

REABERTURA HOTÉIS

COVID-19



E-BOOK

VISA INFORMAR OS CLIENTES E FORNECEDORES
DOS PROTOCOLOS USADOS NA OPERAÇÃO
HOTELEIRA ICH.

TÓPICOS

1. NOSSOS COMPROMISSOS
2. COVID-19
3. PREVENÇÃO & BOAS PRÁTICAS
4. HÓSPEDES
ORIENTAÇÕES & PROCEDIMENTOS POR
ÁREAS
5. FORNECEDORES E TERCEIRIZADOS

1. NOSSO COMPROMISSO

Nosso compromisso e prioridade neste desafiante momento de enfrentamento da Covid-19, são a saúde e a segurança de nossos hóspedes, parceiros e equipe.

Para garantirmos a percepção de higiene e segurança nas nossas instalações adotamos a rigorosa aplicação das orientações e procedimentos em vigor.

Nossas Lideranças e equipe, estão engajados para assegurar que todas ações de minimização de riscos estão sendo cumpridas à risca.

Neste documento registramos as principais ações e chamamos atenção aos novos protocolos em curso nas nossas operações.

1. NOSSO COMPROMISSO

DR. CLAUDIO STANDNIK

Médico infectologista
CRM: 20201

Mestrado em Epidemiologia pela UFRGS/ 2011
Doutorando em Patologia pela UFCSPA
Investigador Principal do Centro de Pesquisa em
Infectologia da Santa Casa de Misericórdia, com
pesquisa em novos antibióticos, HIV e vacinas

CONSULTOR DA ICH

Experiente Médico Infectologista, que desde março/20
atua como nosso Consultor para COVID-19, conduzindo
diversas importantes ações e validação todos os
protocolos em vigor.

2. COVID-19

SITUAÇÃO SUSPEITA E CONFIRMADA

HÓSPEDE

COM SINTOMAS E SOLICITAR SUPORTE

Indicar serviço de saúde oficial e orientar equipe.

COM CONFIRMAÇÃO

Orientar equipe, encaminhar ao serviço de saúde oficial e comunicar Corporativo (médico Infectologista) para informações de condução.

2. COVID-19

DÚVIDAS

DISQUE SAÚDE (Ministério da Saúde) | 136

3. PREVENÇÃO & BOAS PRÁTICAS

LAVE AS MÃOS COM FREQUÊNCIA COM ÁGUA E SABÃO.
SE NÃO PUDER LAVAR, USE ÁLCOOL EM GEL 70%.

USE MÁSCARA AO SAIR.
APÓS O USO, HIGENIZAR ÁLCOOL GEL 70% OU LAVAR (DE ALGODÃO - DE TNT SÃO DESCARTÁVEIS) COM ÁGUA E SABÃO OU ÁGUA SANITÁRIA.

AO TOSSIR OU ESPIRRAR, CUBRA A BOCA COM O ANTEBRAÇO OU UM LENÇO DE PAPEL E DESCARTE-O IMEDIATAMENTE.
SE ESTIVER USANDO MÁSCARA, HIGIENIZE AS MÃOS E TROQUE-A POR OUTRA LIMPA.

3. PREVENÇÃO & BOAS PRÁTICAS

EVITE AO MÁXIMO TOCAR NO ROSTO, PRINCIPALMENTE BOCA, NARIZ E OLHOS, ANTES DE LAVAR AS MÃOS.

NÃO COMPARTILHE ALIMENTOS, COPOS, TOALHAS, OBJETOS DE USO PESSOAL, ETC.

HIGIENIZE IMEDIATAMENTE AS MÃOS APÓS TOCAR EM MAÇANETAS, MERCADORIAS E APOIOS EM GERAL. USE UM OBJETO (AO INVÉS DOS DEDOS) PARA APERTAR BOTÕES DE ELEVADORES, CAMPAINHAS E INTERFONES.

HIGIENIZE PERIODICAMENTE SUPERFÍCIES E OBJETOS COMO PIAS, MESAS, MAÇANETAS, PUXADORES, ÓCULOS, CHAVES, TELEFONE, COMPUTADORES, CORRIMÃO, ETC.

3. PREVENÇÃO & BOAS PRÁTICAS

RESPEITE E MANTENHA A DISTÂNCIA SEGURA DE 1,5m A 2m ENTRE PESSOAS.

EVITE AGLOMERAÇÕES, FILAS OU RODAS DE CONVERSAS.

MANTENHA PORTAS E JANELAS DOS AMBIENTE ABERTAS SEMPRE QUE POSSÍVEL.

AO RETORNAR PARA CASA, HIGIENIZE AS MÃOS, MÁSCARA, SAPATOS, ROUPAS E EQUIPAMENTOS PESSOAIS.

4. HÓSPEDES

ORIENTAÇÕES GERAIS

Portas e janelas dos ambientes serão mantidas abertas sempre que possível.

Toda equipe do hotel estará obrigatoriamente utilizando os epi's necessários, incluindo máscaras.

Aumento da frequência da limpeza diária de todas as áreas comuns e superfícies de contato frequente.

Disposição de álcool em gel 70% em todos os ambientes.

Utilização de tapete sanitizante para higienização dos sapatos na entrada do hotel.

4. HÓSPEDES

Será priorizado o atendimento às pessoas de grupo de risco (idosos, hipertensos, cardiopatas, portadores de comorbidades respiratórias, diabéticos e gestantes), garantindo fluxo ágil para que permaneçam o mínimo de tempo possível na recepção do estabelecimento.

Carrinhos de bagagem serão esterilizados a cada utilização.

Elevadores terão limitação de pessoas por uso. Será instalado álcool em gel 70% e sua limpeza terá frequência diária aumentada.

Higiene geral de quarto ao final da estadia do hóspede.

4. HÓSPEDES

Pagamento sem contato – usar preferencialmente formas de pagamento que dispensem contato físico.

O café da manhã será servido no formato a la carte.

Pacote de frigobar para reduzir presença de colaborador em quarto.

Adequação de cardápios de A&B para digital.

O próprio hóspede deverá levar e buscar seu carro no estacionamento do hotel. O veículo será higienizado caso o manobrista manobre o carro.

4. HÓSPEDES

PROCEDIMENTOS | RECEPÇÃO

Instalação de adesivo de distanciamento horizontal e vertical.

POS plastificado e higienizado após cada transação.

Um recipiente com canetas higienizadas e outro para canetas usadas pelo hóspede.

Urna check-out express para depósito das chaves magnéticas usadas pelo hóspede.

Disponível na recepção caixa de máscara descartável para dar ao hóspede que não tiver, pois o uso dentro do hotel será obrigatório.

Não será permitido acesso dos entregadores de delivery nas dependências do hotel, portanto o hóspede receberá seu pedido na recepção direto do motoboy.

4. HÓSPEDES

PROCEDIMENTOS | RECEPÇÃO

Ticket bagagem à disposição no balcão da recepção onde o cliente preenche e entrega sua mala. Disponibilizá-los soltos para o hóspede pegar um só.

Nos salões de eventos o distanciamento entre os participantes irá aumentar. O espaçamento não será somente lateral, mas principalmente considerado o espaçamento também das cadeiras “da frente”.

Quando em formato de auditório, deve-se respeitar uma distância mínima entre mesas (2m) e cadeiras (1m) considerando uma pessoa sentada.

Evitar apertos de mãos.

4. HÓSPEDES

PROCEDIMENTOS | RECEPÇÃO

Ao iniciar as tarefas, a governanta irá conferir o uso obrigatório de máscaras e das luvas descartáveis pelas camareiras.

Jornais, revistas e livros serão removidos temporariamente do lobby e sala de descanso.

Serão retiradas cortinas e voil, deixando apenas blackout nos aptos.

Serão retirados os itens do apto (bloco, caneta, chaleira, cafeteira, etc.). Retirar tudo do apto que não for passível de higienização.

Disponibilizar álcool em gel 70% na saída da escada de emergência.

4. HÓSPEDES

PROCEDIMENTOS | GOVERNANÇA

A limpeza das UH's será realizada após a saída do hóspede.

Para os casos de longa permanência, a limpeza será realizada 01 vez por semana e se limitará à retirada do pó e lixo do apto, troca do enxoval, higienização do banheiro e piso.

A limpeza do quarto será realizada sem a presença do hóspede.

A camareira entrará em todos aptos sujos para retirada do enxoval. Deverá usar avental de proteção, luva e óculos;

Não varrer a seco - borrifar produto para não levantar poeira. Evitar aspirador neste momento.

Não utilizar tulha neste período.

4. HÓSPEDES

PROCEDIMENTOS | GOVERNANÇA

O enxoval não deve ser sacudido durante a separação para lavagem.

Higienização do elevador a cada 1h.

Utensílios de alta utilização (vassouras, alça de balde, suportes de carrinhos, pranchetas, canetas, rádios, aparelhos, etc) serão higienizados e desinfetados frequentemente com álcool 70%.

Portas de equipamentos de alta utilização (lavadoras e secadoras), bem como equipamentos em geral (ferro de passar, etc) serão higienizados e desinfetados frequentemente com álcool 70%.

4. HÓSPEDES

PROCEDIMENTOS | GOVERNANÇA

Ajuste da frequência de limpeza/desinfecção, a cada 3 horas, das salas de descanso de colaboradores e refeitório, incluindo maçanetas de porta, metais, superfícies, balcões, controles, botões do micro-ondas, alças de abrir e fechar de geladeiras e micro-ondas, torneiras dos filtros (água de beber), registros da pia, mesas e cadeiras.

5. FORNECEDORES & TERCEIROS

ORIENTAÇÕES OBRIGATÓRIAS:

Deverão seguir as mesmas regras e procedimentos de higiene dos colaboradores. Utilizar máscaras e EPI's ao longo de todo o trabalho no hotel.

Não será permitido que pessoas com problemas de saúde realizem entregas e coletas.

Taxistas/carros executivos devem informar o Hotel caso sejam infectados.

PONTOS DE CONTATO

Gerente Geral do Hotel

Fale Conosco www.intercityhoteis.com.br

falecomalCH@intercityhoteis.com.br

