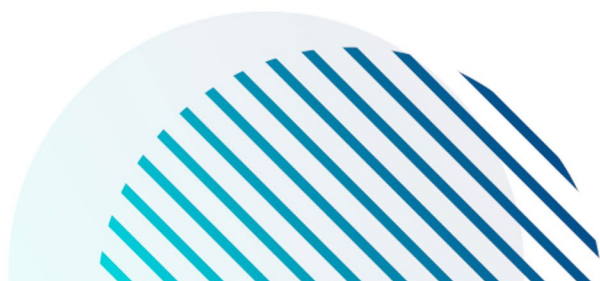
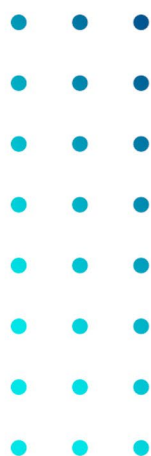




PROTOCOLO DE **HOSPEDAGEM**

PANDEMIA COVID-19
REDE WINDSOR HOTEIS - DF

Versão 2.0 | 04 - 2021



Prezado Cliente,

O princípio básico da hotelaria é a prestação de serviços, em que pessoas cuidam de pessoas, por isso consideramos tão importante cuidar da saúde, bem-estar e segurança dos nossos hóspedes, colaboradores e parceiros.


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 de Brasília.

A seguir você encontrará um conjunto de regras que implementamos, de acordo com os protocolos estabelecidos pelas autoridades governamentais e 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

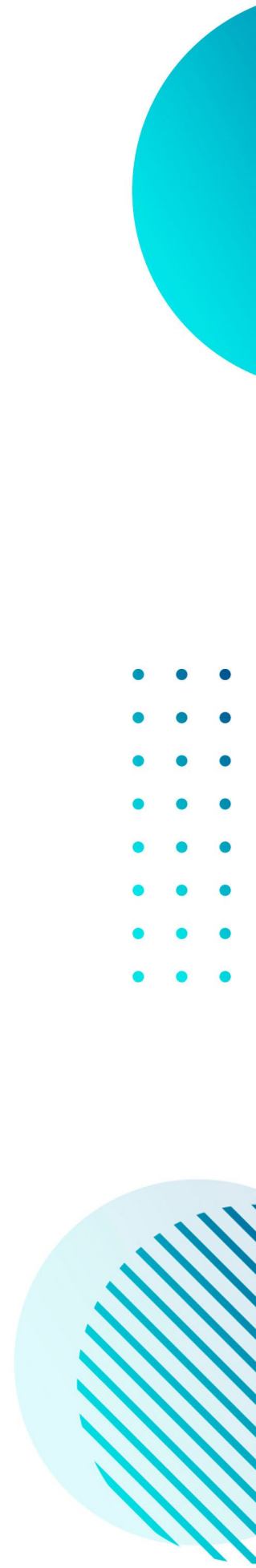
Presidente Windsor Hoteis

SUMÁRIO

01	_____	04
Orientações Gerais		
02	_____	06
Alimentos e Bebidas		
03	_____	11
Governança		
04	_____	16
Recepção		
05	_____	20
Lazer		
06	_____	24
Outros Departamentos		
07	_____	29
Informações Adicionais		
08	_____	31
Fontes		

01

Protocolo de Hospedagem – Pandemia Covid-19
Rede Windsor Hotels - DF



Orientações Gerais

Nós acatamos os seguintes procedimentos:

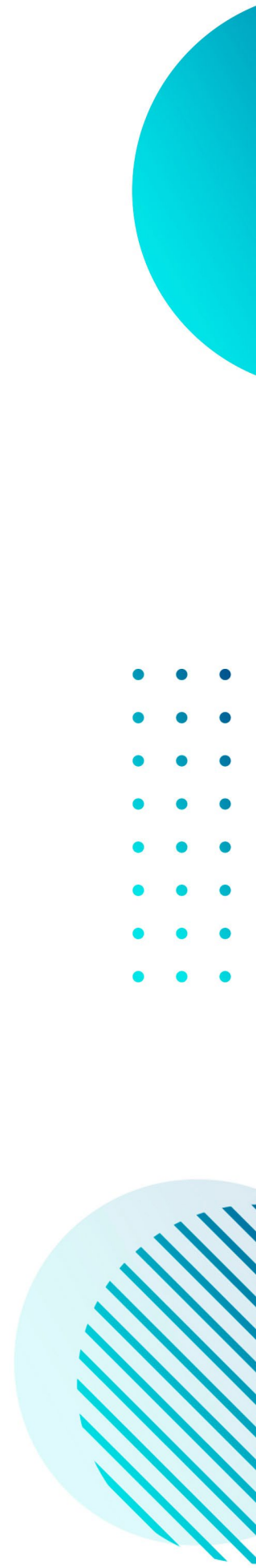
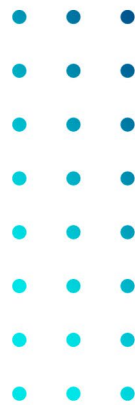
- Higienizamos as mãos e antebraços com água e sabão líquido frequentemente;
- Usamos EPIs obrigatórios e adequados às funções que exercemos;
- Seguimos a etiqueta respiratória;
- Respeitamos o distanciamento de 2m entre pessoas.
- Somos treinados para a utilização dos produtos usados na higienização 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 2m entre pessoas 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 - DF



Alimentos e Bebidas

Os serviços de alimentos e bebidas estão temporariamente suspensos nas áreas comuns - restaurantes, bares e área de eventos - somente podendo ser realizados nos apartamentos.

Serviços de Alimentos e Bebidas

Para maior comodidade 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: (café da manhã, almoço e jantar à la carte ou menu executivo)

Quando o café da manhã for servido no apartamento, o serviço será cobrado.

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, na sequência são lavados em máquinas a 60º com produtos específicos, o enxague final realizado a 80º e a finalização do processo é feita com álcool 70%;

Todos os itens entregues aos hóspedes estão embalados individualmente;

Temperos são disponibilizados em sachês individuais;

Fundo de bandeja, guardanapos e jogos americanos, utilizados nos serviços, 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 & 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 nos serviços, passam por um rigoroso padrão de higienização. A pré-lavagem de todos os utensílios é feita manualmente, na sequência são lavados em máquinas a 60º com produtos específicos, 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 2m entre as mesas e máximo de 6 pessoas por mesa.

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 aos hóspedes.

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.

Lobby Bar / Bar da Piscina

Bares do lobby e piscina do hotel estão funcionando com a capacidade restrita. Máxima de 6 clientes por mesa, sendo vedado o atendimento a clientes em pé ou aglomerados.

Mesas e cadeiras foram reorganizados, respeitando o espaçamento de 2m 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 nos serviços, passam por um rigoroso padrão de higienização. A pré-lavagem de todos os utensílios é feita manualmente, na sequência são lavados em máquinas a 60° com produtos específicos, 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, na sequência são lavados em máquinas a 60º com produtos específicos, 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;

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 - DF



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 sujidade 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, 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.

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/Área de Eventos/Serviço

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

Escadas/Escadas Rolante e de Serviço (de acordo com cada unidade)

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 - DF



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 2m entre pessoas, em ambientes fechados;

À chegada ao hotel, nossos hóspedes/clientes são recebidos por nosso Capitão Porteiro ou mensageiro 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 requisiute o impresso no check-out, o Recepcionista antes de manusear a nota fiscal deverá higienizar as mãos com álcool 70%.

Estacionamento (aplicável em unidades que possuem o serviço)

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%;

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 - DF



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. A higienização dos equipamentos são feitos com produtos adequados;

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.

Capacidade limitada a 1/3 do espaço interno da academia.

Piscina

Uso social autorizado, com restrição de quantidade de pessoas e mediante agendamento prévio na Recepção do hotel, sugerimos que o agendamento seja feito 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 estão aptos a seguir os protocolos, procedimento de funcionamento e higienização que fazem parte das medidas de prevenção à propagação da COVID-19;

O distanciamento de 2m 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 em 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. A embalagem plástica que envolve a toalha, deve ser descartada na lixeira disponível no espaço;

O mobiliário em torno da piscina foi posicionado de forma a manter o distanciamento de 2m 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

Serviço temporariamente suspenso.

06

Protocolo de Hospedagem – Pandemia Covid-19
Rede Windsor Hoteis - DF



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.

Área de Recebimento de Mercadorias

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) - acondicionados em abrigos próprios, com tampa e devidamente dimensionados para o volume gerado. Ambos os resíduos tem como destino final o aterro Ouro Verde são, empresa credenciada pela SLU.

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, 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 entre pessoas;

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 2m entre pessoas;

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 2m entre pessoas;

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 - DF



Informações Adicionais

Sinalização

Divulgação, em pontos estratégicos, de materiais educativos e de outros meios de informação sobre as medidas de prevenção à COVID-19, e o número de telefone do Disque Saúde 136.

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 2m, 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;

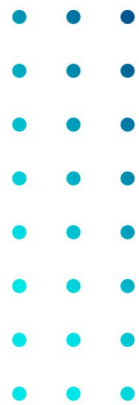
Todos devem seguir a etiqueta respiratória;

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;

08

Protocolo de Hospedagem – Pandemia Covid-19
Rede Windsor Hotels - DF



Fontes

Decreto Nº **41.874**, de 08 de março de 2021 - <https://www.dodf.df.gov.br>

Decreto Nº **41.869**, de 05 de março de 2021 - <https://www.dodf.df.gov.br>

Decreto Nº **41.849**, de 27 de fevereiro de 2021 - <https://www.dodf.df.gov.br>

Decreto Nº **41.841**, de 26 de fevereiro de 2021 - <https://www.dodf.df.gov.br>

Decreto Nº **41.214**, de 22 de setembro de 2020- <https://www.dodf.df.gov.br>

Decreto Nº **41.913**, de 19 de março de 2021 - <https://www.dodf.df.gov.br>



windsorhoteis.com