



VILLA MAYOR  
HOTEL TEMÁTICO

# Protocolo

*Protocolo de higiene e segurança  
para enfrentamento do coronavírus*



## Índice

<i>Estabelecimento</i> .....	<b>02</b>
<i>Comunicação e Treinamento</i> .....	<b>03</b>
<i>Monitoramento</i> .....	<b>04</b>
<i>Front Office</i> .....	<b>05</b>
<i>Sanitização de Áreas Comuns</i> .....	<b>06</b>
<i>Sanitização de Apartamentos</i> .....	<b>07</b>
<i>Alimentos e Bebidas</i> .....	<b>08</b>

## **Estabelecimento**

- *Lavagem e desinfecção das superfícies de circulação.*
- *Medição da temperatura de todos na entrada do estabelecimento.*
- *Limpeza frequente das superfícies e objetos de utilização comum (balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários, entre outros).*
- *Renovação de ar das salas e espaços fechados.*
- *Disponibilização de álcool 70% nas formas disponíveis em locais estratégicos como: entrada, acesso aos elevadores, balcões de atendimento, e outros locais de maior uso de hóspedes e trabalhadores.*
- *Lixeiras com acionamento de abertura pelos pés.*
- *Sabonete líquido e toalhas de papel descartáveis nos banheiros.*
- *Cartazes com orientações sobre a necessidade de higienização de mãos, uso do álcool 70%, uso de máscaras, distanciamento entre as pessoas, limpeza de superfícies, ventilação e limpeza dos ambientes.*
- *Controle de acesso, a marcação e organização das filas para que seja respeitada a distância mínima de 2 metros entre as pessoas.*

## **Comunicação e Treinamento**

- *Capacitação de todos os colaboradores quanto às práticas de precaução da Covid-19.*
- *Medidas preventivas e promover a conscientização quanto à importância do cumprimento dessas ações.*
- *Manuais internos com protocolos, processos e responsabilidades.*
- *Estimular que os colaboradores informem prontamente sua condição de saúde e se auto monitorem nesse sentido.*
- *Conscientizar os funcionários para que tomem as mesmas medidas de prevenção também fora do ambiente de trabalho;*
- *Promover comunicação visual alertando as medidas e recomendações aos colaboradores em ambientes essenciais.*
- *Disponibilizar canais de comunicação online para sensibilizar e conscientizar hóspedes, fornecedores e colaboradores sobre as campanhas de sensibilização e informação sobre a política do empreendimento sobre os protocolos de segurança.*

## **Monitoramento**

- *Indicação de responsáveis para centralizar as ações internas, discutindo casos pontuais e avaliando a flexibilização ou não das normas, conforme progresso da economia.*
- *Aquisição de Termômetro Digital Laser Infravermelho para medição de temperatura de hóspedes, bem como de colaboradores (na entrada e saída do turno de trabalho);*
- *Definição de Políticas sobre possíveis transgressões das normas internas para enfrentamento da Covid-19. Tais situações serão comunicadas aos responsáveis a gestão do empreendimento.*
- *Assegurar que as recomendações estão sendo adotadas e no caso de confirmação de colaboradores ou hóspedes positivados ou suspeitos (em contato com pessoas positivadas) de Covid-19 que sejam adotadas as medidas de orientação e encaminhamento a autoridades de saúde competentes.*

## **Front Office**

- *Balcões das recepções com linha de distanciamento de, no mínimo, 1,5 metros do próximo hóspede.*
- *Recepcionistas devem usar máscaras ou Face Shield;*
- *Atendimento preferencial às pessoas de grupo de risco (idosos, hipertensos, diabéticos e gestantes) em todos os setores do hotel.*
- *Ao receber o cliente, evitaremos cumprimentos com contato físico.*
- *Redução da quantidade de móveis como sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local.*
- *Estímulo do autosserviço de bagagens e estacionamento, no caso de permanência destes serviços. Principalmente mensageiros e manobristas devem higienizar as mãos após carregar malas e bagagens, bem como, higienizar todos os pontos de contato.*
- *Remoção de jornais, revistas, livros e digitalização da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH).*
- *Criação de Cardápio digital, evitando transmissão através de contato direto com material impresso.*
- *Intensificação de ações nos canais de comunicação online se possível: no ato da reserva (online) estimulando a realização do pré check-in online contendo informações cadastrais como na FNRH.*

## ***Sanitização de Áreas Comuns***

- Aumentar a frequência de limpeza de locais com maior fluxo de pessoas.*
- Propiciar boa ventilação nos ambientes mantendo portas e janelas abertas realizando a manutenção e limpeza dos ar-condicionados.*
- Remoção frequente do lixo de forma a não gerar acúmulo. As lixeiras são com tampa, pedal e contém saco plástico para que o resíduo não tenha contato direto com a lixeira.*
- Dispenser de álcool gel 70% próximo às portas de todos os elevadores e locais de entrada e saída de áreas sociais.*
- Utilização somente desinfetantes para uso geral (normalmente à base de cloro, álcoois, fenóis, quaternário de amônio) devidamente registrados junto à Anvisa.*
- Os colaboradores serão bem treinados para tomar precauções eficazes com o uso de EPIs, especialmente a paramentação e desparamentação.*

## ***Sanitização de Apartamentos***

- *Ao final da estada do hóspede, realizaremos limpeza e desinfecção completa do apartamento e de suas superfícies com produtos de higiene específicos e com protocolos de segurança para o colaborador.*
- *A limpeza da unidade habitacional ocorrerá com o ambiente ventilado, com portas e janelas abertas e ar-condicionado desligado.*
- *Definiremos funcionários diferentes para a limpeza do quarto para assegurar:*
  - a) primeiramente, a remoção do enxoval do quarto (roupa de cama e banho), lixo, etc., e toalhas;*
  - b) outro profissional dedicado apenas à limpeza. Os profissionais devem usar os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's): luvas de procedimento, óculos, avental e máscara descartável, ou outros se necessário.*
- *O enxoval removido será acondicionado em sacos plásticos de forma a evitar o contato direto com o funcionário de limpeza.*
- *Os resíduos recolhidos no quarto serão acondicionados em saco que deverá ser fechado e levado ao abrigo de resíduos sólidos.*

- *Limpeza e desinfecção completa de todas as superfícies dando atenção às áreas potencialmente contaminadas, como: cadeiras/ poltronas, cama, interruptores, controles remotos, maçanetas, amenities, diretórios, aparelhos telefônicos com desinfetante definido pela Instituição, devidamente registrado na Anvisa.*
- *Reposição sob demanda dos itens de frigobar sendo higienizados individualmente e lacrados para o próximo hóspede.*
- *Os uniformes da equipe de governança (equipe de higiene e lavanderia) serão lavados na lavanderia própria e devidamente preparada para a higienização correta da roupa e controle do hotel.*

## ***Alimentos e Bebidas***

- *Distância mínima entre mesas e cadeiras de 1,5m.*
- *O serviço de café da manhã deve respeitar o mesmo distanciamento das mesas e existe a possibilidade de ser oferecido em room service.*
- *A mesa será montada na chegada do hóspede. Evitaremos toalhas de mesa.*
- *O serviço de room service cobrirá bandejas, protegendo os alimentos durante o transporte até a apartamento e, ao término das refeições, os utensílios devem ser dispostos do lado de fora do quarto pelo hóspede, para que sejam recolhidos.*
- *No caso de refeição individual a mesma será servida lacrada.*