



PROTOS COLS OPERACIONAIS PÓS COVID-19

Devido à proliferação da Covid-19, a rede Bristol de hotéis mudou diversas práticas operacionais seguindo todas as precauções e orientações das autoridades competentes. Este protocolo se destina a todos os usuários de nossos serviços, esclarecendo as principais dúvidas quanto as práticas de higiene e segurança adotadas pelo hotel em sua nova rotina. Lembramos que os procedimentos aqui presentes estão sujeitos à alteração para se ajustarem a novos decretos governamentais.

CUIDADOS GERAIS A TODOS OS COLABORADORES

- Medição de temperatura individual de cada funcionário no início do turno de trabalho;
- Exigência que todos funcionários usem máscara;
- EPIs disponível para utilização sem limitação (luvas, máscara, protetor facial, álcool 70%);
- Descartar luvas em local designado;
- Lavar as mãos com frequência;
- Usar álcool 70%, disponível em todos corredores do hotel e demais áreas internas de funcionários;
- Não compartilhe itens pessoais;
- Use itens descartáveis;
- Únicos setores autorizados a circular nos corredores são governança e garçons;
- Setor Recepção sempre que atender um cliente higienizar balcão com álcool 70%;
- Setor Recepção sempre após utilizar máquina de cartão higienizar com álcool 70%;
- Setor Recepção sempre na troca de turno higienizar com álcool 70% todo local de trabalho;
- Setor Recepção não pode circular pelos andares do hotel, limitar-se apenas área da recepção;
- Setor Governança – usar EPIs constantemente máscara, luvas, óculos, protetor facial;
- Setor Governança não acessa o apartamento do hóspede em quarentena (positivo ou negativo para Covid-19);
- Setor de Governança enviar uniforme para lavanderia diariamente;
- Setor restaurante apenas os garçons estão autorizados a circular nos corredores dos apartamentos. Utilizar todos os EPIs quando forem executar entrega de pedidos, não ter contato com hóspede, manter distância de segurança;
- Manter distância mínima de 2 metros das demais pessoas;
- Respeitar capacidade máxima de ocupação do refeitório;
- Ao tossir ou espirrar, cobrir o nariz e a boca com cotovelo flexionado ou lenço de papel;
- Utilizar lenço descartável para higiene nasal (descartar imediatamente após o uso e realizar a higiene das mãos);
- Evitar tocar mucosas de olhos, nariz e boca;
- Funcionário que apresentar sintomas deve comunicar imediatamente a gerência.



PROCOLOS RECEPÇÃO

CUIDADOS ESPECÍFICOS SETOR DE RECEPÇÃO

- Solicitar ao hóspede recém-chegado ao hotel que se dirija ao lavabo ou toailete mais próximo para higienizar as mãos com água e sabão antes de realizar o check-in; ou solicitar que o mesmo utilize do álcool gel a 70% disponibilizado na recepção, mantendo a maior distância possível do mesmo;
- Solicitar ao hóspede recém-chegado que faça a aferição de temperatura antes de realizar o check-in;
- Oferecer máscaras para o hóspede, caso este não esteja usando, e só então disponibilizar a ficha de cadastro para assinatura;
- Chave ou cartão de acesso ao quarto deve ser higienizado antes da entrega ao hóspede e, preferencialmente, deve permanecer com o mesmo até o check-out;
- No check-in sugira ao hóspede que utilize uma caneta de uso pessoal para o preenchimento da ficha de cadastro. Caso ele não tenha uma, ofereça uma caneta do hotel previamente higienizada com álcool 70%. A caneta deverá ser higienizada novamente após sua utilização;
- No check-out, solicitar que o hóspede lave as mãos com água e sabão ou as higienize com álcool gel 70% e posteriormente, friccionar álcool gel 70% na chave ou cartão de acesso ao quarto, que deverá ser disponibilizado na recepção;
- No check-out, higienizar a máquina de cartão de crédito/débito com álcool gel ou líquido 70% antes e depois do uso;
- O próprio hóspede deve carregar seus pertences para o quarto; na impossibilidade, o funcionário designado (com máscara de pano) deve higienizar os pertences com álcool gel ou líquido 70% antes de levá-los à porta do quarto;
- Tanto os hóspedes quanto os funcionários devem ser orientados quanto ao uso dos elevadores: preferencialmente ocupado por uma pessoa por vez;
- O próprio hóspede deverá receber suas encomendas e pedidos delivery numa área reservada para isto. Esta área deverá conter álcool gel ou líquido 70% e flanelas descartáveis para que o próprio hóspede também faça a higienização da mercadoria recebida. Está vetado o acesso de entregadores aos apartamentos e demais espaços do hotel fora recepção/lobby;



PROTOS GOVERNANÇ

CUIDADOS ESPECÍFICOS SETOR DE GOVERNANÇ

- Os responsáveis pelos procedimentos definidos para limpeza e desinfecção devem utilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPI) de acordo com o grau de risco potencial do ambiente a ser higienizado (gorro, máscara de pano, avental descartável, protetor ocular ou da face, botas impermeáveis e luvas de borracha de cano longo);
- Estabelecer um horário pré-definido para a limpeza e desinfecção dos quartos visando à organização da rotina dos hóspedes.
- Realizar a limpeza de todos os ambientes (áreas comuns, quartos e outros) com solução desinfetante regularmente, utilizando-se produtos à base de cloro, como o hipoclorito de sódio a 1%, álcool líquido a 70% ou outro desinfetante para essa finalidade, desde que seja regularizado junto à ANVISA. É importante que antes de iniciar a limpeza do banheiro, coloque desinfetante a base de cloro no vaso sanitário, deixando agir conforme orientação do fabricante. Fechar a tampa do vaso sanitário e dar descarga para depois iniciar a limpeza do mesmo;
- Higienizar maçanetas, torneiras, bebedouro, corrimãos, mesas, cadeiras, teclados, computadores, botões de elevadores, telefones e todas as superfícies metálicas frequentemente com álcool 70%;
- Manter os ambientes bem ventilados, se possível com abertura de portas e janelas, evitando o uso do ar condicionado e garantindo a ventilação do ambiente;
- Manter limpos os componentes do sistema de climatização (bandejas, serpentinas, umidificadores, ventiladores, filtros e dutos) de forma a evitar a difusão ou multiplicação de agentes nocivos à saúde humana, mantendo a qualidade interna do ar;
- Realizar a limpeza e desinfecção das lixeiras com água, sabão e com solução de água sanitária, se for de material plástico. Caso seja de outro material, realizar desinfecção com álcool a 70%;
- Realizar a limpeza e desinfecção das paredes com água, sabão e solução de água sanitária, espalhando a solução em toda a superfície local, deixando agir por tempo determinado pelo fabricante do sanitizante;
- As roupas de cama, ao serem retiradas, devem ser manuseadas com o mínimo de agitação;
- O profissional responsável deve recolher e trocar as roupas de cama e banho, a cada término de hospedagem ou, 2 vezes por semana, caso o hóspede permaneça por mais tempo;
- Os carrinhos ou equipamentos utilizados no transporte da roupa suja, até a lavanderia, devem ser limpos e desinfetados após cada uso;



PROTOS COLOS ALIMENTOS E BEBIDAS

CUIDADOS ESPECÍFICOS SETOR DE ALIMENTOS E BEBIDAS

- As refeições dos hóspedes devem ser fornecidas prioritariamente por meio do serviço de quarto.
- Ao término das refeições, os utensílios devem ser dispostos do lado de fora do quarto (no corredor em contenedores/carrinhos) pelo hóspede, para serem recolhidos. Deve-se orientar o hóspede a colocar o prato, copo e talheres dentro de um saco plástico e lacrá-lo, devendo o mesmo ser fornecido juntamente com a refeição;
- Para a limpeza dos utensílios utilizados na alimentação recomenda-se aplicar água e detergente líquido e para a desinfecção empregar álcool 70%, hipoclorito de sódio a 1% ou outro saneante registrado pela ANVISA para esse fim. O uso de qualquer um destes produtos deve seguir as orientações do fabricante. O profissional que higienizar esses utensílios devem estar utilizando EPI (avental de plástico de mangas longas, máscara de pano, óculos protetor ou proteção facial e luvas de borracha de cano longo);
- Os alimentos devem estar em condições higiênico-sanitárias adequadas e em conformidade com a legislação específica.
- Reorganizar as mesas do restaurante, se necessário diminuindo a quantidade delas, de modo que as mesmas fiquem a pelo menos 2 metros de distância uma das outras;
- Informar aos hóspedes sobre a etiqueta de higiene adotada no buffet;