



Protocolos de higiene e segurança adotados pelo K Hotel durante o período de pandemia e enquanto perdurar os riscos de contaminação pelo Novo Coronavírus



SUMÁRIO

OBJETIVO	3
CONHEÇA OS NOSSOS PROTOCOLOS	3
MEDIDAS GERAIS ADOTADAS	3
RECEPÇÃO E MENSAGERIA	5
GOVERNANÇA	6
ALIMENTOS E BEBIDAS	7
EVENTOS	8
COMPRAS E ALMOXARIFADO	8
RECURSOS HUMANOS	9



OBJETIVO

Estão entre nossos principais valores o “acolhimento” e o “respeito e preocupação com o ser humano”, por isso, para nós, a saúde e segurança nesse momento são prioridades no enfrentamento da pandemia da COVID-19. Pensando nisso, nossa equipe tem trabalhado desde o início do decreto de calamidade pública em 11 de março de 2020, com o objetivo de promover um ambiente seguro para aqueles que permanecem com a rotina de viagens essenciais. Estamos trabalhando em acordo com as instruções do Ministério da Saúde, ANVISA e demais órgãos públicos para oferecer acima de tudo uma estada saudável!

Manter altos padrões de higiene já faz parte da nossa rotina de trabalho e para esse período em especial, implantamos a Comissão de Higiene Geral com intuito de garantir que os novos padrões de higiene e segurança adotados sejam cumpridos à risca e assim poderemos proporcionar aos nossos hóspedes e clientes uma estada cuidadosa e uma experiência incrível.

O objetivo desse documento é compartilhar essas informações com clientes, hóspedes e parceiros e registrar a seriedade com que estamos tratando e contribuindo para o combate a pandemia.

CONHEÇA OS NOSSOS PROTOCOLOS



MEDIDAS GERAIS ADOTADAS

1. Disponibilizamos estações de higienização com álcool em gel 70% (setenta por cento) em pontos estratégicos e de fácil acesso para uso de colaboradores, clientes e prestadores de serviço;
2. De acordo com o decreto nº 9653, art 6º, parágrafo I, exigimos o uso de máscara de proteção facial a todos aqueles em circulação nas áreas comuns do hotel;
3. Conscientizamos a equipe sobre a importância de adesão dos padrões de distanciamento social, segurança e higienização adotados durante o período de pandemia adotados internamente e pelo governo;

4. Para as superfícies de maior contato das áreas sociais (balcão da recepção, lustrador de sapatos, parte interna dos elevadores sociais, botoeiras externas elevadores do térreo, maçaneta da porta para a área de lazer e maçaneta dos banheiros do restaurante) foi adotado regime especial de higienização com esterilização a cada 2 (duas) horas, no período de 08h (oito horas) às 22h (vinte e duas horas) e com monitoramento à vista;
5. Realizamos diariamente a purificação do ar nos ambientes de maior fluxo de pessoas (*lobby*, restaurante e corredores) com ozônio ou tecnologia *Rainbow*;
6. Implantamos a Comissão de Higiene Geral para acompanhamento e manutenção dos novos padrões de higiene adotados;
7. Disponibilizamos termômetros para aferição de temperatura de clientes e anfitriões;
8. Os instrumentos de trabalho (computadores, rádio, carrinhos, bancadas, GNs, telefone, etc.) são higienizados com álcool em gel 70% (setenta por cento) no início de cada turno e após cada atendimento;
9. Anfitriões foram instruídos a higienizarem as mãos constantemente, antes, durante e depois do atendimento;
10. Foi disponibilizado na entrada social e de serviço tapetes para esterilização da sola de sapato de todos aqueles que entram e saem do hotel;
11. O uso de EPIs obrigatórios por função foi reforçado e diariamente acompanhado pelo RH;
12. Foi repassado aos anfitriões que mantenham a distância de 2 (dois) metros durante o atendimento e de outros membros da equipe;
13. Durante a higienização das áreas sociais é utilizada placa indicativa, evitando assim a presença de hóspedes e clientes no local durante o serviço;
14. Foi reforçada a norma que proíbe a utilização do uniforme no trajeto de casa para o hotel e do hotel para casa;
15. De acordo com o decreto nº 9653, art. 2º, parágrafo I, respeitamos o limite de ocupação máxima de 65% (sessenta e cinco por cento) da capacidade de acomodações.



RECEPÇÃO E MENSAGERIA

1. Foi implantado questionário a ser realizado antes do check in do hóspede, solicitando as seguintes informações:

- a) Você apresenta alguns destes sintomas: febre, dificuldade respiratória, tosse, falha nos sentidos de olfato ou paladar?;
- b) Teve contato com alguma pessoa nos últimos 14 dias com suspeita ou diagnosticada com COVID-19?
- c) Acredita estar com COVID-19?

Tendo alguma dessas respostas acima positiva, o hóspede será orientado a procurar atendimento médico para avaliação e investigação diagnóstica e direcionado para futura hospedagem;

2. No momento do *check in* é apresentado ao hóspede a opção de hospedagem sem serviço de arrumação da UH e reposição minibar;

3. No momento do *check in* é entregue ao hóspede frasco de álcool em gel 70% (setenta por cento) para uso pessoal;

4. Em caso de formação de fila, a equipe da recepção orienta clientes sobre a necessidade de distanciamento de no mínimo 2 (dois) metros entre uma pessoa e outra;

5. No momento do check out o cartão magnético utilizado para abertura de porta da UH é depositado em urna específica para que seja devidamente esterilizado com álcool 70% (setenta por cento) antes de ser colocado em uso novamente;

6. Para recebimento de encomendas *delivery*, a orientação é de esterilização de todas as embalagens, e solicitação para que o hóspede retire a encomenda na recepção. A subida de entregadores nesse período está temporariamente suspensa.



GOVERNANÇA

1. A limpeza da acomodação é feita preferencialmente na ausência do hóspede e com as janelas e portas abertas para devida ventilação do ambiente;
2. Foi feita a retirada temporária de itens decorativos da UH;
3. Itens de maior contato da acomodação como por exemplo controles de TV, de ar condicionado, toalhas e informativos são disponibilizados esterilizados em saco plástico devidamente lacrado;
4. Superfícies de maior contato (bancadas, aparelhos telefônicos, maçanetas, registros de água, secador de cabelo, interruptores, etc.) são esterilizadas com álcool 70% (setenta por cento);
5. Garantimos o intervalo de 72 (setenta e duas) horas entre a saída de um hóspede e a arrumação da UH para a próxima hospedagem;
6. Adotamos o procedimento de remover a roupa de cama, retirando e enrolando-a sem sacudir, no sentido de dentro para fora (dentro: parte em contato com o colchão, fora: parte em contato com o hóspede), fazendo um “embrulho” e sem encostar no corpo;
7. O enxoval sujo assim que trocado e retirado da acomodação é depositado no duto para a lavanderia, evitando assim o acúmulo de enxoval sujo no carrinho de serviço em movimentação;
8. Na lavanderia, a roupa suja tem sido lavada diariamente, evitando o acúmulo de enxoval sujo;
9. Foi reforçada a importância da devida separação das roupas de hóspedes em serviços na lavanderia;
10. A manutenção e higienização dos filtros do ar condicionado são realizadas periodicamente de acordo com a legislação vigente;



ALIMENTOS E BEBIDAS

1. As mesas foram organizadas de forma a manter a distância de 2 (dois) metros entre os hóspedes;
2. O serviço em formato buffet foi suspenso. Toda a alimentação, inclusive o café da manhã, é *à la carte*;
3. O cardápio com opções para o café da manhã foi disponibilizado impresso e plastificado, facilitando a desinfecção após o uso;
4. Os talheres e guardanapos são disponibilizados esterilizados e embalados individualmente, evitando contaminação cruzada;
5. O uso de guardanapo de pano está temporariamente suspenso;
6. Sal, palito, açúcar e adoçante são disponibilizados em embalagens individuais, evitando a contaminação cruzada;
7. Após o atendimento, todo o enxoval e utensílios da mesa (mesa, cadeira, forro americano, porta sachês, etc.) são trocados e higienizados com álcool 70% (setenta por cento);
8. Arranjos decorativos foram temporariamente retirados do salão;
9. Disponibilizamos luvas descartáveis no restaurante para uso dos hóspedes.



EVENTOS

1. A fim de garantir o distanciamento social de no mínimo 2 (dois) metros, a equipe de eventos indicará a sala adequada de acordo com o formato e número de participantes do evento do cliente;
2. Serão oferecidas opções de coffee break em porções individuais e embaladas, evitando contaminação cruzada;
3. Os materiais que compõem a montagem das salas (equipamentos, mesas, cadeiras, filtros de água etc.) devem ter sua superfície higienizada com álcool 70% (setenta por cento) a cada intervalo.



COMPRAS E ALMOXARIFADO

1. São realizadas compras preferencialmente por telefone e sempre que possível com entrega no hotel;
2. Sempre que possível, evitamos o contato com entregadores de mercadorias;
3. Para as mercadorias recebidas, sempre que possível retiramos e descartamos a embalagem. Não sendo possível, realizamos a higienização com álcool 70% (setenta por cento).



RECURSOS HUMANOS

1. Foi implantado questionário a ser realizado no retorno do anfitrião ao trabalho, solicitando as seguintes informações:

- a) Você apresenta alguns destes sintomas: febre, dificuldade respiratória, tosse, falha nos sentidos de olfato ou paladar?;
- b) Teve contato com alguma pessoa nos últimos 14 dias com suspeita ou diagnosticada com COVID-19?
- c) Acredita estar com COVID-19?

Tendo alguma dessas respostas acima positiva, o colaborador será orientado a procurar atendimento médico para avaliação e investigação diagnóstica e ficará afastado por 14 dias ou de acordo com a orientação médica;

2. É obrigatória a participação de todos os anfitriões nos treinamentos sobre os novos protocolos de higiene e segurança adotados pelo K Hotel durante o período de pandemia ou enquanto perdurar os riscos de contaminação pelo Novo Coronavírus. Realizado o treinamento, o anfitrião assina declaração de que não tem dúvidas sobre os procedimentos adotados;

3. Para nossos anfitriões, foram disponibilizadas máscaras de proteção facial de tecido e orientação quanto a uso adequado e forma de higienização eficiente;

4. No refeitório os anfitriões são instruídos a higienizar com álcool 70% (setenta por cento) o local escolhido para sua refeição antes e depois de comer;

5. Os anfitriões são instruídos a higienizar as mãos antes e depois das refeições;

6. Foi reduzida a quantidade de assentos no refeitório de forma a garantir o espaçamento adequado entre as pessoas. Os anfitriões são instruídos a evitar aglomeração no espaço.



K Hotel,
a sua melhor opção
em Goiânia.

**Para mais informações sobre o novo coronavírus
(COVID-19) em Goiânia acesse:**

<https://saude.goiania.go.gov.br/goiania-contr-o-coronavirus/>

Atualização 15/05/2020

Av. Dep. Jamel Cecílio, nº2550, Jardim Goiás, 74810-100 - Goiânia - Goiás
+55 (62)3945-9090 | (62) 99628-6612 | khotel@khotel.com.br | khotel.com.br

