descartáveis e todos os alimentos são embalados em filme plástico.

A área segue o mesmo manual de boas práticas adotado pelas Copas.

Açougue

Todos os funcionários do Açougue utilizam máscaras e luvas de malha de aço, dando seguimento a um padrão que já existe.

A área segue o mesmo manual de boas práticas adotado pelas Copas.

Confeitaria

Todos os funcionários da Confeitaria utilizam máscara e chapéu, seguindo o padrão que já existe.

A montagem dos pratos é feita com luvas descartáveis e todos os alimentos são embalados em filme plástico.

A área segue o mesmo manual de boas práticas adotado pela Copas.

Área de Lavagem de Louça

Todos os funcionários que atuam nesta área utilizam máscaras e toucas dando seguimento a um padrão já existente. Eles também usam luvas quando precisam manipular produtos de limpeza.

Lavagem das louças e utensílios é feita de forma automática 60° para lavagem e 80° para enxague final, além da utilização de produtos específicos. A pré-lavagem é feita manualmente.

A área segue o mesmo manual de boas práticas adotado pela Copas.

Bares Lobby e Piscina

Funcionamento das 10h às 23h, porém, atendendo com a metade da capacidade de lugares.

Mesas e cadeiras são higienizadas antes e depois da utilização com álcool 70%.

A compra deve ser feita para consumo ao ar livre ou no quarto.

Está mantido o rigor do uso de máscaras tanto para quem vende como para quem compra, bem como o distanciamento mínimo determinado pelos órgãos competentes (1m entre as cadeiras e 2m entre as mesas), Essa medida ficará em vigor enquanto os decretos governamentais estiverem vigentes.



Adoção da placa Clean@Safe

Após a limpeza e arrumação dos apartamentos, colocar o selo clean @ safe pendurado nas portas.

Amenities

Nova composição inclui álcool em gel e lenços de papel. O kit é composto: shampoo, condicionador, sabonete em barra, lenços de papel, álcool em gel e touca de banho. Os demais itens estão disponíveis na Governança.

Copos de vidro foram substituídos por descartáveis. O mesmo para todas as demais embalagens.

Frigobar

Enquanto durar a pandemia, o hóspede poderá fazer seus pedidos por telefone.

Somente deixar 4 unidades de água no quarto (2 unidades com gás e 2 sem gás).

Ingresso do funcionário no apartamento

Enquanto durar a pandemia, a camareira só entrará no apartamento quando o hóspede não estiver. A camareira sempre utilizará máscara, luvas e touca.

Padrão de limpeza e produtos

Utilização de um produto 4 em 1 (Alpha HP) específico para a limpeza.

Papel, Caneta e Impressos

(cardápios, diretório, menu da TV, tend cards, menu de lavanderia)

Caneta, papel e qualquer outro material que possa passar de mão em mão não será disponibilizado

Os novos formatos dos cardápios serão desenvolvidos pelo Departamento de Marketing.

Pedidos

Todos os pedidos (Manutenção, Governança e A&B) são feitos por telefone.

Roupão e Pantufas

Enquanto durar a pandemia, estarão disponíveis mediante solicitação na Governança.

Superfícies

Todas as superfícies (ex.: bancadas de trabalhos, criado mudo, cabeceira, bancada da pia, maçanetas, alavancas da janela, acionadores de luz e ar-condicionado, frigobar etc.) existentes nos apartamentos, bem como utensílios de uso comum (ex.: controle remoto, cofre, aparelho telefônico, interruptores, maçanetas, entre outros) são higienizados diariamente com produtos adequados.

Troca de roupa de cama, toalhas de banho/rosto e piso

A troca é realizada diariamente, mesmo que a roupa de cama e banho aparentemente não ter sido utilizadas.

Dado que a troca de roupa de cama promove o efeito aerossol (quando micropartículas são ejetadas no ar), o procedimento para a retirada da roupa de cama deve ser feito sem que a roupa seja sacudida ou agitada.

A roupa deve ser enrolada no sentido de fora para dentro, como se fosse um embrulho, para evitar o contato da roupa com o corpo do funcionário.

O transporte da roupa é feito em carrinhos específicos e as roupas são colocadas diretamente na máquina.

Ventilação

As janelas são abertas regularmente

Carpets, Cortinas, Colchões, Tapetes e Estofados

Reforçamos a limpeza de todos esses utensílios, aumentando os intervalos e com produtos e maquinários adequados.

A aquisição de produtos específicos para a limpeza de colchões, travesseiros, carpetes e estofados, (o vírus permanece por 9 dias nas tramas de tecido, quanto mais pesado for o tecido pior).

Cobertores dos Quartos

São lavados regularmente após o uso.

Cofres Eletrônicos

Ficam nos apartamentos e são higienizados diariamente com produtos apropriados.

Lavanderia e Passadoria

Aumento de temperatura no processo de lavagem e passadoria e utilização de EPIs pelos colaboradores.

A retirada ou entrega das roupas dos hóspedes é feita pelos funcionários da Lavanderia que estão devidamente treinados e paramentados com máscara, luva, óculos e avental.

As roupas a serem lavadas devem ser colocadas em sacos destinados para o serviço, que estão dentro do apartamento acompanhadas do rol de lavanderia, que deve ser preenchido e assinado pelo hóspede

O saco deve ser deixado sobre a cama ou o hóspede pode entrar em contato com a Lavandeira para solicitar a retirada. A roupa só será recolhida se o conteúdo for exatamente o que está descrito no rol.

A roupa depois de pronta é entregue no apartamento ao hóspede ou é deixada no armário.

Utilização de produtos específicos para desinfecção e lavagem de roupas e tecidos. Uso de maquinário industrial para lavagem, secagem e passadoria. Roupas lavadas a 65°.

Os carrinhos para recolhimento de roupa suja serão higienizados logo após o uso, estando aptos para entrega da roupa limpa. Mediante disponibilidade, a unidade poderá utilizar carrinhos com cores diferentes para retirada de peças sujas e entrega de roupas limpas.

Atendimento Emergencial no Quarto

Quando o funcionário precisar acessar o apartamento para auxiliar o cliente com algum problema, com exceção de abertura de cofre, a primeira sugestão será sempre de alteração de apartamento (observada a disponibilidade).

Quando a mudança de quarto não for possível, o hóspede e o funcionário deverão usar máscara de proteção e manter a distância social adequada (1m a 1,5m) um do outro. O funcionário também deverá utilizar luvas adequadas à demanda, óculos, avental e proteção plástica para os sapatos. As janelas serão mantidas abertas e, logo após o atendimento, a Governança será acionada para proceder com a limpeza do ambiente utilizando produtos adequados. O mesmo procedimento se aplicará para a Recepção quando houver alguma situação de abertura de cofre.



Corredores Sociais/Serviço

Corredores sociais e de serviço estão sendo semanalmente sanitizados com produtos apropriados.

Dispensers com álcool em gel em todos os corredores sociais e de serviço, posicionados ao lado do elevador.

Corrimãos, maçanetas e puxadores das portas corta-fogo e botões acionadores nos elevadores são limpos frequentemente.

Elevadores

Controle para acesso e quantidade máxima de pessoas nos elevadores (máximo de 3 pessoas no elevador de serviço e 2 pessoas no elevador social), incentivando o uso de escadas;

Higienização com produtos apropriados (Alpha HP) dos botões do elevador (internos e externos) bem como o espaço interno do elevador.

Entradas Social dos Hotéis/ Centro de Convenções /Serviço

Higienizadas diariamente com produtos adequados.

Escadas de Serviço e Rolantes

Escadas de serviço e rolantes estão sendo semanalmente sanitizadas e higienizadas com produtos adequados, atenção redobrada com os corrimãos.

Business Center

Business center funciona das 8h às 22h (preferência ao agendamento de horário);

Somente 1 (um) cliente de cada vez poderá utilizar o Business Center e a brevidade de sua permanência é apreciável.

A porta principal do Business Center é mantida fechada, porém, janelas ficam abertas.

O espaço tem limpeza frequente, incluindo equipamentos e mobiliários.

Está mantido o rigor do uso de máscaras tanto para o cliente como para o funcionário, bem como o distanciamento mínimo determinado pelos órgãos competentes.

Terraço

Continua em funcionamento. Todos os hóspedes e funcionários podem visitar o espaço com máscara, porém evitando aglomerações.

Sinalização

Sinalização adequada e reforçada com recomendações sobre o cumprimento dos protocolos de segurança estabelecidos pelas autoridades de saúde locais.

Sinalização, em local bem visível, informando a quantidade máxima de pessoas permitida para garantir o distanciamento social nos ambientes.



Academia

O espaço destinado à prática das atividades físicas está em perfeito estado de manutenção e higiene, livre de quaisquer imperfeições que possam vir a comprometer a segurança dos beneficiários.

Os aparelhos estão devidamente localizados para permitir livre circulação nas suas laterais e na parte de trás de, no mínimo, 1m de distância. Os equipamentos e material complementar são higienizados a cada utilização – antes e depois - com produto adequado – álcool 70%.

O espaço oferece álcool em gel, papel toalha e lixeira provida de pedal (sistema de abertura sem contato manual).

Limitação do número de usuários. Utilização com hora marcada para evitar aglomeração (marcar com Recepção).

Os Usuários precisam portar máscaras de proteção para frequentarem o ambiente.

Um funcionário, portando os EPIs necessários, para supervisiona o espaço para garantir que as normas sejam cumpridas.

Piscina

A entrada do hóspede na piscina deverá ser previamente agendada na Recepção no momento do check-in ou durante o período de hospedagem, por telefone.

Um funcionário realizará o controle de entrada e saída do local de acordo com o horário agendado por cada hóspede.

O uso de máscara é obrigatório para hóspedes e funcionários acessarem o espaço, sendo permitida a retirada apenas ao entrar na piscina ou fazer as refeições.

Antes de entrar, os hóspedes deverão higienizar as mãos com álcool 70% em gel disponibilizado no ambiente, assim como retirar as toalhas limpas e embaladas individualmente com um dos nossos funcionários.

As embalagens das toalhas, após serem abertas, deverão ser descartadas imediatamente na lixeira disponível no espaço.

O usuário deverá respeitar a distância de 2m² para outra pessoa tanto no ambiente externo como na piscina, exceto para membros da mesma família ou hospedados no mesmo quarto.

Essa mesma distância está sendo obedecida na distribuição de espreguiçadeiras, mesas e cadeiras no espaço, que são higienizadas antes e após o uso de cada cliente.

O ambiente é higienizado a cada três horas ou sempre que for preciso, além da limpeza geral após o encerramento do horário de funcionamento.

Realizamos o controle da qualidade da água da piscina três vezes ao dia, medindo o cloro, PH e alcalinidade.

Os nossos funcionários utilizam máscaras ao preparar e servir as refeições, além de higienizar as mãos com álcool 70% antes e após o atendimento a cada cliente.

Sauna

Suspenso por tempo indeterminado em razão de lei local (vírus é resistente ao calor).

Serviço de Praia

Suspenso por tempo indeterminado em razão de lei local (para evitar aglomeração).



Departamentos Administrativos

Departamentos administrativos estão sendo regularmente sanitizados com produtos apropriados, além da limpeza habitual que ocorre diariamente também com produtos específicos.

Almoxarifado

Rígidos padrões foram elaborados para garantir que todos os produtos/embalagens sejam higienizados, antes de serem armazenados e/ou direcionados ao departamento demandante. Tirar temperatura dos fornecedores, solicitando o uso de máscaras durante a permanência no hotel.

Telefonia/TI

O atendimento para todo e qualquer serviço está sendo feito pela Telefonia, evitando desta forma o contato pessoal. A Telefonia é responsável por distribuir as demandas para os setores correspondentes.

Visitação às Dependências

Durante a pandemia as visitas estão suspensas. Reuniões estão sendo realizadas online.

No caso de reabertura, a ideia é receber um número limitado de visitas e pessoas por dia. As visitas deverão ser mais curtas e todos precisam usar máscaras, manter a distância padrão adotada e evitar cumprimentos (toque). Nenhum material será entregue durante a visita. Tudo deverá seguir por meio digital.



Ar-Condicionado

Fazemos a manutenção periódica do sistema de ar-condicionado. Aumentamos a frequência de inspeções de manutenção, sempre verificando a necessidade de substituição de filtros e higienização dos equipamentos.

Docas

Limpeza diária com água, sabão e cloro.

Descarte de Lixo Comum e Contaminável

O descarte do lixo tem sido feito com critério, rejeitos comuns e rejeitos contamináveis.

Empresas coletoras especializadas fazem a retirada do lixo contaminado.



Bagagem

Os nossos mensageiros continuam à disposição para levar a bagagem, caso seja da vontade do hóspede. O mensageiro estará sempre portando luva e máscara protetora, além de intensificado o procedimento de higienização das mãos.

Capitão Porteiro

Utiliza máscara e faz a assepsia das mãos com álcool em gel sempre que abre a porta ou porta-malas do veículo do cliente.

Chaves dos Apartamentos

São depositadas em uma urna e lá permanecem por 3 dias, depois são higienizadas com álcool 70% e reutilizadas.

Check-in/Check-out

Manutenção do distanciamento entre pessoas e do balcão de atendimento dentro do padrão determinado pelos órgãos de saúde (1m a 1,5m de distância) com demarcação no piso. Não há compartilhamento de canetas, o cliente deve usar a sua própria caneta.

Máquinas de cartão estão sendo higienizadas regularmente após cada utilização. O preenchimento da ficha nacional de registro de hóspedes continua obrigatório, porém está sendo feito verbalmente.

Disponibilização de máscaras

Oferta de máscaras descartáveis aos clientes durante o check-in.

Ideal, ao invés de utilizar álcool para higienização das máquinas, revestir com filme plástico a cada utilização.

Segurança

Toda a equipe de segurança trabalha portando os EPIs adequados e cuidam para que os novos processos de segurança em saúde sejam cumpridos.



EPIs

O uso de máscara de proteção é obrigatório, assim como a troca regular durante a jornada de trabalho. Os demais EPIs variam de acordo com a atividade desempenhada pelo funcionário, que pode incluir luva, toca, óculos e demais artigos.

Medição de temperatura

Ação obrigatória para todos os colaboradores antes de iniciar o expediente, realizada na entrada das unidades.

Uniformes

Uniformes e demais elementos de vestuário e proteção são trocados diariamente por peças limpas, devendo ser frequentemente lavados, a menos que sejam descartáveis.

NOTA TÉCNICA Nº 18/2020/SEI/GIALI/GGFIS/DIRE4/ANVISA

Vestiários

Sanitização da área semanalmente. Uniformes não são deixados nos armários, uma vez que são retirados para lavar. Colocação de tapetes para higienização dos sapatos no ambiente. Higienização de maçanetas, bancos e superfícies.

Sala de Descanso

Funcionários utilizam máscaras e mantêm a distância social determinada pelos órgãos oficiais de saúde.

O gerente geral de cada unidade determinará o número máximo de funcionários de acordo com as normas de segurança. O colaborador poderá permanecer no ambiente por no máximo 15 minutos.

Refeitório Funcional

Oferece maior espaçamento entre os funcionários de 1m a 2m.

O gerente geral de cada unidade determina o número máximo de funcionários por mesa de acordo com as normas de segurança.

Ampliamos os horários para evitar aglomerações.

Disponibilizamos álcool 70% para assepsia das mesas e cadeiras.

Talheres higienizados e embalados unitariamente (um jogo por pessoa).

Louças e talheres são lavados em máquinas a 60º/80º e higienizados com álcool 70%. A pré-lavagem é feita manualmente.

Todos os funcionários que atuam nesta área utilizam máscaras e toucas dando seguimento a um padrão já existente, além do uso de luvas quando precisam manipular produtos de limpeza.

A área segue seu manual de boas práticas, que inclui a limpeza dos espaços, utensílios e equipamentos.

Funcionários que preparam a refeição devem utilizar a máscara durante todo o tempo.

A máscara também deve ser de uso contínuo do colaborador que vai fazer as refeições no ambiente, permanecendo com ela na hora de se servir, sendo retirada apenas no momento da alimentação.

Portaria de Serviço

A biometria fixada na portaria de serviço é higienizada a cada turno, sinalização no piso para distanciamento dos funcionários na fila, álcool em gel e papel toalha próximo à máquina para que cada funcionário, ao bater o cartão, possa limpar adequadamente as mãos.

Recebimento de Mercadoria

Rígidos padrões foram elaborados para garantir que todos os produtos/embalagens sejam higienizados, antes de serem armazenados e/ou direcionados ao departamento demandante.

Realizar a higienização dos calçados pessoais com hipoclorito de sódio 1% (água sanitária) e /ou álcool 70%.

Limpeza da área de recebimento, diariamente, com água, sabão e cloro.



Estacionamento

Para evitar contato do colaborador manobrista com o carro do hóspede e vice-versa, o funcionário guiará o hóspede do lado de fora do carro até a vaga determinada. Os tickets serão enviados pelo celular.

Calçadas (entorno do hotel)

Limpeza das calçadas no entorno do hotel com água, cloro e sabão, sistematicamente.

Enquanto durar a pandemia, manteremos a sanitização semanal das calçadas.



Fornecedores

Envio de instruções sobre horários de entrega espaçados, evitando, desta forma, aglomerações. Recebem ainda instruções de como os produtos devem ser entregues coordenados com o nosso Recebimento de Mercadoria.

Entregadores só podem ingressar nas dependências do hotel se estiverem portando máscaras e após a medição da temperatura. O acesso é limitado tanto do entregador como da mercadoria, esta só poderá ser armazenada depois de devidamente higienizada.



windsorhoteis.com