



## Processos e protocolos : Covid 19 – Hotel La Forêt

### **RESERVAS:**

- Orientação aos hóspedes no momento da reserva sobre as medidas de segurança que estão sendo tomadas e novas regras de distanciamento e funcionamento do Hote;.
- Qualquer sintoma como febre, falta de ar ou sintomas relacionados a covid, devem ser informado ao hotel e deixaremos o crédito para posterior utilização;
- Disponibilizaremos link para check in online para preenchimento e envio de documentos antecipadamente para evitar aglomeração na recepção;
- Todos os protocolos sobre o Covide-19 se encontram no site do hotel.

### **RECEPÇÃO:**

- O atendimento ao hóspede será feito de forma individual;
- Os hospedes que estão esperando atendimento deverão manter o distanciamento recomendado;
- O atendimento ao hóspede no balcão só será realizado mediante utilização de máscara;
- Será aferida a temperatura de todos os hospedes no momento do check in, caso a temperatura esteja acima de 37,6 o cliente não poderá se hospedar e o valor já pago ficara de credito para outra data;
- O check in deverá ter sido feito de forma online, na chegada será somente conferido os documentos e entregue as chaves;
- Os protocolos de funcionamento durante a pandemia estão descritos no **QR CODE** exposto na recepção, o mesmo deverá ser lido com atenção;
- O check out deve ser solicitado por telefone;
- A limpeza no quarto será feita mediante solicitação na recepção;
- Caso deseje auxílio com a bagagem, o colaborador de serviços gerais deverá fazer a desinfecção das alças da bagagem com álcool 70° antes de leva-la ao quarto;
- A cada termino de atendimento no balcão da recepção, o mesmo deverá ser higienizado;
- Canetas serão higienizadas sempre antes e depois de serem utilizadas pelos hóspedes, caso o hospede não leve a própria;

### **Funcionários**

- Seguirão restritas regras de limpeza e higiene pessoal e etiqueta respiratória;

- Irão utilizar os EPIS completos, de acordo com sua função:
- Recepção: uniforme completo da empresa e máscara;
- Camareiras: uniforme completo da empresa: sapatos fechados, touca, máscaras, óculos de proteção, luvas de cano alongado e se possível capote para evitar a contaminação do uniforme;
- Serviços gerais: uniforme completo da empresa: máscara, óculos de proteção e luvas de cano alongado;
- Manutenção: uniforme completo da empresa: máscara e óculos de proteção;
- Motoristas: uniforme completo da empresa: máscara e óculos de proteção;
- Cozinha parte interna: touca, avental impermeável e máscara;
- Cozinha parte externa/salão: touca, máscara, óculos de proteção e luvas descartáveis.
- As máscaras deverão ser trocadas a cada 4 horas.

### **LIMPEZA DOS QUARTOS**

- Limpeza dos quartos só será feita mediante a solicitação do hóspede e seguirá restritas normas de segurança e higiene;
- A limpeza será sempre úmida e deverá ser feita sempre com portas e janelas abertas facilitando a circulação do ar.
- A troca de roupa de cama deverá ser feita a cada 3 dias, dependendo do tempo de permanência do hóspede e necessidade.
- A cada check out, a troca do enxoval deverá ser feita por completo, os colchoes pulverizados com álcool 70, assim como outros itens não laváveis do quarto e o filtro do ar será higienizado a cada troca de hospede;
- Os produtos utilizados na limpeza são produtos registrados pela ANVISA;
- Os apartamentos só serão ocupados para uma nova entrada, 24h após o check out.

### **LIMPEZA E REGRAS DE AREAS COMUNS**

- Intensificação da limpeza nas áreas mais tocadas, balcões, sofás, cadeiras, corrimões etc;
- Disponibilizaremos álcool gel em todas as áreas do hotel;
- Redução de moveis e itens decorativos nas áreas comuns;
- Sinuca permanecerá fechada neste 1º momento;
- O espaço kids estará aberto sem a presença de brinquedos porém disponível para utilização dos hóspedes fazendo uso de seus próprios brinquedos;
  - A copa baby será utilizada mediante agendamento e será higienizada a cada troca de hóspede;
  - Disponibilizaremos tapete sanitizante na entrada da recepção, entrada de fornecedores, estoque e escritório para desinfecção de sapatos e rodas de malas.

### **CAFÉ DA MANHÃ**

- O café da manhã deverá ser agendado na recepção. A princípio trabalharemos com 3 turnos: das 8h às 9h, 9h às 10h e 10h às 11h;
- O café da manhã será servido a la carte;
- As mesas estarão demarcadas de acordo com o espaçamento orientado de 1,5m de distância;
- Teremos mais opções de mesas ao ar livre;
- A cada saída de hóspedes, as mesas e cadeiras devem ser higienizadas com álcool 70°
- Os talheres após higienização correta, serão disponibilizados para os clientes em sacos de papel.

### **PISCINA**

- A piscina estará liberada para uso dos hóspedes respeitando as regras de distanciamento;
- Horário de funcionamento da piscina: Das 9h as 18h;
- As mesas e cadeiras do bar da piscina serão montadas do lado de fora com espaçamento mínimo de 1,5m.
- As espreguiçadeiras deverão ter espaço mínimo de 1,5m entre elas e serão higienizadas a cada utilização.

### **VAN**

- Por medidas de segurança, o serviço de transfer feito pela Van (centro e beach club) estará suspenso inicialmente.

### **BEACH CLUB**

- O Beach Club La Plage está funcionando de 4ª a domingo das 11h as 17h;
- Estarão abertos: restaurante, areal privativo e área da piscina com restrição de capacidade e distanciamento de mesas e espreguiçadeiras;
- Limite máximo de pessoas dentro da piscina ao mesmo tempo

### **INFORMAÇÕES GERAIS**

- Todas as áreas de grande circulação do hotel terão informativos sobre o Covid 19 e os protocolos que o hotel segue;

- Hóspedes deverão descartar suas máscaras nos banheiros sociais ou nas lixeiras presentes nos apartamentos;
- Check list de limpeza disponível para os funcionários.
- Procedimentos de operação padrão de limpeza. ( **POP**);
- Planilha de controle e horário da última higienização;
- Ambientes sinalizados com as regras de ouro da vigilância sanitária.

### **SUSPEITA DE CONTAMINAÇÃO**

- Caso o hóspede esteja com suspeita de Covid, será solicitado que faça o seu check out e que procure atendimento médico para realização do teste;
- O hóspede com suspeita deverá ficar isolado em outro quarto, separado de seus familiares até o momento do possível check out;
- Após o check out, o hotel deverá providenciar a desinfecção e higienização do quarto;
- Caso o colaborador apresente sintomas, o mesmo deverá permanecer em casa e informar ao hotel imediatamente;
- Após contato com a empresa, deverá procurar assistência médica para fazer o teste.
- O colaborador só poderá voltar às suas atividades após alta médica.
- Os colaboradores que tiveram contato com o outro contaminado, deverão ficar sob monitoramento.