



HOTEL POUSADA
CANOA QUEBRADA

Procedimentos Operacionais

**Hotel Pousada Canoa
Quebrada Ltda ME**

PROTÓCOLOS DE ACESSO AO HOTEL

- Todos os hóspedes e clientes devem, obrigatoriamente, utilizar máscaras de proteção, podendo estas ser fornecidas pelo hotel, caso não possuam.
- Todos devem obrigatoriamente ter sua temperatura corporal aferida.
- Pessoas pertencentes ao grupo de risco (acima de 60 anos, grávidas e portadores de doenças crônicas) tem atendimento prioritário em todos os setores do hotel como recepção, bar e restaurantes, garantindo um fluxo ágil para que permaneçam o mínimo de tempo possível no local.
- Estimulamos, para a segurança de hóspedes e colaboradores, o autosserviço de bagagens e estacionamento. Desta forma, estes serviços estão indisponíveis. O estacionamento dos carros deverá ser feito pelo proprietário do veículo, sob orientação do hotel.
- Ao entrar no hotel, é recomendado a clientes e hóspedes que se dirijam ao toailete para higienização das mãos.
- Disponibilizamos álcool 70% em pontos visíveis e estratégicos como entradas e balcões de atendimento.
- O cartão de acesso ao quarto é higienizado antes da entrega ao hóspede. Canetas e máquinas de cartão de crédito/débito higienizada a cada utilização.
- Instalação de barreira física no balcão de atendimento, além da demarcação do piso para que haja o distanciamento seguro entre os clientes, em locais como recepção e restaurante.
- Em cumprimento à determinação da Secretaria Municipal de Saúde, os hóspedes devem responder se apresentam sintomas gripais/respiratórios, se foi considerado caso suspeito ou confirmado ou se teve contato com caso suspeito ou confirmado nos últimos 14 dias. Em caso positivo, o recepcionista responsável deverá tomar as providências cabíveis.
- Será entregue o informe, disponibilizado pela Secretaria Municipal de Saúde, com orientações sobre os procedimentos preventivos e sobre como buscar atendimento em caso de sintomas de Covid-19.



PROCOLOS DE HIGIENIZAÇÃO

- Aumentamos a frequência e intensificamos a limpeza e desinfecção das áreas comuns, sobretudo do balcão da Recepção, maçanetas, corrimões e banheiros sociais.
- Utilizamos apenas produtos de uso profissional, certificados, à base de cloro, como o hipoclorito de sódio a 1%, álcool líquido a 70% ou outro desinfetante para essa finalidade.
- Todas as saboneteiras e porta toalhas são mantidas com sabão bactericida e papel toalha 100% celulose e todas as lixeiras são acionadas sem a necessidade das mãos.
- Incentivamos a descontaminação de bolsas e objetos pessoais com álcool 70% e lenços descartáveis.
- Mantemos limpos os componentes do sistema de climatização de forma a evitar a difusão ou multiplicação de agentes nocivos à saúde humana, mantendo a qualidade interna do ar.
- Promovemos a renovação de ar, regularmente, das salas e espaços fechados, abrindo as janelas e portas para passagem da correnteza aérea.
- Realizamos a limpeza e desinfecção das lixeiras com água, sabão e solução de água sanitária, quando de material plástico ou com álcool a 70%, quando de outros materiais.
- Reduzimos o número de assentos como forma de diminuir o número de pessoas nestes locais, buscando guardar a distância mínima segura e recomendada de 1,5 m, além de facilitar a higienização.
- Reduzimos itens dispensáveis como decoração, toalhas, enfeites, no intuito de facilitar a higienização e retiramos objetos tipicamente compartilhados como jornais, revistas e livros.



PROTÓCOLOS DE HOSPEDAGEM

- O hotel se manteve funcionando, seguindo todas as recomendações dos órgãos oficiais, com responsabilidade, segurança, sem abrir mão de toda a nossa qualidade
- Liberado o acesso à piscina. Por precaução, bar e SPA ainda permanecem indisponíveis.
- Esguimos limpeza e desinfecção dos apartamentos, com atenção total a itens como torneiras, registros, maçanetas, puxadores, interruptores e controles.
- Promovemos a renovação de ar nos apartamentos, abrindo as janelas e portas para passagem da correnteza aérea. Além de mantermos limpos os componentes do sistema de climatização.
- Todo o enxoval é mantido em quarenta por 72 horas após o uso e, posteriormente, enviado para a lavanderia sendo lavado à quente e com produtos profissionais certificados.
- Em caso de necessidade de qualquer tipo de manutenção, será sugerido ao hóspede, a troca de apartamento.

PROTÓCOLOS DE ALIMENTAÇÃO

- Permanece funcionando para hóspedes nosso café da manhã, considerando uma distância segura de 2 m entre mesas e de 1,5 m entre assentos.
- Todos os itens servidos são protegidos com barreira física, papel ou plástica.
- Os utensílios são recolhidos imediatamente após a desocupação da mesa e realizada a higienização dos mesmos.
- Os talheres são entregues embalados individualmente. Além disto, só utilizamos sachês descartáveis.
- Retiramos todos os itens dispensáveis como toalhas, utensílios e decoração.



- Inspeções diárias em todas as áreas de preparo e serviço de alimentos para garantir que os métodos de limpeza e higienização sejam seguidos e realizados de modo consistente, conforme protocolo estabelecido
- A entrega de produtos por delivery deverá ser feita exclusivamente na Recepção do hotel.

PROTOSCOLOS DA EQUIPE

- Todos os funcionários devem, obrigatoriamente, utilizar máscaras, devendo estas serem fornecidas pela empresa. As mesmas devem ser trocadas, pelo menos, a cada duas horas e a higienização ser realizada por profissionais treinados.
- Aferição da temperatura corporal de todos os funcionários, na entrada do hotel, antes mesmo de ter acesso às dependências. Pessoas com temperatura superior a 37,0°C ou sintomas de gripe são dispensadas.
- Disponibilizado álcool 70% na entrada para que seja feita, obrigatoriamente, uma higienização prévia das mãos. Além disto, recomendamos que os funcionários lavem as mãos quando acessarem os vestiários.
- Disponibilizamos álcool 70% em pontos estratégicos de acesso dos profissionais como na entrada do hotel, pontos de trabalho, relógio de ponto, vestiários e banheiros.
- Todos os uniformes são lavados à quente e com produtos profissionais certificados.
- Realização de escalas de trabalho dos funcionários de forma a diminuir a exposição dos mesmos nos transportes coletivos.
- Ambiente de trabalho com espaçamento seguro entre os profissionais, bem como realização da limpeza e desinfecção no intervalo entre turnos ou quando há a designação de um trabalhador ocupando o posto de trabalho de outro.
- O uso de EPIs é obrigatório a todos os funcionários no desempenho de suas atividades. Para camareiras, ainda foram inclusos luvas, touca, avental, além da máscara de proteção.



- Durante o desempenho de suas funções é vedada a utilização de adornos pessoais, como anéis, pulseiras, gargantilhas, relógios, colares e brincos grandes. Permitido apenas o uso de pequenos acessórios.
- Oferecido ambientes adequados que evitam aglomerações em momentos de descanso, alimentação e troca de turnos entre os funcionários.
- Todos os funcionários foram e treinados sobre os procedimentos adotados e são atualizados periodicamente quando se dá a adoção de novas práticas e/ou o aprimoramento das existentes. Muitos destes procedimentos construídos com a contribuição da equipe, observados durante o desempenho de suas funções.
- Também foram orientados quanto ao distanciamento e novas regras de etiqueta social entre colegas e clientes.
- Também são regularmente orientados quanto às novas regras de etiqueta social dentro das dependências do hotel e em seu convívio social, através de cartazes educativos/ informativos e workshops, com informações gerais e específicas de cada setor.
- Toda a equipe, mas em especial corpo gerencial foi capacitada para fiscalização das medidas de prevenção e combate à Covid-19, entre colegas, hóspedes e clientes.

