



PROTOCOLO DE HOSPEDAGEM

PANDEMIA COVID-19
REDE WINDSOR HOTEIS

Versão 2.0 | 11 - 2020



Prezado Cliente,

O princípio básico da hotelaria é a prestação de serviços onde pessoas cuidam de pessoas; a saúde, bem-estar e segurança dos nossos hóspedes, colaboradores e parceiros é muito importante para nós.

Com toda essa responsabilidade e diante deste grande desafio que vimos enfrentando, nós queremos assegurar a você e a sua família, suas equipes de trabalho e amigos que estamos mais preparados do que nunca e de braços abertos para lhe receber em uma de nossas propriedades do Rio ou Brasília.

A seguir você encontrará um conjunto de regras que implementamos, de acordo com os protocolos estabelecidos pelas autoridades de saúde pública, e outras tantas que reforçamos, a partir das melhores práticas já adotadas em todas as nossas unidades, tudo para que você se sinta confiante em estar conosco.

A sua colaboração, no cumprimento dessas medidas, também será fundamental.

Nós estamos muito felizes em recebê-lo em uma de nossas unidades, nós nos preparamos para isso, nós nos preparamos para cuidar de você.

Atenciosamente,



José Oreiro

Presidente Windsor Hotels

SUMÁRIO

01	_____	05
Orientações Gerais		
02	_____	07
Alimentos e Bebidas		
03	_____	11
Governança		
04	_____	16
Recepção		
05	_____	20
Lazer		
06	_____	24
Outros Departamentos		
07	_____	27
Informações Adicionais		
08	_____	28
Fontes		

01

Protocolo de Hospedagem – Pandemia Covid-19
Rede Windsor Hotels



Orientações Gerais

Nós acatamos os seguintes procedimentos:

- Higienizamos as mãos e antebraços com água e sabão líquido frequentemente;
- Usamos EPIs obrigatórios e adequados às funções que exercemos;
- Seguimos a etiqueta respiratória;
- Respeitamos o distanciamento de 1,5m entre pessoas, em ambientes fechados, ou 01 pessoa cada 3m²;
- Somos treinados para a utilização dos produtos usados na higienização e desinfecção e possuímos o conhecimento dos riscos associados aos produtos, contribuindo para que os processos sejam realizados de forma preventiva, eficiente e segura para todos;
- Seguimos o Manual de Boas Práticas.

Hóspedes e clientes precisam acatar os seguintes procedimentos:

- O uso de máscara, pelo hóspede/cliente (exceto crianças até 02 anos), nas áreas públicas também é obrigatório. A máscara somente pode ser retirada na hora da refeição e em hipótese alguma deve ser deixada sobre a mesa, essa deve ser guardada na bolsa ou bolso do hóspede/cliente;
- O distanciamento de 1,5m entre pessoas, em ambientes fechados, ou 01 pessoa a cada 3m², deve ser respeitado;
- Vedado o reposicionamento do mobiliário nos restaurantes, bares, piscinas e demais áreas públicas do hotel.

02

Protocolo de Hospedagem – Pandemia Covid-19
Rede Windsor Hotels



Alimentos e Bebidas

Serviços de Alimentos e Bebidas

Para maior comodidade e segurança dos nossos hóspedes, os serviços de café da manhã, almoço e jantar podem ser realizados nos seguintes locais:

Apartamentos - (café da manhã padrão, almoço e jantar à la carte ou menu executivo);
Restaurante do hotel - (café da manhã, almoço e jantar à la carte ou menu executivo);

Room Service funcionando em todas as unidades;

Os horários dos serviços podem ser consultados na unidade de hospedagem;

Serviços de Alimentos e Bebidas nos Apartamentos

Todas as louças, talheres e copos utilizados no serviço, passam por um rigoroso padrão de higienização. A pré-lavagem de todos os utensílios é feita manualmente e na sequência são lavados em máquinas a 60° com produtos específicos e o enxague final realizado a 80° e a finalização do processo é feita com álcool 70%;

Todos os itens entregues ao hóspede estão envoltos em filme plástico.

Temperos são disponibilizados em sachês individuais;

Fundo de bandeja, guardanapos e jogos americanos, utilizados no serviço, são descartáveis;

Disponibilizamos mesas, tipo pranchão, nos andares para que os hóspedes deixem as bandejas após as refeições. Nossa equipe recolhe todos os utensílios dentro do padrão de segurança e higiene estabelecidos;

Cardápios, foram impressos em encartes plásticos e desta forma podem ser higienizados a cada uso. Também incluímos o QR code para que nossos clientes possam optar por acessar o nosso cardápio pelo celular.

Serviços de Alimentos e Bebidas no Restaurante

Aumentamos a frequência da limpeza concorrente das nossas instalações, não eliminando a limpeza imediata, quando necessária. A limpeza terminal ocorre após e antes do início do expediente;

Todas as louças, talheres e copos utilizados no serviço, passam por um rigoroso padrão de higienização. A pré-lavagem de todos os utensílios é feita manualmente e na sequência são lavados em máquinas a 60º com produtos específicos e o enxague final realizado a 80º e a finalização do processo é feita com álcool 70%;

Rigor na rotina de desinfecção com álcool 70% de superfícies e objetos em geral;

Dispensadores de álcool em gel 70%, com reposição constante, disponíveis no Restaurante, para utilização;

Os talheres são embalados individualmente;

Seguindo as orientações, eliminamos a utilização das toalhas de mesa e guardanapos de tecido, substituímos por jogos americanos e guardanapos descartáveis;

Mesas e cadeiras foram reorganizadas, respeitando o espaçamento mínimo determinado de 1,5m entre as mesas;

Como o serviço de buffet e degustações seguem suspensos, a nossa equipe leva os alimentos empratados até a mesa (com cloche – tampa pratos) ou, como ocorre em algumas unidades, os alimentos, empratados e embalados em filme plástico, são entregues ao cliente a partir de uma ou mais estações. Nas duas modalidades, o distanciamento mínimo de 1,5m, preconizado pelos órgãos competentes, é sempre acatado e desta forma, evitamos o cruzamento do fluxo e aglomerações;

Temperos são disponibilizados em sachês individuais;

Máquinas de cartão, embaladas com filme plástico, são higienizadas após a cada utilização;

Uma vez que nossos espaços internos são climatizados, a manutenção dos nossos aparelhos de ar-condicionado continua sendo realizada, de acordo com as recomendações na legislação vigente.

Bar do Lobby/Bar da Piscina

Os bares do lobby e piscina do hotel estão funcionando com 50% da capacidade para guardar a distância segura. Mesas e cadeiras foram reorganizadas, respeitando o espaçamento mínimo determinado de 1,5m entre as mesas. Consulte os horários de funcionamento na unidade de hospedagem.

Aumentamos a frequência da limpeza concorrente das nossas instalações, não eliminando a limpeza imediata, quando necessária. A limpeza terminal ocorre após e antes do início do expediente;

Todas as louças, talheres e copos utilizados no serviço, passam por um rigoroso padrão de higienização. A pré-lavagem de todos os utensílios é feita manualmente e na sequência são lavados em máquinas a 60° com produtos específicos e o enxague final realizado a 80° e a finalização do processo é feita com álcool 70%;

Rigor na rotina de desinfecção com álcool 70% de superfícies e objetos em geral;

Dispensadores de álcool em gel 70%, com reposição constante, disponíveis nas áreas comuns, para utilização;

Seguindo as orientações, eliminamos a utilização das toalhas de mesa e substituímos por jogos americanos descartáveis;

Cardápios, foram impressos em encartes plásticos e desta forma podem ser higienizados a cada uso. Também incluímos o QR code para que nossos clientes possam optar por acessar o nosso cardápio pelo celular.

Máquinas de cartão, embaladas com filme plástico, são higienizadas após a cada utilização;

Uma vez que nossos espaços internos são climatizados, a manutenção e controle dos nossos aparelhos de ar-condicionado continua sendo realizada de acordo com as recomendações na legislação vigente.

Demais Divisões de Alimentos & Bebidas Açougue/Copa/Cozinha/ Confeitaria/Cozinha e Steward (área de lavagem das louças e utensílios)

Aumentamos a frequência da limpeza concorrente das nossas instalações, não eliminando a limpeza imediata, quando necessária. A limpeza terminal ocorre após e antes do início do expediente;

Todas as louças, talheres e copos utilizados no serviço, passam por um rigoroso padrão de higienização. A pré-lavagem de todos os utensílios é feita manualmente e na sequência são lavados em máquinas a 60° com produtos específicos e o enxague final realizado a 80° e a finalização do processo é feita com álcool 70%;

Rigor na rotina de desinfecção com álcool 70% de superfícies e objetos em geral;

A higienização e guarda de todos os utensílios utilizados no preparo dos alimentos já segue um padrão bastante rigoroso e que foi intensificado de forma a estar em consonância com as regras e medidas de prevenção específicas.

Todos os alimentos (frutas, legumes, verduras, carnes e etc.) são devidamente higienizados com as técnicas adequadas, produtos técnica e comercialmente aprovados e de acordo com as recomendações do fabricante.

03

Protocolo de Hospedagem – Pandemia Covid-19
Rede Windsor Hotels



Governança

Adoção da Placa Clean & Safe

Para maior comodidade e segurança dos nossos hóspedes, adotamos a placa “Limpo & Seguro” (Clean & Safe), que é conferida ao apartamento higienizado e arrumado, após o check out.

Limpeza dos Banheiros

A limpeza concorrente nos banheiros dos apartamentos é realizada diariamente;

O piso do banheiro é aspirado para remoção da sujeira sólida (cabelo, areia, entre outros) com a técnica adequada, executada com movimentos longos e em uma só direção;

Aplicamos o bactericida em todo o banheiro. O produto é espalhado para remover toda e qualquer sujeira usando os utensílios adequados e distintos (vassoura, esponja, etc.) para cada parte do banheiro. Enquanto o banheiro é deixado em “molho químico” por 10 minutos ou de acordo com o tempo de contato indicado na ficha técnica do produto, eliminando toda a sujeira biológica, fungos, bactérias e vírus, iniciamos o processo de limpeza do quarto.

Amenities Disponíveis nos Banheiros dos Apartamentos

Todos os amenities são devidamente higienizados com álcool 70%.

Nos apartamentos nossos hóspedes encontrarão: 01 shampoo, 01 condicionador, 01 hidratante, 02 sabonetes, 01 touca, 01 ou 02 rolos de papel higiênico (extra ensacado)

Limpeza e Arrumação dos Apartamentos

A limpeza concorrente dos apartamentos e a arrumação são realizadas diariamente, sempre na ausência do hóspede. O processo de limpeza se dá sempre do ambiente mais sujo para o mais limpo e a limpeza terminal ocorre a cada novo check-out ou se a permanência do hóspede se dá por um período superior a 07 (sete) dias, a limpeza terminal ocorrerá 01 (uma) vez por semana, mesmo sem a troca do hóspede.

Os ambientes são constantemente arejados através da abertura das janelas e portas;

Utilizamos no processo de limpeza, panos de limpeza e produtos distintos, adequados a cada superfície;

Para a limpeza dos pisos frios e/ou laminados é utilizada a técnica de varredura úmida. Quando existe a necessidade de aspiração, esta é feita com movimentos longos e sempre numa mesma direção, além de borrifadas com álcool 70%;

Utilização de álcool 70% também nas áreas de maior contato (controle remoto, display de ar-condicionado, maçaneta de porta, chave, tomadas, secador de cabelo, interruptores etc.);

O pó é limpo de todas as superfícies de contato sempre de cima para baixo; Tapetes capachos são lavados frequentemente;

Ao fim da limpeza e arrumação, as janelas e as cortinas são fechadas e aromatizantes aplicados conforme padrão do hotel.

Uma vez que todos os nossos apartamentos possuem ar-condicionado, ao limpar o apartamento, o ar é acionado para que ruídos, odores e fluxo do ar possam ser observados. O colaborador já deixa o ar regulado para a próxima hospedagem em 23°. A manutenção e controle do ar-condicionado é feito regularmente e de acordo com as recomendações na legislação vigente.

Enxoval

Todo o enxoval (lençóis, fronhas, colchas, toalhas e pisos) é trocado, diariamente e com técnicas específicas, adotadas de acordo com as medidas preventivas à propagação do vírus.

Logo após a retirada dos lençóis, borrifamos álcool 70% no colchão e tornamos a fazê-lo depois da cama pronta;

Para a maior comodidade de nossos hóspedes, permanecem no armário, travesseiro(s) e cobertor(es) extra(s), devidamente lacrado(s). O rompimento do lacre resultará em lavagem dos cobertores e higienização dos travesseiros com troca de fronhas, após o check out.

Minibar

Todos os produtos do mini bar são higienizados com álcool 70%, assim que liberados do almoxarifado e antes de serem armazenados. As superfícies internas e externas do mini bar também são limpas com álcool 70%, mesmo depois da saída dos hóspedes;

Antes de um novo check-in, os produtos não só os de reposição, são novamente limpos com álcool 70%.

Varanda (aplicável para as unidades que possuem varandas)

A limpeza é realizada na seguinte sequência: Teto, parapeito e chão.

Impressos nos Apartamentos

Cardápios, e diretório foram retirados dos apartamentos.

Material para Empréstimo ao Hóspede

Todo material disponível para empréstimo ao hóspede (ex.: ferro e tábua de passar) passam por um processo de higienização antes e depois do empréstimo.

Resíduos

Todo o lixo retirado dos apartamentos é mantido em sacos lacrados.

Áreas Comuns

A frequência de higienização das áreas de maior circulação (Recepção, Bares, Restaurante, Corredores, Lobby, Banheiros Sociais e de Serviço, Refeitório, Vestiário e etc.) foi aumentada. Minimamente a cada 3 horas, a limpeza concorrente é realizada, a terminal antes e após o expediente, sem que haja a exclusão da limpeza imediata. Uma planilha foi elaborada com todo o planejamento de limpeza para melhor acompanhamento.

Corredores Sociais e de Serviço

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

Dispensadores de álcool em gel 70%, com reposição constante, estão posicionados ao lado dos elevadores, em todos os corredores sociais e de serviço, para utilização;

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, incentivando sempre o uso de escadas;

Higienização frequente do espaço interno dos elevadores com produtos e técnicas adequadas; Desinfecção do espelho e painel de controle e botões acionadores do elevador (internos e externos) com produtos adequados.

Entradas Sociais dos Hotéis/Centro de Convenções/Serviço

Todas as entradas são higienizadas, diariamente, com produtos adequados.

Escadas/Escadas Rolante e de Serviço

Todas as escadas são frequentemente higienizadas utilizando a limpeza úmida com produtos adequados, atenção redobrada com os corrimãos;

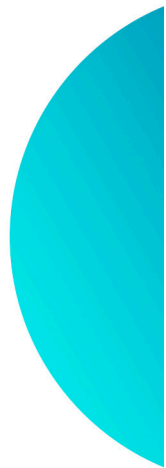
Durante o processo de limpeza das escadas o sinalizador de “Área Molhada” é utilizado, para alertar o usuário sobre andamento do serviço de limpeza.

Calçadas no Entorno do Hotel

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

04

Protocolo de Hospedagem – Pandemia Covid-19
Rede Windsor Hotels



Recepção

Desde à chegada ao hotel...

O uso de máscara, pelos hóspedes/clientes, visitantes, clientes do restaurante, participantes do evento, colaboradores e fornecedores (exceto crianças até 02 anos), nas áreas públicas, também é obrigatório. A máscara somente pode ser retirada, nas áreas públicas, na hora da refeição e em hipótese alguma deve ser deixada sobre a mesa, essa deve ser guardada na bolsa ou bolso do hóspede/cliente;

Respeito ao distanciamento de 1,5m entre pessoas, em ambientes fechados, ou 01 pessoa a cada 3m²;

À chegada ao hotel, nossos hóspedes/clientes são recebidos por nosso Capitão Porteiro que está sempre a postos e utilizando os meios de proteção adequados e faz a assepsia das mãos sempre que abre o porta-malas ou a porta do carro do hóspede/cliente;

Ao entrar no hotel, nossos hóspedes são orientados a utilizar o tapete sanitizante para higienizar as solas dos sapatos e álcool em gel 70% para higiene das mãos;

Adotamos, como medida preventiva, a aferição de temperatura de todos os hóspedes/clientes utilizando um termômetro digital (laser infravermelho). Temperatura a partir de 37,8° C (Federal) e 37,3° C (Brasília) já é considerada febre. Nos casos em que o hóspede/cliente apresentar febre, a sugestão será para que entre em contato com seu médico;

As bagagens são reservadas num espaço no lobby e o processo de check-in é iniciado;

Nossos Mensageiros estão prontos para levar a bagagem dos hóspedes ao destino informado, sempre que for da vontade do hóspede. Antes do transporte dos volumes, nossos Mensageiros higienizam as mãos com álcool 70% para levar a bagagem até a porta do apartamento, utilizando o elevador social. Sempre que possível, o Mensageiro utiliza um elevador diferente dos hóspedes;

O elevador não deve ser compartilhado com outras pessoas que não sejam do mesmo apartamento ou em quantidades acima do permitido. O uso de escadas é sempre incentivado;

A identificação da bagagem se dá por meio do ticket de bagagem, que é emitido em 02 (duas) vias. Uma via fica com o cliente e a outra com o hotel. O ticket contém o nome do cliente, data e a quantidade de volumes;

Todos os objetos decorativos ou aqueles que podem ser manuseados/compartilhados por uma ou mais pessoas, tais como almofadas, jornais ou outros, foram retirados do lobby;

Disponível nas áreas públicas, dispensadores de álcool em gel 70% para utilização pelos nossos hóspedes/clientes.

Check-in

O piso em frente a Recepção está demarcado com o distanciamento necessário indicando a posição de cada hóspede na eventualidade de fila;

Caso o hóspede tenha esquecido, perdido ou inutilizado a sua máscara, a Recepção pode fazer a concessão de 01 (uma) máscara ao hóspede;

Álcool em gel 70% disponibilizado no balcão para que os nossos hóspedes utilizem;

Durante o check-in, os documentos de identificação do hóspede são solicitados para registro. Nossos Recepcionistas preenchem a FNRH digital a partir das informações prestadas pelo hóspede e solicitam apenas a assinatura do hóspede, utilizam caneta devidamente higienizada ou incentivam que o hóspede a utilize a sua própria caneta;

Caso seja necessária, durante o check-in, a utilização da máquina de cartão de crédito, essa sempre estará com plástico filme, que é higienizado com álcool 70%, a cada utilização;

O cartão-chave (em pvc) é emitido e colocado dentro do key pack por nossos Recepcionistas que entregam ao hóspede reforçando as informações já contidas no key pack.

Check-out

A solicitação do check-out pode ser feita por telefone ou presencialmente na Recepção;

O cartão-chave (em pvc) deve ser depositado na urna que está em frente ao balcão da Recepção. Os cartões-chaves ficam na urna por 03 (três) dias e depois são higienizados com álcool 70% antes de serem reutilizados;

O piso em frente a Recepção está demarcado com o distanciamento necessário indicando a posição de cada hóspede na eventualidade de fila;

Caso o hóspede possua bagagem e necessite que seja retirada no apartamento, o Mensageiro subirá com o carrinho de bagagens higienizado até o apartamento do hóspede para realizar o transporte. O Mensageiro aguarda a saída do hóspede do apartamento para entrar e retirar a bagagem;

O Recepcionista apresenta o extrato, através de uma tela auxiliar, para que o hóspede visualize a conta sem a necessidade de impressão do extrato. O hóspede/cliente é sempre incentivado a pagar utilizando o cartão de crédito;

As máquinas de cartão de crédito, estão protegidas com filme plástico, e são higienizadas com álcool 70%, a cada utilização;

A nota fiscal eletrônica é enviada por e-mail. Caso o cliente requisite o impresso no check-out, o Recepcionista antes de manusear a nota fiscal deverá higienizar as mãos com álcool 70%.

Estacionamento

Ainda na chegada ao hotel o hóspede/cliente terá seu veículo verificado para detecção de possíveis avarias (amassados, arranhões ou outros). Caso seja constatada alguma avaria, essa será registrada, na presença do hóspede/cliente, em um ticket de duas vias. Uma dessas vias ficará com o hóspede/cliente e a outra com o Manobrista. O hóspede/cliente precisará apresentar esse ticket para a retirada do veículo do estacionamento pelo Manobrista;

O Manobrista conduzirá o veículo sempre com as janelas abertas e antes de realizar a condução do veículo, higieniza as mãos com álcool 70%, além de realizar a troca de luvas a cada novo cliente;

O Manobrista higienizará todas as superfícies tocadas no carro (volante, botões, maçaneta, sensor, chave do carro, câmbio, entre outros com álcool 70% - antes e após - dirigir o veículo.

05

Protocolo de Hospedagem – Pandemia Covid-19
Rede Windsor Hotels



Lazer

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 usuários;

Os aparelhos estão devidamente localizados para permitir livre circulação ao seu redor. Todos os equipamentos e acessórios são higienizados a cada utilização com álcool 70%;

A permanência dos usuários e colaboradores no recinto está vinculada ao uso da máscara. Sem máscara não será possível permanecer no ambiente;

O espaço dispõe de álcool em gel 70%, papel toalha e lixeira provida de pedal;

Como o número de usuários precisará ser restrito para evitar aglomeração, sugerimos aos nossos hóspedes que marquem com a Recepção o horário para utilização do espaço;

Portas e janelas são mantidas abertas para arejar o espaço (de acordo com a unidade);

Um colaborador, utilizando os EPIs obrigatórios e adequados, fará a supervisão do espaço para que este seja mantido em boa ordem e que as novas regras sejam cumpridas.

Business Center (aplicável em unidades que possuem o serviço)

Consulte os dias e horários de funcionamento do Business Center da unidade em que estiver hospedado;

Somente 01 (um) hóspede/cliente por vez poderá utilizar o Business Center e a brevidade de sua permanência, para que outros hóspedes/clientes também possam utilizar, é apreciável. Sugerimos agendamento na Recepção;

O espaço dispõe de álcool em gel 70%, papel toalha e lixeira provida de pedal;

A permanência dos usuários e colaboradores no recinto está vinculada ao uso da máscara. Sem máscara não será possível permanecer no ambiente;

Um colaborador, utilizando os EPIs obrigatórios e adequados, fará a supervisão do espaço para que este seja mantido em boa ordem e que as novas regras sejam cumpridas.

Todas as máquinas e equipamentos são constantemente higienizados a cada utilização com álcool 70%;

Portas e janelas são mantidas abertas para arejar o espaço (de acordo com a unidade);

Uma vez que nossos espaços internos são climatizados, a manutenção dos nossos aparelhos de ar-condicionado continua sendo realizada, de acordo com as recomendações na legislação vigente.

Piscina

Uso social autorizado, mediante agendamento na Recepção no momento do check-in ou por telefone durante o período de hospedagem. Um colaborador da equipe realizará o controle no local para coordenar entrada/ saída, de acordo com o horário agendado pelo hóspede;

Colaboradores, incluindo guardião de piscina, estão capacitados acerca dos protocolos, procedimentos de funcionamento e higienização que fazem parte das medidas de prevenção à propagação da COVID-19;

O distanciamento de 1,5m deve ser praticado, dentro ou fora da piscina (exceto para membros da mesma família ou pessoas hospedadas no mesmo apartamento) e as aglomerações devem ser evitadas;

O uso da máscara é obrigatório para hóspedes (exceto crianças até 2 anos) e colaboradores que circularem no local. O hóspede só poderá retirar a máscara ao entrar na piscina ou caso faça alguma refeição;

Pessoas que apresentarem sinais ou sintomas indicativos de COVID-19 não devem frequentar a piscina;

Não é permitido o consumo de alimentos dentro da piscina ou seu entorno;

Sugerimos reduzir a quantidade de objetos a serem levados à área da piscina, evitando especialmente itens que possam ser compartilhados;

Na área da piscina disponibilizamos álcool em gel 70% para que antes de entrar na piscina, os usuários higienizem as mãos antes de tocar na escada e/ou nas bordas da piscina;

Toalhas para utilização na área da piscina podem ser retiradas com nossos colaboradores. As toalhas são entregues limpas e embaladas. Após a retirada da embalagem plástica que envolve a toalha, essa deve ser jogada imediatamente na lixeira disponível no espaço;

O mobiliário em torno da piscina foi posicionado de forma a manter o distanciamento de 1,5m entre as pessoas. É vedado ao hóspede o reposicionamento do mobiliário. O mobiliário é higienizado com álcool 70% antes e após o uso do respectivo mobiliário.

Aumentamos a frequência de higienização das áreas de maior circulação e contato, incluindo a piscina e áreas adjacentes. A limpeza concorrente é realizada a cada 3 horas e a terminal antes e depois do encerramento das atividades. A limpeza imediata é realizada sempre que necessária;

Realizamos sistematicamente o controle de qualidade da água da piscina, ao menos, três vezes ao dia, medindo cloro, alcalinidade e PH. Filtros e bombas são regularmente mantidos, garantindo a qualidade da limpeza e tratamento do tanque.

Sauna

Funcionando com agendamento.

Serviço de Praia

Suspenso por tempo indeterminado.

Terraço

Está aberto para visitação por nossos hóspedes, desde que estejam portando máscaras e que evitem aglomeração;

06

Protocolo de Hospedagem – Pandemia Covid-19
Rede Windsor Hotels



Outros Departamentos

Todos os Departamentos Administrativos vem sendo regularmente sanitizados com produtos adequados, além da limpeza que ocorre diariamente.

Almoxarifado

Rígidos padrões foram elaborados para garantir que todos os produtos, mercadorias, e embalagens sejam higienizados, de acordo com suas características, antes de serem armazenadas e/ou direcionadas aos departamentos demandantes e/ou ao Almoxarifado;

Todos os descartáveis são armazenados em local limpo e seco.

Docas

Passa por limpeza diária a base de água, sabão e cloro.

Manejo de Resíduos

Todo o lixo é separado - resíduos comuns e resíduos de serviço de saúde (máscaras e demais EPIs não reprocessáveis) acondicionado em abrigos próprios, com tampa e devidamente dimensionados para o volume gerado. Ambos, os resíduos, são recolhidos por empresas distintas e especializadas, credenciadas a COMLURB.

Manutenção

Departamento que além de outras atribuições é responsável pela elaboração do plano de manutenção, operação e controle do ar-condicionado (PMOC), pela limpeza anual da limpeza dos dutos de ar-condicionado, ter laudo da qualidade do ar na validade e operar frequentemente inspeções de manutenção, verificando a necessidade de substituição de filtros e higienização dos equipamentos;

Os padrões de potabilidade da água e higienização dos reservatórios de água de consumo são verificados semestralmente pelo mesmo Departamento. A Rede Windsor Hotéis trabalha com laboratórios, devidamente credenciados no INEA, para a emissão dos laudos após as avaliações.

Portaria de Serviço

É à entrada do expediente, que todos os colaboradores tem a temperatura corporal aferida. Funcionários que apresentarem temperatura fora dos padrões ou sintomas gripais, são aconselhados a procurar a unidade médica mais próxima e são afastados até que voltem aos padrões regulares;

A biometria, fixada também, à entrada é higienizada a cada turno;

Mantém álcool em gel e papel toalha próximos à biometria para que o colaborador possa higienizar a mão após marcar a digital na biometria;

Mantém também a marcação de distanciamento no piso e evita que colaboradores se aglomerem no local.

Recebimento e Armazenamento de Mercadoria

Rígidos padrões foram elaborados para garantir que todos os produtos, mercadorias, e embalagens sejam higienizados, de acordo com suas características, antes de serem armazenadas e/ou direcionadas aos departamentos demandantes e/ou ao Almoxarifado;

Nenhum fornecedor entra no hotel se não estiver dentro dos padrões exigíveis: Sem febre, com calçados limpos, portando máscara, com a mão devidamente higienizada, com protocolos de higienização do transporte, mercadorias e embalagens comprovada;

Respeitado o distanciamento de 1,5m entre pessoas, em ambientes fechados, ou 01 pessoa a cada 3m²;

A área do Recebimento de Mercadorias passa por limpeza diária a base de água, sabão e cloro e ainda assim, a colocação da mercadoria diretamente sobre o piso é vedada;

Refeitório Funcional

Respeitado o distanciamento de 1,5 m entre pessoas, em ambientes fechados, ou 01 pessoa a cada 3m²;

Número de funcionários por mesas determinado de acordo com a gestão de cada unidade, tamanho do refeitório e de acordo com as normas de segurança;

Horários das refeições foram ampliados para evitar aglomeração;

Álcool 70% disponível para assepsia das mesas, cadeiras, louças, talheres e copos;

Lavatório, água, sabão líquido e papel toalha disponíveis no local para a higienização das mãos;

A utilização do refeitório é restrita aos funcionários de Rede Windsor Hotéis.

Louças e talheres são pré lavados manualmente e na sequência são lavados a 60° e 80° e higienizados com álcool 70%;

Colaboradores que preparam os alimentos e limpam o ambiente usam EPIs obrigatórios e adequados às funções exercidas;

O uso de máscara, pelo colaborador que vai fazer a refeição, também é obrigatório. A máscara somente pode ser retirada na hora da refeição e em hipótese alguma deve ser deixada sobre a mesa, essa deve ser guardada no bolso do Colaborador;

Sala de Descanso

Respeita o distanciamento de 1,5m entre pessoas, em ambientes fechados, ou 01 pessoa a cada 3m²;

O uso de máscara, pelo colaborador no recinto é obrigatório e o tempo de permanência limitado a 15 minutos por colaborador;

Segurança

Todos os membros da Equipe de Segurança trabalham portando os EPIs adequados e cuidam para que os novos processos de segurança em saúde sejam acatados.

Telefonia/TI

O atendimento de todo e quaisquer serviços podem ser solicitados via Telefonia, evitando, desta forma, o contato pessoal. A Telefonia colabora com a distribuição destas demandas vindas dos nossos hóspedes/clientes para os Departamentos correspondentes;

Uniformes

Uniformes e demais elementos do vestuário, que componham o uniforme, bem como os equipamentos de proteção, são trocados diariamente por peças limpas, a menos que sejam peças descartáveis.

Vestiários

Limpeza diária e sanitização semanal;

Uniformes são trocados diariamente;

Tapete sanitizante para a limpeza dos sapatos no ambiente;

Higienização rigorosa das superfícies, maçanetas e bancos.

07

Protocolo de Hospedagem – Pandemia Covid-19
Rede Windsor Hotels



Informações Adicionais

Sinalização

Divulgação, em pontos estratégicos, de materiais educativos e de outros meios de informação sobre as medidas de prevenção à COVID-19, como as Regras de Ouro e o número de telefone da Central de Atendimento 1746.

Visitas

Enquanto durar a quarentena, as visitas de clientes ao hotel deverão ser previamente agendadas;

As reuniões online devem ser incentivadas;

Durante as visitas é obrigatório o uso de máscara por todos – visitante/visitado. As visitas precisam ser mais curtas, ter grupos menores, e a distância determinada de 1,5m, deve ser mantida; Os visitantes devem higienizar os sapatos nos tapetes sanitizantes à entrada do hotel, higienizar as mãos com álcool em gel 70%, disponível nas áreas públicas;

A temperatura será aferida à entrada e em caso de temperatura dentro dos padrões indicativos de febre, a visita será cancelada e agendada para nova data;

Todos devem seguir a etiqueta respiratória;

Nenhum material será entregue durante a visita. Tudo seguirá por meio digital, posterior à visita;

Cumprimentos (apertos de mão, abraços e beijo) devem ser evitados;

Fontes

1º-B do Decreto Rio nº 47.282, de 21 de março de 2020 - que determina a adoção de medidas adicionais, pelo Município, para enfrentamento da pandemia do novo Coronavírus - COVID - 19.

Prefeitura do Rio de Janeiro - Secretaria Municipal de Saúde – Regras de Ouro (art.16 do Decreto Rio Nº 47.488, de 2 de junho de 2020)

Protocolos Específicos de Prevenção à COVID-19 Complementares às Regras de Ouro (art.16 do Decreto Rio nº 47.488, de 2 de junho de 2020) – Diário Oficial – Ano XXXIV – C 108 – Rio de Janeiro – Terça-Feira, 11 de agosto de 2020.

Subsecretaria de Vigilância, Fiscalização Sanitária e Controle de Zoonoses – Medidas de Prevenção e Controle ao Coronavírus – Boletim Informativo S/SUBVISA Nº 16/2020 – 08/06/2020. “Protocolo de Limpeza e Desinfecção em Ambientes Coletivos.

Prefeitura do Rio de Janeiro - Secretaria Municipal de Saúde – Regras de Ouro (Decreto nº 47.882, de 3 de setembro de 2020.

DECRETO RIO Nº 48165 DE 3 DE NOVEMBRO DE 2020 Divulga a ata da reunião do Comitê Científico da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, altera o Decreto Rio no 47.488, de 2 de junho de 2020.

Medidas Preventivas Específicas estabelecidas no Anexo da Resolução SMS nº 4.424/2020.



windsorhoteis.com