



# PREMIUM

VILA VELHA HOTEL

## PROCOLOS DE PROTEÇÃO PREMIUM VILA VELHA HOTEL

### RECEPÇÃO

- Organizar os balcões das recepções com linha de distanciamento de, no mínimo, 1,5 metros do próximo cliente (esta indicação de 1,5 metros deve estar no piso caso haja fila de espera).
- Os recepcionistas devem usar máscaras ou Face Shield;
- 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 estabelecimento.
- Ao receber o cliente, evite 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 pessoas no local;
- Estimular, para a segurança de hóspedes e colaboradores, o autosserviço de bagagens e estacionamento, no caso de permanência destes serviços. Principalmente mensageiros e manobristas devem higienizar as mãos após carregar malas e bagagens, bem como, higienizar todos os pontos de contato;
- Remover jornais, revistas, livros e Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) em papel de todos os espaços para evitar a contaminação indireta; e
- Intensificar as ações nos canais de comunicação online se possível: no ato da reserva (online) estimular a realização do pré check-in contendo informações cadastrais como na FNRH, anexando dados específicos sobre a saúde do

hóspede, ou seja, se o mesmo se enquadra no grupo de risco e se possui plano de saúde, seguro viagem, no caso de emergência a quem deve ser contatado. Estes dados são importantes não só para fins estatísticos do turismo nacional mas, sobretudo, para prevenção do estabelecimento no caso de o hóspede ter algum problema de saúde durante sua estada.

## 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, tablets e smartphones, bancadas de trabalho, móveis em áreas de espera, carrinhos de bagagens, etc;
- Propiciar boa ventilação nos ambientes mantendo portas e janelas abertas e, em caso de ambiente climatizado, realizar a manutenção e limpeza dos aparelhos de ar-condicionado, inclusive filtros e dutos;
- Promover a remoção frequente do lixo de forma a não gerar acúmulo, utilizando procedimentos seguros, recolhendo os resíduos dos recipientes próprios com fecho ou fechados quando estiverem com 80% de sua capacidade preenchidos ou sempre que necessário, evitando coroamento ou transborde.
- Colocar dispenser de álcool 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.

## **O SERVIÇO DE LIMPEZA DAS UNIDADES HABITACIONAIS**

- 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;
- A limpeza da unidade habitacional deve acontecer com o ambiente ventilado deixando portas e janelas abertas e ar-condicionado desligado;
- Definir funcionários diferentes para a limpeza do quarto para assegurar: a) primeiramente, a remoção do enxoval do quarto (roupa de cama e banho), lixo, etc., 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. Caso exista caso suspeito em alguma unidade, o material coletado (resíduo e enxoval) deve ser retirado, identificado e enviado para área suja do abrigo ou da lavanderia para processamento imediato;

- 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/ poltronas, cama, interruptores, controles remotos, maçanetas, amenities, diretórios, aparelhos telefônicos com desinfetante definido pela Instituição, devidamente registrado na Anvisa;
- Secar com pano limpo, sempre que necessário;
- Após o processo de limpeza, ensacar xícaras, canecas e copos dos quartos, controles remotos com sacos plásticos definido pela instituição; e
- Os uniformes da equipe de governança (equipe de higiene e lavanderia) devem ser lavados no meio de hospedagem ou em lavanderia terceirizada. Este processo garante a higienização correta da roupa e controle por parte do estabelecimento.
- 

### **ALIMENTOS E BEBIDAS**

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

- Considerar uma distância mínima entre mesas e cadeiras de 1,5 metros;
- Para restaurantes e bares com espaços reduzidos, deve-se considerar a reserva antecipada de horários;
- O serviço de café da manhã deve respeitar o mesmo distanciamento das mesas quando servido em espaços pequenos, o hóspede deve escolher, em um cardápio na recepção, o seu café da manhã, identificado com nome, número do apartamento e horário a ser servido no salão do café da manhã, sendo assim ofertado como room service;
- Recomenda-se, na reabertura, não deixar a mesa montada para evitar contaminações cruzadas. Isso inclui também copos, xícaras, guardanapos e jogos americanos;
- A mesa deve ser montada na chegada do cliente. Toalhas de mesa devem ser evitadas e, quando houver, utilizar o cobre manchas – retirá-lo após o uso e junto com outros

- itens de pano acondicionados em um saco plástico e enviados a lavanderia;
- O serviço de room service deve cobrir bandejas, protegendo os alimentos 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, varanda ou do lado da porta) pelo hóspede, para que sejam recolhidos;
  - O refeitório de funcionários:
    1. Considerar um cronograma de utilização com horários distintos, de forma a evitar aglomerações junto aos setores;
    2. No caso de refeição individual a mesma deve ser servida lacrada.
  - No caso de buffet respeitar o distanciamento de 1,5 metros.

## **ÁREAS E ATIVIDADES DE LAZER**

Os espaços e áreas de lazer devem respeitar as normas transversais de distanciamento físico e higiene sanitária, ressaltando:

- Academias de ginástica, saunas, solários e espaços de descanso devem ser usados com agendamento prévio (hora marcada) e após o uso dos equipamentos os mesmos devem ser desinfetados por profissionais conforme as normas de limpeza;
- Importante nesses casos o respeito às normas transversais de distanciamento social e capacidade de uso pelos hóspedes; e
- Esporte de lazer em áreas ao ar livre devem respeitar os protocolos de higiene e distanciamento social. Recomenda-se não emprestar equipamentos de lazer.

## **EVENTOS E REUNIÕES**

- Os salões de eventos devem 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 1,5 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, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local, buscando guardar a distância mínima recomendada de 1,5 metros entre os hóspedes; e
- A quantidade de pessoas para eventos sociais e empresariais deverá seguir normas estipuladas por autoridades (decretos municipais) enquanto houver o estado de calamidade pública ou medidas correlatas de restrição e a depender do controle do nível de transmissão da Covid-19 em cada localidade.