

**PROTOCOLO DE
SEGURANÇA,
LIMPEZA E HIGIENE**



HOTEL DIOGO
FORTALEZA

O Hotel Diogo em concordância ao proposto pelo Selo Turismo Responsável – Limpo e Seguro do Ministério do Turismo, atendendo ao Protocolo Setorial 24 – Hotelaria do Governo do Estado do Ceará e de acordo com último o Decreto Estadual 33.756/2020, apresenta a atualização do Protocolo de Segurança, Limpeza e Higiene – versão 04, em 22/02/2021.



PROTOCOLO BÁSICO

O ESTABELECIMENTO DEVE:

- Assegurar a lavagem e desinfecção das superfícies onde colaboradores e clientes circulam;
- Promover a medição da temperatura de todos os frequentadores na entrada do hotel;
- Realizar a limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários, entre outros);
- Promover a renovação de ar, regularmente, das salas e espaços fechados, abrindo as portas para passagem da correnteza aérea;
- Disponibilizar álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida e em gel) em locais estratégicos como: entrada do hotel, acesso aos elevadores, balcões de atendimento, para uso de clientes e colaboradores;
- Utilizar lixeiras que não precisem ser abertas manualmente e esvaziá-las várias vezes ao dia;
- Disponibilizar, nos banheiros, sabonete líquido e toalhas de papel descartáveis;
- Disponibilizar cartazes com informações/orientações sobre a necessidade de higienização de mãos, uso do álcool 70% nas formas disponíveis (líquida e em gel), uso de máscaras, distanciamento entre as pessoas, limpeza de superfícies, ventilação e limpeza dos ambientes;
- Providenciar o controle de acesso, a marcação de lugares reservados aos clientes, o controle da área externa do estabelecimento e a organização das filas para que seja respeitada a distância mínima de 2,0 (dois) metros entre as pessoas.
- Respeitar as normas de distanciamento social em todos os setores e áreas de lazer, ficando limitada a capacidade de operação (quantidade de pessoas) a 60% (sessenta).

PROTOCOLOS ESSENCIAIS E TRANSVERSAIS

O hotel deve assegurar, em todos os setores, os protocolos Essenciais e Transversais de distanciamento social, higiene e sanitização dos ambientes, segurança aos colaboradores e hóspedes, além de estabelecer comunicação contínua e prever ações de monitoramento das medidas adotadas.

Distanciamento social



Os espaços respeitam as normas de distanciamento social em todos os setores e áreas de lazer.

- Manter a distância social de ao menos 1,5 metro de distância entre as pessoas;
- Reorganizar o ambiente de trabalho de modo a proporcionar este distanciamento entre as pessoas nas áreas comuns de recepção, salas de eventos, lobby, etc. Se necessário, deverão reduzir os assentos de sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local;
- Organizar o atendimento para que não se forme filas no hotel. Incentivar as pessoas a respeitarem o distanciamento social.

Higiene e Segurança



- Disponibilizar álcool em gel 70%, registrado na Anvisa, nas entradas e saídas do hotel e em todas as áreas internas (lobby, restaurante, áreas de lazer, sanitários, dentro dos elevadores, salas de eventos, etc.);
- Disponibilizar nos lavatórios: água, sabonete e toalhas descartáveis, além de lixeiras com acionamento sem uso das mãos;
- Orientar colaboradores a lavarem frequentemente as mãos com água e sabonete ou usar álcool gel 70%, conforme orientações sanitárias;

- Orientar colaboradores e clientes sobre etiqueta respiratória, incentivando que pessoas cubram espirros e tosse com papel descartável e que realizem o seu descarte imediatamente no lixo, bem como evitem tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos;

- Providenciar todos os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) dos colaboradores para utilização conforme abaixo:

É obrigatório o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) a todos os colaboradores e terceirizados, pertinentes à natureza de suas atividades, para prevenção à disseminação da COVID-19, a saber: máscara e protetor facial, luvas e roupas descartáveis;

Garantir a todos os colaboradores a disponibilização de EPIs na qualidade e quantidade para uso e proteção durante todo o período do turno de trabalho e durante seu trânsito residência-trabalho-residência;

Os EPIs não poderão ser compartilhados;

É obrigatória a troca imediata dos EPIs que apresentarem quaisquer danos;

Os colaboradores são capacitados para o uso correto, retirada e descarte dos equipamentos de proteção individual – EPIs;

É vedado o acesso a qualquer pessoa, colaborador, terceirizado, gestor, proprietário ou visitante, que não esteja com o uso devido de EPIs, em conformidade com seus protocolos setorial e institucional;

- Implementar plano de suprimento, estoque, uso e descarte de EPIs e materiais de higienização com fácil acesso a todos os seus colaboradores, terceirizados, visitantes, clientes e usuários; e

- Evitar o compartilhamento de objetos pessoais de trabalho e de uso recreativo e esportivo (aos hóspedes) tais como: fones de ouvido, headsets, celulares, canetas, copos, talheres, pratos, etc. Em havendo o compartilhamento de materiais, estes deverão ser higienizados com álcool à 70% após sua utilização antes da devolução.

Transportes e turnos

- Os colaboradores deverão fazer uso de máscaras em seus deslocamentos em transportes públicos;

- Incentivar o autosserviço aos hóspedes para manobrar seus veículos. Em caso de solicitação expressa desse serviço, o colaborador do Hotel Diogo fará uso de máscara, protetor facial e de luvas de procedimento para manuseio de veículos.

Cuidados com os Elevadores:

- Os elevadores do hotel poderão operar com até 4 pessoas. Realizar a higienização frequente dos botões de acionamento e de toda a cabine dos elevadores (paredes e portas). Está afixado, tanto externa quanto internamente de cada um dos elevadores, aviso sobre a capacidade de uso dos elevadores. Em todos os andares têm aviso sobre as regras de proteção e segurança sanitária;
- O elevador deverá, preferencialmente, ser usado por uma pessoa de cada vez. Famílias ou colegas que viajam juntos poderão ser tratados de forma excepcional. Informativos estão disponíveis em todos os elevadores;
- Disponibilizamos álcool em gel a 70% para as mãos no elevador e fora do elevador, próximo aos botões de acionamento;
- Intensificar a higiene dos elevadores, especialmente a desinfecção do painel de controle, mesmo estando protegido por capa plástica.

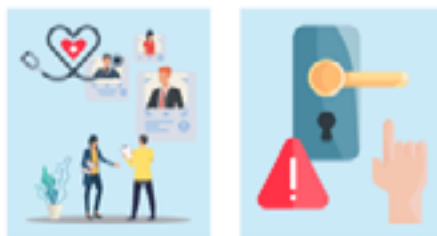
Comunicação e treinamento



- Capacitar todos os colaboradores quanto às práticas de precaução da Covid-19;
- Realizar treinamento com a equipe sobre as medidas preventivas e promover a conscientização quanto à importância do cumprimento dessas ações;
- Adotar processos para os setores conforme protocolos, com responsabilidades, a fim de informar a todos as políticas adotadas;
- Comunicar a todos os protocolos a serem seguidos em caso de suspeita ou confirmação de Covid-19 e o procedimento a ser adotado nestes casos;
- Estimular que os colaboradores informem prontamente sua condição de saúde e se auto monitorem nesse sentido de acordo com a “Entrevista Diária de Monitoramento”
- Conscientizar os colaboradores 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, como: restaurante, refeitório, banheiros, salas de espera, estoques, etc;
- Disponibilizar canais de comunicação online para sensibilizar e conscientizar hóspedes, fornecedores e colaboradores sobre as campanhas de sensibilização e informação sobre a política do hotel sobre os protocolos de segurança;

- Divulgar as medidas de prevenção e recomendações aos colaboradores através de comunicação visual, nos principais ambientes, como refeitório, banheiros, áreas de serviço dentre outras; e
- Checagem de Temperatura - Comunicar os procedimentos sobre acesso ao hotel: uso de máscaras por parte dos hóspedes e aferição de temperatura corporal.

Monitoramento



- Monitorar diariamente, no início e ao final do turno de trabalho, a temperatura de todos os colaboradores e terceirizados.

A “Entrevista de Monitoramento Diário” será realizada diariamente sobre a ocorrência de sintomas nos colaboradores e nas pessoas com quem reside ou tem contato frequente. Todos os registros estarão disponíveis para consulta das autoridades sanitárias no Livro de Ocorrência do Protocolo de Segurança, Higiene e Limpeza.

- No início de cada turno de trabalho, realizar o Diálogo Diário de Segurança (DDS), com o objetivo de reforçar as informações de prevenção e proteção contra a COVID-19, monitorando por lista de presença em cada setor.

Designamos 3 colaboradores (Iara Marques, Robson Uchoa e Lucas Pádua) para supervisionarem as novas práticas no hotel de forma frequente, com rodízio semanal entre eles.

- Aferição através de Termômetro Digital Laser Infravermelho para medição de temperatura de hóspedes na entrada;
- Incluir na admissão do hóspede a informação de como proceder no caso de adoecer durante a hospedagem (Protocolos Específicos no Caso de Confirmação de Covid-19);
- Definir políticas sobre possíveis transgressões das normas internas para enfrentamento da Covid-19. Tais situações devem ser comunicadas aos responsáveis da gestão do hotel;
- 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.

PROTOSCOLOS ESPECÍFICOS NO CASO DE CONFIRMAÇÃO DE COVID-19

Considerando que há suspeita de Covid-19 entre os hóspedes, sugere-se as seguintes recomendações:

- Estabelecer uma área de isolamento para estes casos, andar a ser definido com menor trânsito de pessoas e colaboradores;
- O hóspede doente não deve sair de seu apartamento, devendo comunicar à gerência do hotel, contatar seu médico, plano de saúde ou unidade médica local ou Sistema de Saúde através do telefone 136, à fim de que seja avaliado seu estado de saúde;
- Aguardar instruções dos profissionais de saúde para tomada de decisões;
- A autoridade de saúde local poderá optar por enviar a pessoa para o hospital de referência da área ou não dependendo da situação clínica do doente;
- Atentar às recomendações do ANEXO I - PROTOCOLO PARA QUARENTENA DE VIAJANTES EM HOTÉIS - ANVISA.

Afastamento de colaboradores suspeitos/confirmados com Covid-19:

- No caso de suspeita do colaborador com os sintomas da COVID-19, a empresa orientará que o colaborador procure atendimento médico.
 - Havendo confirmação de contaminação do colaborador, este será afastado para isolamento residencial conforme atestado médico.
 - O colaborador somente será liberado para retorno ao trabalho após o exame da sorologia IGG/IGM, onde o IGM esteja negativo.
 - Se ainda estiver com IGM positivo, o colaborador voltará a procurar atendimento médico.
- No caso de suspeita de membro da família do colaborador, e o mesmo apresentar sintomas, este deverá positivo procurar unidade de tratamento médico.
- Reforçar higiene e limpeza das áreas em que houve a passagem do colaborador infectado.
- Comunicar as autoridades sanitárias da confirmação de colaboradores com a COVID-19 e acompanhar diariamente a situação de saúde desses colaboradores. O colaborador somente deverá retornar ao trabalho quando terminar seu período de afastamento e constatar, por meio de exame, sorologia IGM negativo.

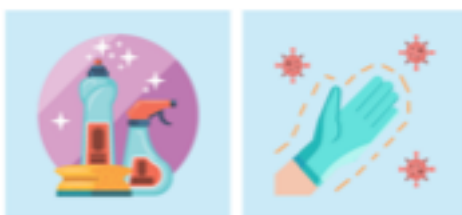
PROTOSCOLOS MEIOS DE HOSPEDAGEM POR SETORES

Para a hotelaria as premissas recomendadas foram sistematizadas por setores como: Recepção, Governança, Alimentos e Bebidas e Eventos e Lazer. Cabe ressaltar que o setor é bem diverso em tamanho e tipo de hotel e cada estabelecimento deverá adotar uma política interna de implementação das recomendações:

COMPORTAMENTO DA EQUIPE

- Todos os colaboradores são treinados por equipe responsável sobre prevenção, higiene e novos procedimentos adotados a fim de se atualizarem sobre as melhores práticas.
- Os Equipamentos de Proteção Individual(EPI) são pessoais e proibidos de serem compartilhados, sendo obrigatório seus usos de acordo com o setor previamente definido pela gerência
- Os utensílios e materiais de uso dos colaboradores serão de uso pessoal, se compartilhados deverão ser higienizados após o uso
- Haverá aferição de temperatura na entrada e saída de seu período de trabalho, devidamente notificadas
- Haverá entrevista de “Monitoramento Diário da Covid-19” na entrada do hotel
- Há um comitê gestor responsável, formado por 3 colaboradores que se revezam semanalmente, para adoção das medidas de prevenção e acompanhamento dos processos
- Todos os colaboradores contribuem na detecção e combate de situações de risco deste protocolo

Sanitização de ambientes e governança



Áreas Comuns

- Aumentar a frequência de limpeza de locais com maior fluxo de pessoas, como: higienizar sempre após cada uso pontos e superfícies de contato como botões de elevadores, maçanetas de portas, corrimãos, telefones, tomadas, teclados, telas e monitores de computadores, e smartphones, bancadas de trabalho, móveis em áreas de espera, carrinhos de bagagens, etc;
- Propiciar boa ventilação nos ambientes mantendo portas abertas e, em caso de ambiente climatizado, realizar a manutenção e limpeza dos aparelhos de ar condicionado, inclusive filtros;
- Promover a remoção frequente do lixo de forma a não gerar acúmulo, utilizando procedimentos seguros, recolhendo os resíduos dos recipientes próprios quando estão com 2/3 de sua capacidade preenchidos ou sempre que necessário. Recomenda-se que as lixeiras existentes no estabelecimento sejam com tampa, pedal e contenham saco plástico para que o resíduo não tenha contato direto com a lixeira;
- Colocar dispenser de álcool em gel 70% próximo às portas de todos os elevadores e locais de entrada e saída de áreas sociais;

- Utilizar somente desinfetantes para uso geral (normalmente à base de cloro, álcoois, fenóis, quaternário de amônio) devidamente registrados junto à Anvisa; e
- Os colaboradores devem ser bem treinados para tomar precauções eficazes com o uso de EPIs, especialmente a paramentação e desparamentação.

NAS ENTRADAS DO HOTEL

- Haverá barreiras sanitárias nas entradas do hotel, com tapetes sanitizantes e sanitização das bagagens;
- Obrigatório o uso de máscara para colaboradores, fornecedores e hóspedes;
- Será disponibilizado álcool em gel 70% nas áreas comuns (recepção, restaurante, saídas de elevador e banheiros) e demais pontos estratégicos;
- Os ambientes serão ventilados, com portas abertas e sistemas de ventilação natural, sempre que possível;
- Os ambientes públicos climatizados com ar condicionados terão seus filtros limpos diariamente, sendo substituído e atualizado com o adesivo de limpeza;
- A limpeza e desinfecção de pisos, corrimãos, lixeiras, interfones, telefones, botões dos elevadores, maçanetas, tomadas, torneiras e banheiros, além de outros objetos de uso coletivo, como cadeiras, sofás e espreguiçadeiras serão intensificadas com produtos autorizados pela ANVISA.
- Novos utensílios foram incorporados aos materiais de limpeza, como aspiradores de pó e mops - atualmente recomendados por especialistas;
- O distanciamento mínimo de 2 metros deverá ser mantido entre todos;
- Evite o compartilhamento de espaços comuns com pessoas de outros apartamentos, salvo se mantida a distância recomendada;
- Os clientes devem evitar o compartilhamento de sofás, obedecendo o isolamento de assentos;
- Jornais e revistas do lobby foram retirados para evitar a transmissão indireta;
- As lixeiras em áreas comuns e sociais são providas de tampa e pedal e higienizadas diariamente;
- Os elevadores são recomendados para utilização somente com pessoas do mesmo apartamento ou máximo de 4 pessoas da mesma família, seguindo rigorosamente os distanciamentos conforme os adesivos.

APARTAMENTOS



O Serviço de Limpeza de Unidades Habitacionais

- Novos protocolos de segurança, limpeza e higiene foram adotados para as áreas privativas;
- Ao final da estada do hóspede, deverá ser realizada limpeza e desinfecção completa da unidade habitacional e de suas superfícies - antes da entrada de novo hóspede - com produtos de higiene específicos e com protocolos de segurança para o colaborador, mantendo portas abertas para uma maior ventilação natural;
- A limpeza da unidade habitacional deve acontecer com o ambiente ventilado deixando portas abertas e ar condicionado desligado;
- Definir colaboradores diferentes para a limpeza do quarto para assegurar: a) primeiramente, a remoção do enxoval do quarto (roupa de cama e banho), lixo 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;
- Ao remover a roupa de cama, retirá-la sem sacudir, enrolando-a no sentido de dentro para fora (Dentro: parte em contato com o colchão. Fora: parte em contato com o hóspede) fazendo um “embrulho”. Recomenda-se não encostar a roupa no corpo;
- Transportar as roupas e acondicionar em sacos plásticos de forma a evitar o contato direto;
- Os resíduos recolhidos no quarto devem ser acondicionados em saco (respeitando 2/3 da capacidade) que deverá ser fechado e levado ao abrigo de resíduos sólidos;
- Deverá ser realizada limpeza e desinfecção completa da unidade habitacional e de suas superfícies antes da entrada de novo hóspede;
- Haverá intervalo mínimo de pelo menos 24 horas entre utilizações de hóspedes;
- Caso exista caso suspeito em alguma unidade, o material coletado (resíduo e enxoval) deve ser retirado, identificado e enviado para lavanderia separado das demais peças;
- Recomenda-se limpar as superfícies com pano embebido com água e detergente neutro, entre outros de igual ou superior eficiência;
- Limpar e desinfetar todas as superfícies dando atenção às áreas potencialmente contaminadas, como: cadeiras, cama, interruptores, controles remotos, maçanetas, amenities, aparelhos telefônicos, controles remotos de ar condicionado e de televisores com desinfetante previamente definido, devidamente registrado na Anvisa, e definido no Plano de Higiene/Unilever (em anexo).

- Secar com pano limpo, sempre que necessário;
- Após o processo de limpeza, desinfetar copos dos quartos com produto definido e devidamente registrado na Anvisa;
- O Frigobar está temporariamente desabastecido, informar aos hóspedes que solicitem seu pedido durante o check in. A reposição será sob demanda, os itens encontram-se no QR Code do apartamento e podem ser solicitados através do Ramal 2;
- Haverá redução da capacidade do número de apartamentos para 60% da operação;
- Obrigatório o uso de EPIs (máscara, luvas, protetor facial, touca e avental) pelos colaboradores para higienização do ambiente.
- Os colaboradores de serviços gerais fazem uso dos seguintes equipamentos de proteção individual - EPIs: máscara de proteção facial, luvas de látex e sapatos fechados com solado antiderrapante.
- Higienização com solução desinfetante à base de álcool 70% e quaternário de amônia recomendados pela ANVISA, descritiva no Protocolo de Higiene;
- Novos utensílios foram incorporados aos materiais de limpeza, como aspiradores de pó e mops - atualmente recomendados por especialistas;
- O ambiente será limpo com portas abertas, para arejar o ambiente;
- Os filtros dos ar condicionados serão limpos após cada check out com adesivo da data que foi higienizado. A equipe de manutenção do hotel realizará vistorias periódicas e preventivas nos equipamentos e sistemas de ar condicionado dos apartamentos para monitoramento e reforço nas ações de limpeza e desinfecção;
- Itens do apartamento itens considerados supérfluos, decoração e informativos, que acumulavam sujidades foram retirados, tais como folhetos, cardápio, bloco de notas, canetas e lápis, para facilitar a higienização do apartamento.;
- Todos os travesseiros e colchões são revestidos com capas protetoras e impermeáveis que são trocadas a cada check out;
- Disponibilizado álcool em gel 70% como amenidade;
- Todos os folhetos e informações serão disponibilizados no site www.hoteldiogo.com.br, e através do QR Code disponível, não haverá papel no apartamento;
- Os revestimentos de piso, apartamento e banheiro, são em cerâmica que facilitam a limpeza e desinfecção
- As roupas de banho e de cama são terceirizadas, portanto a lavanderia possui rigoroso padrão de qualidade e limpeza de suas peças. Protocolo Específico de Lavagem, Manuseio e Distribuição da roupa foi criado e encontra-se à disposição;

- Todo enxoval do apartamento é lavado com água quente à temperatura acima de 60°C;
- Durante a arrumação do apartamento não é permitida a permanência do hóspede dentro do apartamento; e
- Lacre de segurança após a limpeza do apartamento que somente será retirado pelo novo hóspede

Front office



- Organizar os balcões das recepções com linha de distanciamento de, no mínimo, 2 metros do próximo cliente (esta indicação está adesivado no piso caso haja fila de espera);
- Caberá ao hotel orientar as pessoas e manter o distanciamento;
- Os recepcionistas devem usar máscaras, luvas e protetor facial;
- Possibilitar atendimento preferencial às pessoas de grupo de risco (idosos, hipertensos, diabéticos e gestantes) em todos os setores do hotel como - recepção, eventos, restaurantes, etc. - garantindo um fluxo ágil para que permaneçam o mínimo de tempo possível na recepção do hotel. Esta informação deve estar disponível aos clientes a fim de facilitar a compreensão dos demais hóspedes;
- Ao receber o hóspede, evitar cumprimentos com contato físico como aperto de mão e abraços;
- Reduzir a quantidade de móveis como sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de assentos no local;
- Estimular, para a segurança de hóspedes e colaboradores, o autosserviço de bagagens e estacionamento. Estes serviços somente serão prestados com solicitação expressa do hóspede. Em havendo a prestação desses serviços, mensageiros e manobristas devem portar EPIs e higienizar as mãos após carregar malas e bagagens, bem como, higienizar todos os pontos de contato;
- Toda bagagem será higienizada na entrada do hotel com produtos sanitizantes;
- Remover jornais, revistas, livros para evitar contaminação indireta;
- A Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) está disponível online e deve ser preferencialmente preenchida antes da chegada ao hotel. O hóspede receberá através de email 24 horas antes de sua chegada um link para preenchimento eletrônico, de modo a agilizar seu check in.

- Somente será preenchida em papel a FRNH, caso não seja possível por meio eletrônico, em cumprimento à legislação da Embratur;
- Intensificar as informações nos canais de comunicação online através de QR Code amplamente distribuídos nas áreas do hotel. Estimular a realização do check-in online através do envio prévio para o email do cliente o link de preenchimento, solicitando as informações cadastrais da FNRH exigidas pela Embratur, Ministério do Turismo, e para fins específicos sobre a saúde do hóspede, se o mesmo se enquadra no grupo de risco e se possui plano de saúde, seguro viagem, e quem deverá ser contatado, no caso de emergência, em conformidade ao Protocolo Setorial do Governo do Estado.
- Os cartões de acesso ao apartamento são higienizados pelo recepcionista antes de ser entregue ao hóspede, no check-in. No check out será disponibilizado uma urna coletora para dispensar os cartões para higienização e reutilização posterior.

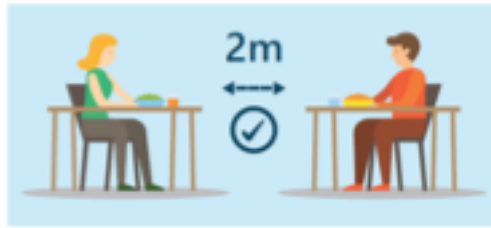
CHECK IN

- Obrigatório o uso de máscara para hóspedes;
- Aferição de temperatura de todos os hóspedes no ato do check-in. Caso apresente temperatura corporal maior ou igual a 37,5° ou sintomas gripais, deverá recorrer aos hospitais recomendados para atendimento;
- O check in será feito online no site www.hoteldiogo.com.br;
- O cartão do quarto será higienizado novamente antes da entrega ao hóspede;
- O distanciamento de 2m entre clientes deverá ser respeitado;
- As bagagens dos hóspedes serão higienizadas com sanitizante, antes de entrarem ao hotel;
- Manuseio de Bagagem:
 - Incentivar o autosserviço de mensageiros ou manobristas, salvo se salvo se solicitado expressamente para atendimento preferencial, idosos ou gestantes;
 - Se houver o atendimento pelo colaborador, imediatamente após deixar a bagagem, o colaborador desinfetará as mãos com álcool em gel a 70%.

CHECK OUT

- Obrigatório o uso de máscara para hóspedes;
- Conferência de extrato e Check out online ou por mensagem enviada individualmente;
- Ao final de sua estadia, o hóspede depositará seu cartão em local específico indicado;
- Prioridade por utilizar link de pagamento ou por aproximação quando possível. Se necessário o uso de máquinas de cartão, estas serão envelopadas com filme plástico e desinfetadas após cada uso.

Alimentos e bebidas



O setor de alimentos e bebidas deve respeitar as normas conforme já publicado pela ANVISA:

- Considerar uma distância mínima entre mesas 2,0 (dois) metros e cadeiras* 1,5 (um metro e meio) metro * cadeira ocupada;
- Para restaurante e bar com espaços reduzidos, deve-se considerar a reserva antecipada de horários;
- Os atendentes do restaurante e garçons, ajudantes e recepcionistas deverão utilizar máscara de proteção facial, protetor facial e luvas ao atenderem os clientes. Recomenda-se não conversar durante o serviço, falar somente o necessário com o cliente e aplicar etiqueta respiratória caso se faça necessário;
- O serviço de café da manhã deve respeitar o mesmo distanciamento das mesas quando servido no restaurante, seguindo as recomendações do serviço empratado ou em pequenas porções personalizadas para a pessoa ou grupo familiar. Existe a possibilidade de ser oferecido sem custos, durante a pandemia, em room service;
- As estações de buffets poderão ser usadas quando totalmente fechadas, havendo colaboradores para servir individualmente os hóspedes. Os alimentos não podem ficar expostos; Em caso de autosserviço, é obrigatório o uso de máscaras e luvas pelos hóspedes e/ou clientes;
- Todos os utensílios, copos, xícaras, talheres estão individualmente isolados com plástico filme; guardanapos, sachets de maionese, catchup, mostarda, sal, açúcar, adoçante, manteiga, mel são ofertados individualmente aos hóspedes;
- A mesa deve ser montada na chegada do cliente;
- O serviço de room service deve ser ofertado com os alimentos protegidos individualmente durante o transporte até a unidade habitacional e, ao término das refeições, os utensílios devem ser dispostos do lado de fora do quarto (no corredor do lado da porta) pelo hóspede, para que sejam recolhidos;
- O refeitório de colaboradores:
 1. Considerar um cronograma de utilização com horários distintos, de forma a evitar aglomerações junto aos setores, conforme definição em informativo;
 2. No caso de serviço de buffet, para garantir o distanciamento social e a segurança alimentar dos colaboradores, deve ser utilizado luvas descartáveis e máscaras durante o serviço;

3. No caso de refeição individual a mesma deve ser servida lacrada.

- No caso de buffet respeitar o distanciamento de 1,5 metro.

RESTAURANTE

- Obrigatório o uso de máscara para colaboradores e hóspedes;

- Disponibilizado álcool em gel 70% no restaurante;

- O ambiente será ventilado, com portas abertas, sempre que possível;

- Os filtros dos ar condicionados serão limpos diariamente;

- Haverá redução da capacidade do restaurante com distanciamento mínimo entre as mesas de 2 metros;

- Cardápio serão disponibilizados online através do site ou QR code;

- Somente haverá atendimento para hóspedes. No momento, clientes passantes não estão sendo aceitos;

- As refeições serão prioritariamente servidas no restaurante com horário e cardápio previamente agendados;

- Café da manhã poderá ser agendado no momento do check in para serviço no apartamento sendo atendidos de acordo com a ordem de solicitação; para o serviço no restaurante haverá porções individuais servidas em embalagens fechadas, às quais os usuários não terão acesso aos alimentos e serão servidos por profissionais devidamente equipados e higienizados, segundo as boas práticas de fabricação de alimentos.

O serviço para grupos fechados será agendado com horários específicos de atendimento no restaurante;

- Caso opte pelo serviço no restaurante, os hóspedes deverão usar obrigatoriamente máscaras ao entrar, ao sair e ao servir-se no buffet; Luvas descartáveis também são necessárias para o autosserviço;

- Cada mesa poderá conter no máximo 3 pessoas se forem da mesma família ou apartamento;

- As superfícies de mesas e cadeiras serão higienizadas após cada refeição, com sanitizantes adequados, para objetos e superfícies comuns;

- Reforçar boas práticas no restaurante e reservar espaço para a higienização dos utensílios de acordo com o Procedimento Operacional Padrão (POP), adaptados às medidas de prevenção Covid-19.

- Todo serviço de alimentos e bebidas poderá ser servido à la carte, diretamente na mesa ou no apartamento.

- O cardápio estará disponível com fácil acesso, nas mesas através de QR Code, no site www.hoteldiogo.com.br ou plastificado (caso impossibilitado as primeiras opções), para que possa ser higienizável a cada novo atendimento.
- O serviço de quarto (room service) estará disponível 24h, cardápio estará disponível através de QR Code, ou no site www.hoteldiogo.com.br
- Os talheres estarão embalados em plástico após higienizados, somente serão apresentados junto ao prato;
- Quando possível o serviço de buffet self service será oferecido com um colaborador para orientar a responsabilidade diante do buffet com uso obrigatório de máscaras e luvas ao se servir, bem como substituir todos os utensílios (colheres, espátulas, pegadores, conchas e outros similares) a cada 30 minutos.
- Solicitamos que os hóspedes utilizem cartões de crédito ou lançamento em conta no apartamento, para pagamento durante o check out.
- Se houver entrega de pedidos de delivery, o entregador ficará na área externa do hotel da portaria principal, devendo o hóspede ir ao encontro do entregador.

BAR

- Obrigatório o uso de máscara para colaboradores e hóspedes;
- Disponibilizado álcool em gel 70%;
- O ambiente será ventilado, com portas abertas, sempre que possível;
- Proibida aglomeração de hóspedes;
- Somente haverá atendimento para hóspedes. No momento, clientes passantes não estão sendo aceitos;
- O cardápio estará disponível com fácil acesso no balcão através de QR Code, no site www.hoteldiogo.com.br ou plastificado (caso impossibilitado as primeiras opções), para que possa ser higienizável a cada novo atendimento.

COZINHA

- Obrigatório o uso de toucas e máscara para colaboradores;
- Reforçar boas práticas na cozinha e reservar espaço para a higienização dos alimentos de acordo com o Procedimento Operacional Padrão (POP), adaptados às medidas de prevenção Covid-19;
- Será restrito o acesso de pessoas externas às áreas de produção e manipulação de alimentos, incluindo fornecedores;
- Toda e qualquer pessoa que precise entrar na cozinha deve lavar as mãos e desinfetá-las corretamente, além de utilizar máscaras e toucas;
- Os colaboradores deverão utilizar todos EPIs recomendados para o ambiente;
- As lixeiras da cozinha são providas de tampa e pedal e higienizadas diariamente.

Eventos e reuniões



- Haverá uma barreira sanitária na área do mezanino, com tapetes sanitizantes;
- As salas de eventos terão suas capacidades reduzidas, a fim de aumentar o distanciamento entre os participantes. O espaçamento não deve ser somente lateral, mas principalmente considerar o espaçamento das cadeiras “da frente” quando em formato de auditório. Deve respeitar uma distância mínima entre mesas de 2,0 (dois) metros e de cadeiras 1,0 (um) metro considerando uma pessoa sentada;
- As áreas comuns dos espaços reservados aos eventos também deverão reduzir a quantidade de sofás, mesas e cadeiras, diminuindo o número de pessoas no local, buscando guardar a distância mínima recomendada de 1,5 (um metro e meio) metro entre os participantes; em locais em que haja escada, a distância a ser preservada entre as pessoas é de 3 (três) degraus.
- A quantidade de pessoas para eventos sociais e empresariais deverá seguir normas restritivas do Protocolo Setorial 22 – Eventos, do governo estadual.
- Área do mezanino ficará com portas abertas, sempre que possível para a troca de ar;
- As salas terão suas capacidades reduzidas e atendendo o distanciamento social indicado;
- Será disponibilizado álcool em gel 70% nos ambientes;
- Manter limpos os componentes do sistema de climatização (bandejas, serpentinas, umidificadores, ventiladores e dutos), de forma a evitar a difusão ou multiplicação de agentes nocivos à saúde humana e manter a qualidade interna do ar. Os filtros dos sistemas de climatização (splits, ar-condicionados de bandeja etc.) deverão obrigatoriamente, ser limpos todos os dias após o término dos eventos;
- O serviço de coffee break será servido com auxílio de descartáveis e em porções individuais ou em kits (lunch box), para reduzir o contato de pessoas próximas às mesas de serviço. Eventualmente reposição de bebidas poderá ser realizada com serviço indireto, ou seja, efetuado por colaborador do hotel;
- Os processos de limpeza e higienização dos espaços em geral serão intensificados, especialmente banheiros, mesas, cadeiras, sofás, objetos e superfícies de uso público. Implementar rotina de higienização e limpeza de equipamentos e materiais de toques frequentes várias vezes ao dia;
- Disponibilizar locais para a lavagem adequada das mãos providos de pia, água, sabão líquido, papel toalha, lixeiras com tampa com acionamento por pedal e garantir o acesso de pontos de higienização providos com material de limpeza e desinfecção, como soluções alcoólicas, solução de hipoclorito de sódio e outros sanitizantes.

- Não será permitido o compartilhamento de sofás, nas salas de espera;
- Tornar obrigatório o uso de utensílios individuais para consumo de bebidas;
- Aumentar a frequência de limpeza de recipientes que realizam a filtragem de galões de água mineral;
- Somente será permitida a distribuição individual de kits promocionais (inclusive materiais gráficos e brindes), se estiverem embalados.
- Caberá ao contratante:
 1. Responsável pelo evento deverá priorizar o credenciamento e o check-in de forma eletrônica – sem aglomeração ou filas, realizar o processo de inscrição prévia e 100% online;
 2. A organização das filas de acesso e controle interno da área do equipamento que foi contratada, dimensionando o distanciamento nas filas e ocupação de cadeiras com distanciamento mínimo de 2 metros entre as pessoas;
 3. Somente permitir o ingresso e permanência na área reservada e de circulação daqueles que estiverem fazendo uso adequado de máscara de proteção facial;
 4. Orientar a utilização de álcool em gel a 70% para correta higienização das pessoas que forem ingressar na área reservada;
 5. Aferir a temperatura dos participantes com termômetro digital infravermelho à distância segura, informando de forma cortês e discreta se houver impedimento de acesso por conta de quadro febril (acima de 37,5°C), orientando a procurar uma unidade de saúde;
 6. Se responsabilizar por toda e qualquer autuação decorrente da não observância das medidas sanitárias e de distanciamento entre as pessoas, inclusive pelas multas e/ou indenizações que decorram de tais inobservâncias, até mesmo se lançadas em nome do hotel contratado;
 7. Indenizar o hotel contratado por eventual suspensão de suas atividades, caso tal fato se deva às inobservâncias das regras sanitárias e de distanciamentos previstas nas normas editadas pelo poder público.
- Caberá ao hotel contratado:
 1. Cancelar ou suspender o evento, caso verifique que as normas sanitárias e de distanciamento não estejam sendo respeitadas pelo contratante, sem qualquer ônus para o hotel;
 2. Disponibilizar e manter banheiros limpos e abastecidos com papel higiênico, sabonete líquido nos lavatórios de mãos, papel toalha, lixeiras acionadas por pedal e álcool em gel a 70%.
 3. Todo atendimento deverá ser prestado por colaboradores portadores de EPIs

Áreas e atividades de lazer



Os espaços e áreas de lazer devem respeitar as normas transversais de distanciamento físico e higiene sanitária, de acordo com a capacidade de uso pelos hóspedes:

- Academia de ginástica deve ser usado com agendamento prévio (hora marcada) por único hóspede por 50 minutos e após o uso dos equipamentos os mesmos devem ser desinfetados por profissionais conforme as normas de limpeza;
- Obrigatório o uso de máscara para hóspedes e colaboradores;
- A piscina terá sua capacidade reduzida com distanciamento entre as mobílias. Em cada grupo de cadeiras ou espreguiçadeiras somente será permitido pessoas da mesma família. Após a utilização desses espaços, os móveis são limpos e higienizados com produtos indicados a base de álcoois;
- Sauna está temporariamente fechada;
- Massagens poderão ser agendadas. A sala e utensílios serão desinfetados após cada utilização pelas profissionais.

REFEITÓRIO

- Obrigatório o uso de máscara quando colaboradores não estiverem se alimentando;
- Utensílios (pratos, copos, talheres, etc...) não poderão ser compartilhados a fim de evitar contaminação;
- Distanciamento social de 2 metros deverá ser respeitado;
- Horários de refeição será previamente definido por setores;
- Luvas descartáveis estarão disponíveis para utilização quando colaborador for montar seu prato.

FORNECEDORES E TERCEIROS

- Obrigatório o uso de máscara para fornecedores e terceiros;
- Reforçar boas práticas na manipulação e higienização dos produtos de acordo com o Procedimento Operacional Padrão (POP), adaptados às medidas de prevenção Covid-19;

No recebimento dos produtos para reposição de estoques, o colaborador deverá fazer uso de máscara de proteção facial e luvas.

- Haverá aferição de temperatura de todos os fornecedores e terceirizados antes de entrarem no hotel;

- Será restrito o acesso de pessoas externas às áreas de serviços do hotel, salvo se acompanhadas por alguém do hotel ou previamente autorizadas. Neste caso deverá lavar as mãos e desinfetá-las corretamente;
- Haverá uma barreira sanitária na entrada do hotel, com tapete sanitizante e sanitização de produtos que adentrarem às nossas dependências.

Disque Saúde (Ministério da Saúde): 136
TELESAÚDE 24H 0800 275 1475
WHATSApp DA SAÚDE (85) 98439 0647
coronavirus.ceara.gov.br / saude.ce.gov.br

Nosso maior propósito é oferecer uma hospedagem sempre segura, sem comprometer a sua experiência conosco. Esperamos lhe receber em breve!

#tudopassa

(85) 3462 1011
(85) 9 9981 0016
reservas@hoteldiogo.com.br

ANEXO I - PROTOCOLO PARA QUARENTENA DE VIAJANTES EM HOTÉIS – ANVISA

Quando liberado pelas autoridades brasileiras, o isolamento de viajantes em hotel deve ser realizado observando as seguintes diretrizes:

- Após avaliação de saúde realizada no desembarque da embarcação, a empresa deve providenciar local para que os viajantes permaneçam em isolamento por 14 dias, a contar da data de aparecimento do último caso suspeito.
- Os viajantes serão distribuídos em andares reservados exclusivamente para a realização dos isolamentos, em quartos individuais, excetuando-se os casos em que estiverem acompanhados – por exemplo: casais.
- Se utilizar mais de um andar, dar preferência ao uso de andares sequenciais e de forma a ocupar a extremidade do prédio. Os demais hóspedes não devem acessar os andares com viajantes em isolamento.
- Os viajantes devem permanecer no quarto de hotel até o momento de apresentação para o voo de repatriamento.
- Será de competência do armador, empresa de navegação ou empresa de cruzeiro realizar o acompanhamento dos viajantes em quarentena, dar suporte ao hotel para cumprimento das medidas abaixo relacionadas.

Monitoramento da situação da saúde de viajantes

O isolamento deve ser acompanhado por equipe médica com reporte diário à Anvisa (2x/dia) sobre estado de saúde dos viajantes.

- Na impossibilidade da presença de equipe médica, representante da empresa questionará sobre a presença de sinais e sintomas diretamente aos viajantes em cada quarto, por contato telefônico, duas vezes por dia.
- Após averiguação diária quanto a presença de sinais e sintomas da COVID-19, mesmo que não sejam identificados viajantes sintomáticos, a empresa deverá reportar a situação atualizada à Autoridade Sanitária (Notificação negativa).
- O isolamento deve ser realizado em locais com portas, com ventilação adequada.
- Deve ser disponibilizado álcool em gel nos quartos.

Orientações para as refeições

- Todas as refeições devem ser realizadas dentro dos quartos individuais de isolamento.
- Ao término das refeições, os utensílios devem ser dispostos do lado de fora do quarto (no corredor, ao lado da porta) pelo viajante, para que sejam recolhidos.
- Para a limpeza dos utensílios utilizados na alimentação recomenda-se utilizar água, detergente líquido e para a desinfecção deve ser utilizado álcool 70%, hipoclorito de sódio ou outro saneante registrado pela Anvisa para esse fim. O uso de qualquer um destes produtos deve seguir as orientações do fabricante.

A lavanderia deve recolher e trocar as roupas sujas, no mínimo, 2 vezes por semana. Ver Protocolo de Lavagem – Lavanderia Joati, em anexo. Temos procedimento definido com a lavanderia externa, que realiza o serviço de lavagem do nosso enxoval, a saber:

- Apartamento ficará fechado por 72h horas após a saída do hóspede infectado
- Após esse período é feita a arrumação do apartamento
- O enxoval sujo é isolado em saco plástico para serem encaminhadas à lavanderia
- Utilizamos a máquina de ozônio por 30 minutos para desinfecção do ambiente
- O apartamento somente voltará a ser utilizado com mínimo de 24 horas

Procedimentos de limpeza e desinfecção de superfície (quartos, banheiros e áreas comuns)

- Os apartamentos ocupados são limpos somente com a solicitação expressa do hóspede, seja por indicação do sensor de arrumação ou por solicitação à Recepção. Proibimos temporariamente a arrumação de apartamentos com hóspedes dentro dos apartamentos.
- A equipe de limpeza estará capacitada a realizar a limpeza e desinfecção do apartamento com os EPIs necessários à sua proteção, utilizando os produtos indicados para desinfecção de ambientes e superfícies, definido no Plano de Higiene, desenvolvido pela Top Clean, representante Unilever.
- Reforçamos a limpeza e desinfecção das áreas mais tocadas, como maçanetas, controle de televisão, controle do ar condicionado, corrimão, botões de elevadores dentre outras superfícies com os produtos descritos no Plano de Higiene – Unilever.
- Os responsáveis pelos procedimentos definidos no Plano de Limpeza e Desinfecção - PLD utilizam os Equipamentos de Proteção Individual - EPI indicados para a prestação do serviço.
- As cortinas são lavadas quando necessárias. A lavanderia segue rigoroso protocolo de lavagem, com temperaturas elevadas e produtos adequados para sua desinfecção.

Gerenciamento de resíduos sólidos (lixo)

- Os resíduos possíveis de infecção (presença de microrganismos com risco de disseminação de doença), são acondicionados separadamente em sacos, impermeáveis, de material resistente à ruptura e vazamento contidos no seu interior, respeitados seus limites de peso.
- Os sacos permanecem durante todas as etapas de gerenciamento, identificados e dentro de recipientes de acondicionamento tampados.
- Os resíduos têm descarte gerenciado por empresa coletora qualificada. O tratamento e disposição final são realizados em locais licenciados pelos órgãos ambientais.

Processamento do Enxoval

- O processo de lavagem do enxoval (roupa de cama e banho) pode ser realizado conforme já padronizado pelo estabelecimento, porém deve-se ter maior cuidado quanto a separação e manuseio de todos os itens;
- Os colaboradores responsáveis pelo processamento do enxoval deverão estar paramentados com máscaras, óculos de proteção, luvas de látex, vinil ou nitrílica, avental frontal impermeável de mangas com punho, e calçados impermeáveis com solado antiderrapante;

- Mantemos roupas limpas separadas das sujas para evitar contaminação cruzada;
- Disponibilizamos carros diferenciados e identificados para transporte de roupa limpa e suja e realizar desinfecção dos carros após o uso;
- Disponibilizamos álcool em gel 70% para higienização das mãos dos colaboradores.




HOTEL DIOGO
FORTALEZA

Acesse nosso site

