

APRESENTAÇÃO

Com o surgimento do novo Coronavírus (COVID-19), Pontes Hotéis & Resorts, com base em pesquisas, legislações, decretos, regulamentações e seguindo recomendações adotadas em todo o mundo pelos meios de hospedagem, decidiram pensar e adotar novas práticas de higienização, limpeza e biossegurança que previnam e protejam nossos clientes e colaboradores. Contamos com o apoio e participação para a elaboração destas diretrizes da equipe de consultoria, Sylvia Maria Lemos Hinrichsen Ltda, especializada em doenças infecciosas, controle de infecções - biossegurança e gerenciamento de riscos.

O Mar Hotel, primeiro hotel da rede, foi convidado pela Associação Brasileira de Governantas e Profissionais de Hotelaria para contribuir na elaboração de seu relatório executivo – novo protocolo de higienização e limpeza para as UHS hoteleiras e boas práticas. Como mantivemos as atividades no Mar Hotel, tivemos a oportunidade de pôr em prática as medidas propostas e validá-las para a aplicação nos outros hotéis da rede.

NOVAS DIRETRIZES OPERACIONAIS PONTES HOTÉIS E RESORTS

Durante a pandemia nossos hotéis funcionarão com no máximo 60% da capacidade total, priorizando o distanciamento social;

O uso da máscara em nossas áreas comuns é obrigatório para colaboradores e hóspedes, garantindo uma maior segurança para todos;

As Áreas comuns de convivência de hóspedes foram reorganizadas, a fim de evitar aglomerações, mantendo o distanciamento recomendado;

Instalamos dispensers de álcool 70% em diversos pontos do Hotel, áreas sociais e de serviços;



RECEPÇÃO DE CLIENTES

Seu check-in pode ser feito de forma antecipada e online, sem fila, ficha de hóspede preenchida e chave pronta em sua chegada ao Hotel;

Para maior proteção, instalamos acrílicos como barreira física em nossas recepções e demarcamos o piso para garantir o distanciamento dos clientes em atendimento de acordo com as recomendações de biossegurança;

Estacionamento no Mar Hotel e Summerville é realizado na modalidade de self parking; no Atlante Plaza será realizado por manobristas. Este serviço será prestado por colaboradores equipados com máscara e óculos de proteção, luvas descartáveis e proteção para o banco do veículo. As chaves serão higienizadas na devolução do veículo ao cliente;

Será realizada sistematicamente a medição de temperatura de nossos hóspedes no check-in para adoção de procedimentos e serviços específicos para cada cliente;

Durante a estada, nossos hóspedes contarão com um serviço de orientação médica por telefone, prestado pelo Saúde Residência, que poderá ser requisitado através da central de atendimento de todos nossos hotéis. No Summerville além da telemedicina, o cliente terá à disposição um serviço médico presencial em horários específicos e ambulatorial 24h por dia com todas as normas de biossegurança necessárias;

Praticidade na palma da mão dos hóspedes estará disponível através do nosso app, para a solicitação de serviços em geral, dicas de pontos turísticos, voos, programação do Hotel, visualização da conta na tela e até o checkout express;



GOVERNANÇA

Adequamos e intensificamos a periodicidade dos nossos procedimentos operacionais para atender protocolos rigorosos de higiene, limpeza e biossegurança de apartamentos, áreas sociais e de lazer, entre outras;

Serviços de arrumação dos apartamentos durante a estada, serão realizados sem a presença do hóspede no apartamento, podendo ser agendado diretamente com o Hospitality Service, nossa central de atendimento 24 horas. Essa medida visa garantir maior segurança para o hóspede e colaborador.

Serão atividades diárias de Serviços nos apartamentos:

- Arrumação com cuidados especiais de higienização para locais e itens mais tocados;
- Inclusão do álcool em gel no nosso kit padrão de amenidades;
- Produtos químicos utilizados adequados de acordo com as recomendações / legislações da ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária);
- Oxi-sanitização será utilizada como reforço nos apartamentos;
- Será implantada a segregação do serviço de arrumação de apartamentos para proporcionar maior segurança. Teremos uma brigada para recolhimento de enxoval sujo e higienização do apartamento e outra para a arrumação e reposição de itens;
- Procedimentos específicos serão aplicados para higienização e arrumação de apartamentos quando identificados clientes suspeitos de contaminação pelo COVID-19;
- Conteúdos digitais de informação para reduzir folheteria no apartamento acessados através de QR Code, canal interno de TV ou aplicativo do hotel;
- Nosso enxoval será higienizado em lavanderia própria, com produtos específicos para lavanderia industrial e equipamentos profissionais que atingem até 180 graus de temperatura.



ALIMENTOS E BEBIDAS

Embora tenhamos aproveitado esse momento de pausa para ampliar nosso restaurante principal, com um novo terraço e mesas ao ar livre, a capacidade dos nossos restaurantes foi redimensionada, garantindo o devido distanciamento entre mesas e cadeiras. Para evitar contato com os utensílios, as refeições em sistema de buffet, serão servidas pelo nosso staff. Também teremos opções à la carte nos restaurantes do Hotel e room service 24 horas;

Nesse período de pandemia, nosso frigobar não estará abastecido na chegada de nossos hóspedes ao Hotel, mas todos os itens poderão ser solicitados através do nosso app ou da nossa central de atendimento 24 horas – Hospitality Service;

Todos os hotéis são abastecidos, em grande parte de seus produtos de alimentação, pela Central de Produção de Alimentos da Rede que utiliza o processo Cook Chill que minimiza os riscos de contaminação, preservando as características nutricionais, sabor e consistência dos alimentos.



EVENTOS

Junto a nossa empresa parceira R1, que atua há 15 anos a nível nacional no mercado de tecnologia para eventos corporativos, criamos alternativas para a realização de eventos, com pacotes para eventos do tipo híbrido, lives e webinar que vem sendo muito utilizados nos últimos meses da pandemia COVID-19;

Para atender as refeições de eventos além de sistema de buffet, servido pelo nosso staff também teremos a opção de lunch box;

Nosso quadro de capacidade dos salões de eventos será ajustado durante pandemia para garantir o distanciamento recomendado entre mesas e cadeiras;

As cadeiras serão marcadas para que o participante use a mesma do início ao término do evento;

Serviços de higienização de portas, maçanetas, móveis e WCs estarão intensificados e sistematizados segundo as recomendações e protocolos operacionais de biossegurança, e de acordo com normas e legislações vigentes.



ENTRETENIMENTO

A nossa programação foi planejada para que adultos e crianças se divirtam com segurança. Os monitores estão capacitados para acompanhar e orientar as atividades, garantindo a você e a sua família uma ótima experiência:

A programação diária estará disponível em meios digitais;

Haverá necessidade de inscrição nas atividades (adultos e crianças) para repasse de informações relevantes, normas de prevenção e biossegurança durante pandemia COVID-19;

As estações de brincadeiras ocorrerão simultaneamente para proporcionar uma quantidade reduzida de participantes;

As atividades ao ar livre serão priorizadas e incentivadas pelo nosso staff;

Shows e peças teatrais ocorrerão normalmente respeitando distanciamento entre os participantes;

Em decorrência das determinações dos órgãos de saúde, a Academia, Kids Club e Spa estarão fechados ou com serviços limitados.



MANUTENÇÃO

Nossos serviços de manutenção preventiva e corretiva serão realizados adotando as melhores práticas recomendadas pela ANVISA e normas técnicas brasileiras, respeitando as novas recomendações de distanciamento para nossos clientes e colaboradores;

Nossas ações de planejamento, manutenção, operação e controle (PMOC) dos sistemas de ar condicionado serão mantidas e intensificadas atendendo a todas as novas recomendações definidas nas legislações vigentes dos órgãos competentes.



STAFF

Uso obrigatório de máscaras fornecidas pela empresa;

Uso de EPIs adicionais em caso de atividades de maior contato com clientes (exemplo: óculos, avental, outros), conforme orientação do Engenheiro de Segurança;

Monitoramento de temperatura na entrada e saída de colaboradores;

Protocolo de afastamento e monitoramento de colaboradores com suspeita de contaminação pelo COVID-19;

Uniformes lavados e higienizados na lavanderia industrial própria do Hotel;

Nossos colaboradores estarão capacitados e equipados de acordo com os novos protocolos operacionais, com reforço e atualizações através de Diálogos Diários de Segurança;

Serviços de alimentação nos refeitórios dos Hotéis foram adequados, sendo realizados com todos os cuidados para garantir a segurança adicional aos nossos colaboradores durante todo o período de pandemia.



EMPRESAS PARCEIRAS



FONTES DE PESQUISA

LEGISLAÇÃO FEDERAL

REGULAMENTAÇÃO ANVISA (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA)
Regulamentação ANVISA RDC 56 2008;
Nota técnica 22/2020, 26/2020;
Protocolo para Quarentena em Hotéis ANVISA COVID-19 (atualizado em 13 de abril de 2020)
Regulamento técnico de boas práticas para serviços de alimentação.

DECRETOS ESTADUAIS PE

Decreto Nº 48.809 DE 14/03/2020
Decreto Nº 48.833 DE 20/03/2020
Decreto Nº 48.969 DE 23/04/2020
Decreto Nº 49.017 DE 11/05/2020

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE GOVERNANÇA

Relatório executivo - novo protocolo de higienização e limpeza para as Uhs Hoteleiras e boas práticas de maio 2020.



ABIH PE

Diretrizes e medidas para prevenção e controle da COVID-19 na hotelaria de Pernambuco de 22/05/20.

