



PROTOCOLO DE FUNCIONAMENTO FRENTE AO COVID-19

Lodi Empreendimentos Ltda

CNPJ 03.349.460/0001-18

Natal/RN



SUMÁRIO

Introdução.....	3
Adequação do Ambiente	4
Adequações dos Colaboradores	5
Procedimentos Adotados no Atendimento ao Cliente	6
Uso da Piscina.....	8
Unidades Habitacionais	8
Adequações nas Unidades Habitacionais	8
Café da Manhã.....	9
Conclusão.....	10



INTRODUÇÃO

Diante do cenário de pandemia que vivemos no momento ocasionado pelo COVID-19 o Hotel Areia de Ouro, vem redobrar os cuidados com nossa equipe e clientes seguindo todas as orientações do poder público e de seus órgãos competentes, como Ministério da Saúde, Organização Mundial da Saúde (OMS) e Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). O presente documento descreve o protocolo de funcionamento adotado pelo Hotel Areia de Ouro diante as recomendações frente ao COVID-19. Os procedimentos adotados estão descritos e divididos por seus respectivos, todos os protocolos aqui citados são voltados para o hóspede, agência, operadores, colaboradores, visitantes e fornecedores.



RECEPÇÃO

ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE

- **Banheiros Sociais**

Os banheiros sociais da recepção serão higienizados e desinfetados frequentemente, seguindo as orientações dos protocolos adotados;

- **Sinalização Horizontal**

A recepção estará devidamente sinalizada com demarcações no chão sinalizando o posicionamento do hóspede no ambiente, como no caso das filas que terão um distanciamento de um metro e meio entre os clientes;

- **Sinalização Vertical**

Haverá na recepção, informativos e orientações de higienização e distanciamento dispostas através de placas, Totem e TV;

- **Local Reservado para Preenchimento de Fichas**

Será reservado para o hóspede um local específico para o preenchimento da sua ficha e declaração de saúde, caso não tenha preenchido a ficha online;

- **Disponibilidade de Álcool 70%**

O cliente terá a sua disposição na recepção álcool 70%;

- **Higienização**

Ampliamos a frequência da higienização no lobby de recepção, assim como de puxadores, maçanetas, interruptores, corrimões e espelhos utilizando soluções adequadas;



- **Acesso ao Hotel**

Os colaboradores da recepção realizarão o controle de entrada e saída de hóspedes, colaboradores, visitantes e fornecedores;

Nosso colaborador terá a responsabilidade de aferir a temperatura dos hóspedes, visitantes, fornecedores e dos colaboradores antes de iniciar as atividades, em caso de alteração será comunicado ao gestor direto e o mesmo tomará as medidas seguindo o protocolo.

Visitantes e fornecedores em caso de alteração de temperatura, não poderão entrar nas dependências do hotel.

ADEQUAÇÕES DOS COLABORADORES

- Os colaboradores estarão devidamente treinados de forma a estarem aptos a proceder corretamente em casos de hóspedes com suspeita de COVID-19, priorizando a cordialidade e presteza no atendimento;
- Os colaboradores estarão equipados com os EPI'S, como máscara e face shield, os nossos colaboradores receberam treinamento e orientações inerente a utilização desses equipamentos;
- Os colaboradores também serão acompanhados de perto. No início da jornada de trabalho, será feita a aferição de temperatura corporal e checado se o funcionário apresenta algum sintoma do novo corona vírus. Caso exista a suspeita de contaminação, o colaborador será afastado das funções;



PROCEDIMENTOS ADOTADOS NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

- No ato do Check-in o hóspede será atendimento em um primeiro momento por um colaborador devidamente treinado, nessa etapa será aferida a temperatura corporal;
- Estando às medições dentro do padrão esperado, o hóspede será encaminhado ao recepcionista para dar continuidade ao check-in, caso contrário o hotel tomará medidas conforme o protocolo Vigente;
- Será disponibilizado em nosso site o link para check in antecipado, com preenchimento da Ficha Nacional de Registro de Hóspede (FNRH), caso não seja feito, o hóspede preencherá sua ficha ao chegar ao hotel, junto com a Declaração de Saúde, inerente ao plano de retomada do turismo;
- O recepcionista ainda no ato do check-in, informará ao hóspede sobre todas as recomendações de distanciamento, higienização, etiqueta respiratória e uso de máscara, nesta oportunidade também será indicado o nosso QR Code que terá todas as informações necessárias e orientações aos hóspedes;
- Será reforçada a importância do uso de máscara;
- Haverá atendimento prioritário aos hóspedes pertencentes ao grupo de risco;
- Caso o cliente já acomodado venha a apresentar algum sintoma do COVID-19 o mesmo poderá contar com um colaborador devidamente treinado em um local reservado para atendimento e receberá as primeiras orientações;
- O hotel disponibiliza de um kit emergência contendo oxímetro, termômetro digital com infravermelho;



- Todo e qualquer material como cartão para abertura do apartamento, controles de TV e ar condicionado, serão entregues ao hóspede estarão desinfetado e este procedimento será repetido na devolução;
- O hóspede terá a opção de comprar máscaras em nossa recepção, na lojinha.
- Objetos que poderão servir de canais de contaminação indireta serão removidos da recepção, como por exemplo: revistas, jornais, itens de decoração e sofás;
- Em caso de suspeita de contaminação por COVID-19 o hóspede será transferido para uma ala do hotel isolada, não podendo mais transitar nas áreas sociais;
- O período de isolamento nas dependências do hotel será igual ao previamente contratado, ultrapassado este período, os custos de hospedagem serão de inteira responsabilidade do hóspede;
- O QR Code com o protocolo estará disponível para consulta, assim como contatos de autoridades sanitárias locais, hospitais públicos e privados,
- informações internas do hotel e informações da situação da pandemia no nosso estado;
- Na recepção será obrigatório o hóspede definir um horário entre às 06:30h até às 10:00h para o café da manhã;



USO DA PISCINA

- O uso da piscina terá controle de aglomeração;
- O tratamento da água da piscina será realizado tomando como referência o protocolo existente no Plano de Retomada do Turismo do RN;
- Os banheiros da piscina serão desinfectados seguindo as diretrizes que constam em nosso protocolo.

UNIDADES HABITACIONAIS

Limpeza dos Apartamentos

- A higienização e desinfecção dos apartamentos serão realizadas diariamente, seguindo as orientações que constam nos protocolos vigentes;
- A limpeza do filtro do ar condicionado será realizada diariamente no momento da limpeza do apartamento;
- Os apartamentos ficarão indisponíveis por 48 horas após cada check out e passará por higienização profunda com ciclo de ozônio nas primeiras 24 horas e posteriormente por um automatizador quaternário de amônia nas 24 horas restante.

ADEQUAÇÕES NAS UNIDADES HABITACIONAIS

- Objetos de decoração que possam servir de agente de contaminação indireta serão removidos dos apartamentos;



- Nos apartamentos será realizada a limpeza úmida do piso, sem o uso da vassoura convencional;
- Maçanetas, tomadas, interruptores e qualquer superfície de contato serão higienizadas a cada limpeza da unidade;
- Os colaboradores serão orientados diariamente sobre o uso de seus EPI'S e procedimentos de limpeza e desinfecção das unidades habitacionais;

CAFÉ DA MANHÃ

- Os hóspedes terão acesso ao restaurante obedecendo as sinalizações;
- Um totem com álcool 70% será disponibilizado na entrada do restaurante e luvas descartáveis para acesso ao buffet;
- O restaurante está sinalizado, levando em consideração as regras de distanciamento mínimo de 2m por mesas;
- A aproximação ao buffet será permitida com uso obrigatório de máscara e luvas;
- As frutas servidas no café passarão por um rigoroso processo de desinfecção;
- Os talhares serão devidamente embalados para maior segurança;
- A desinfecção do restaurante será realizada antes da abertura para maior segurança do hóspede;
- As mesas não terão mais itens que poderão ser compartilhados como porta guardanapo, palito e sal;



CONCLUSÃO

Este documento teve por finalidade descrever e tornar público os protocolos adotados para a reabertura do Hotel Areia de Ouro, visando proporcionar uma estadia segura aos nossos clientes e segurança aos colaboradores, que estão empenhados neste momento de retomada. Todos os protocolos que foram adotados estão fundamentados nas orientações da OMS, Ministério da Saúde, Ministério do Turismo, ANVISA, Plano de Retomada do Turismo e demais órgãos competentes. Por fim, é importante frisar que tais protocolos poderão sofrer mudanças à medida que haja atualização quanto às orientações e protocolos.