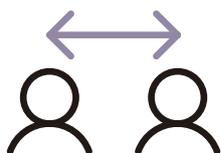


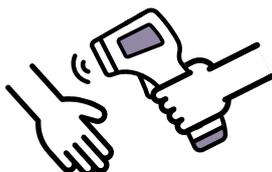
Diretrizes e Medidas

COVID-19

Novas medidas



Distanciamento social e preventido de 1,5 metros.



Controle de temperatura na admissão.



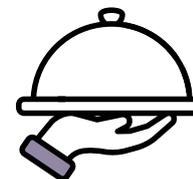
Uso obrigatório de máscara.



Kit de boas-vindas pessoal.



Estações de saneamento.



Café da manhã o serviço de quarto.



Limite de elevadores, 1 grupo familiar.



Reforço no cuidado diário.



Comitê de Higiene e Segurança.

Índice

Introdução	4
Comitê de Higiene e Segurança	4
Medidas de divulgação	5
Medidas gerais para o hotel	5
Requisitos para limpar áreas comuns	7
Recepção	7
Comidas e Bebidas	8
Requisitos de limpeza da cozinha	9
Serviço de limpeza	9
Requisitos de limpeza dos quartos	10
Academia	11
Piscina e Spa	11
Medidas para a detecção e gerenciamento de casos suspeitos e contatos próximos	12
Considera-se contato próximo:	12
Nosso papel no hotel	13
Acesso de funcionários (interno e externo)	13
Recepção de mercadorias	14
Refeitório do pessoal de trabalho	14
Vestiários e banheiros	14
Manutenção	15
Escritórios de Vendas e Administração	15
Gestão de reservas	15



Introdução

Este documento foi preparado seguindo diretrizes e recomendações do Ministério da Saúde da Nação, OMS, assim como também a legislação do Governo Nacional.

Este protocolo procura adotar medidas para conter o impacto de Doenças e infecções por COVID-19 em todas as áreas do hotel.

Na Argentina, o Presidente da Nação declarou DNU N ° 260/20 sob a pandemia declarada pela O.M.S. acompanhada de uma série de medidas preparadas para conter o avanço do vírus na Argentina.

Comitê de Higiene e Segurança

Para ter processos coordenados, novas ideias e controle do progresso, um Comitê de Segurança é formado no hotel, sendo seu objetivo:

- Estabelecer mecanismos e coletar informações que permitam tomar as melhores decisões (consultas com autoridades, funcionários, especialistas etc.)
- Estabelecer a maneira pela qual o esforço é coordenado entre os diferentes setores hoteleiros, administração geral e conformidade com todos os requisitos legais do governo
- Projetar e implementar as medidas necessárias, coletadas e compiladas neste protocolo descrito aqui e sujeitas às modificações necessárias por se tratar de uma crise em desenvolvimento.
- Identificar e solicitar os recursos materiais necessários para que possam ser executadas as medidas tomadas, entregá-las e assumir o controle de estoque e substituição.
- Treinar funcionários no reconhecimento de sintomas e das medidas de prevenção do COVID-19, de acordo com as informações oficiais comunicadas pelo Ministério da Saúde da Nação.



Medidas de divulgação

Este plano e as modificações preparadas pelo comitê de segurança serão comunicados aos funcionários, fornecedores e clientes para operação adequada, instruindo-os diretamente sobre o que devem aplicar (por exemplo, uso de uma máscara, lavagem das mãos, distância de segurança etc.).

As medidas de segurança adotadas pela cadeia são colocadas no site.

Agências de viagem, portais intermediários e através do departamento comercial são informados toda vez que um hóspede faz uma reserva.

Cartazes com medidas preventivas são colocados no hotel no lobby, na sala de jantar dos funcionários, vestiários e banheiros. No caso das áreas de hóspedes, é em inglês e espanhol.

A demarcação do piso é realizada respeitando a distância de segurança que deve estar entre os convidados.

A equipe está disponível durante todo o dia, pronta para responder a qualquer pergunta que possa ser feita sobre o vírus COVID e as medidas adotadas pelo hotel.

Medidas gerais para o hotel

- Em todas as atividades, as distâncias de segurança devem ser respeitadas interpessoal, que neste caso será de 1,5 metros. Por sua vez, é estabelecida uma densidade máxima de ocupação de espaços (salas de reunião, escritórios, sala de jantar, cozinha, vestiários, postos de trabalho etc.) para 1 pessoa a cada 2,25 metros quadrados.
- Todo o pessoal, sem exceção, usará máscara a partir do momento em que entrar no hotel.
- Evite saudações com contato físico, incluindo apertar as mãos, tanto para o resto funcionários e hóspedes. A distância de segurança deve ser sempre respeitada o melhor possível.
- Você não poderá compartilhar acessórios, louças ou outros utensílios.
- Nenhuma equipe de trabalho ou dispositivo de terceiros será compartilhado funcionários. Se houver uma alternância em uso, o desinfecção correspondente.
- Lave bem as mãos após espirrar, assoar o nariz ou tossir ou tocar superfícies potencialmente contaminadas (dinheiro, cartas de estabelecimento etc.).



- Os trabalhadores são entregues e treinados no uso e manutenção corretos de máscaras, luvas e elementos de proteção do trabalho em geral.
- O uniforme de trabalho deve ser renovado diariamente.
- Os horários dos funcionários são modificados para gerar uma alternância e evitar multidões de pessoal nos vestiários e no acesso dos funcionários.
- Tapete higiênico é colocado na entrada do hotel.
- Dentro da equipe nomeada que realiza as atividades, estão isentos do dever de assistência ao local de trabalho, de acordo com as disposições do Poder Executivo Nacional, através da Res. 207/2020 do Ministério do Trabalho, Emprego e Previdência Social, em seu artigo 1º: aquelas pessoas cuja presença no domicílio é essencial para o atendimento de crianças ou adolescentes e pessoas incluídas em grupos de risco.
- Luis Sero Mantero é nomeado responsável por receber consultas e preocupações em relação ao COVID que qualquer funcionário do hotel possui, bem como aos hóspedes, por sua vez, relatará todas as informações ao comitê de segurança para sua avaliação.

A capacidade máxima de pessoas em cada setor foi determinada sendo:

- Elevadores 1 grupo familiar por viagem (isso é indicado em cada andar com cartazes).
- Club 31 café 45 pessoas.
- Lobby 20 pessoas.
- Academia, 1 grupo familiar de cada vez.
- Forum 35 pessoas.
- Jenny 50 pessoas.
- A solução desinfetante é colocada em todas as áreas públicas do hotel.



Requisitos para limpar áreas comuns

- Limpar e desinfetar as áreas de atendimento ao cliente pelo menos três vezes ao dia e de acordo com os cronogramas de entrada / saída / atividades. (superfícies, maçanetas, pias, torneiras, manivelas, elevadores, recepção, portas, telefones, botão de descarga do banheiro, dispositivos de controle de tempo. Especificamente, a área de trabalho dos funcionários deve ser desinfetada no final do turno).
- Os espaços comuns, a sala de café da manhã e o restaurante serão ventilados diariamente e de forma recorrente após cada serviço
- As áreas externas serão limpas e desinfetadas uma vez ao dia.
- Deve ser verificada diariamente a operação e a higiene dos dispensadores de sabão, gel desinfetante, papel descartável - entre outros -, procedendo à substituição dos recipientes vazios.
- Para realizar a limpeza, use um desinfetante com água e hipoclorito de sódio (alvejante) para uso doméstico com uma concentração de 55 gr / litro em diluição para atingir 500 a 1000 ppm de cloro-100 ml de alvejante em 10 litros de água.
- Eles estão disponíveis para funcionários e convidados, dispensando álcool gel ou álcool a 70%.

Recepção

As seguintes medidas preventivas devem ser cumpridas:

- Os funcionários devem acompanhar o número de pessoas no lobby. Por sua vez, estabeleça as medidas necessárias para garantir a distância entre convidados e funcionários.
- O pessoal do setor trabalhará com máscara e proteção para os olhos.
- Solução desinfetante para convidados e pessoal é colocada na área de recepção.
- Evite compartilhar canetas e, quando apropriado, desinfetar as emprestadas depois de usar.
- A distância mínima de segurança entre os clientes deve ser garantida e os marcadores de distância devem ser visivelmente fixos para evitar aglomeração.



- O pagamento com cartão e outros meios eletrônicos serão incentivados, de preferência sem contato em vez de dinheiro. O cartão de crédito do hóspede não será Solicitado, mas solicitado que o hóspede passe o cartão pelo dispositivo.
- O mostrador deve ser limpo e desinfetado pelo menos duas vezes por dia e a cada troca de turno.
- O telefone será higienizado após cada uso.
- As chaves magnéticas serão desinfetadas após o retorno dos hospedes .
- O serviço de estacionamento com Valet Parking foi temporariamente suspenso.
- O formulário de inscrição será enviado por meios digitais aos hóspedes antes da chegada para serem preenchidos e evitar o contato durante o check-in.
- Um kit de bem-vinda é entregue ao hóspede.

Comidas e bebidas

- A equipe é organizada em grupos ou equipes de trabalho para facilitar a interação reduzida entre as pessoas e o cumprimento da distância estabelecida.
- O serviço de café da manhã buffet é eliminado. A equipe ajudará cada hóspede / cliente usando elementos de proteção.
- É sugerido o serviço de café da manhã no quarto, que será gratuito. O modo “take away” é oferecido. Chaleiras elétricas estão disponíveis nos quartos.
- O número de mesas disponíveis é reduzido para respeitar a distância de 1,5 m entre as pessoas e a capacidade máxima do local.
- O garçom deve usar uma máscara de proteção facial.
- Todo o material de louça (incluindo bandejas e capuzes) será higienizado na máquina de lavar louça. Os individuais serão removidos e desinfetados após cada uso
- O restaurante CLUB 31 oferece serviço de alimentação por meio de reservas, para uma melhor ordem dos horários e cumprimento do distanciamento social.



- Utensílios, pratos, copos etc. não são fornecidos nas mesas antes dos comensais chegarem.
- O cardápio será apresentado em formato digital com código QR e em sua versão impressa em formato plastificado para facilitar a desinfecção.
- Como em todos os setores do hotel, no restaurante também estão disponíveis dispensadores de álcool gel.
- Os resíduos serão depositados em lixeiras cobertas.

Requisitos de limpeza da cozinha

- As instalações e espaços usados para preparar / armazenar alimentos, como balcões, armários, despensas, tanques, geladeiras e eletrodomésticos, são limpos e desinfetados várias vezes ao dia.
- Frutas e vegetais são desinfetados imergindo-os em água com 1,5 ml (média colher de chá aproximadamente) de alvejante por litro de água (deixando agir por 20 minutos). Deve ser alvejante para uso doméstico, adequado para consumo. Eles devem ser lavados bem com água em abundância antes de consumir.

Serviço de limpeza

- O pessoal v limpeza e da área pública deve trabalhar com máscara, óculos e luvas de proteção ocular, tomando o cuidado de distanciar-se nos momentos em que há muito fluxo.
- Deve limpar com fórmula desinfetante (água sanitária em uma solução mínima de 55 gr por litro) a cada 30 minutos as portas da entrada principal e teclado do elevador, trilhos da escada e todas as outras áreas públicas do hotel, especialmente.
- Os vestiários da equipe devem ser revisados pelo menos 4 vezes por dia.
- A coleta de lixeiras de áreas de uso comum deve ser realizada em condições de segurança, para que os sacos sejam fechados / selados e eles são transferidos para o ponto de coleta de lixo.



- Deverá haver um registro diário das limpezas realizadas.
- Depois de manusear tecidos “sujos”, o pessoal deve lavar as mãos.
- Passamos de 4 travesseiros para 2 na cama.
- Cobertores e travesseiros extras serão protegidos e em um saco selado para que, se um hóspede os usar, eles deverão ser selados novamente.

Requisitos de limpeza dos quartos

- Os quartos são ventilados o maior tempo possível e durante a limpeza e desinfecção.
- Após o check-out, o quarto é liberada pelo tempo necessário para garantir ventilação adequada, limpeza profunda e desinfecção.
- O serviço de minibar é substituído por um cardápio laminado e código QR, com os produtos disponíveis.
- Quando o hóspede sai do quarto permanentemente, todos os produtos de higiene pessoal são removidos: papel higiênico, sacos de lixo, entre outros para descartá-los.
- Para evitar contaminação cruzada, o carrinho de limpeza não pode ter roupas sujas, isso será depositado nas caixas dispostas para esse fim, que também terão uma tampa fechada.
- Os funcionários da limpeza do quarto não concordarão em prestar serviços desde que os hóspedes permaneçam dentro do quarto. No evento que problemas médicos, o hóspede não pode sair do quarto use um blindex de proteção facial e o serviço será realizado rapidamente.
- A classificação das roupas sujas será feita na lavanderia.
- Os carros de limpeza devem ser limpos e desinfetados após cada troca de turno em que foram utilizados.
- Os cabides são desinfetados na saída de cada hóspede.
- As superfícies de contato, como maçanetas, interruptores, telefones, controles de televisão ou ar condicionado, mesas, entre outras, são desinfetadas com maior atenção.



- Os carros de limpeza têm álcool gel ou solução desinfetante para as mãos, luvas descartáveis e sacos de lixo.
- Os carrinhos de limpeza não poderão acessar os quartos.
- O pessoal que deve acessar um quarto em que um hóspede com sintomas de COVID-19 permaneceu ou está hospedado, fará isso com a proteção correspondente e manterá as medidas de distância estabelecidas.
- Se o hóspede suspeito ou confirmado com COVID-19 esquecer quaisquer pertences no quarto, ele deve ser desinfetado e mantido em uma segunda bolsa hermeticamente fechada até seu retorno final ao hóspede. Se você não reivindicá-lo, ele deve ser descartado em um saco vermelho de lixo patogênico
- Controles periódicos são realizados para permitir estoque suficiente de todos os suprimentos necessários para realizar a limpeza e desinfecção.

Academia

Os seguintes pontos devem ser cumpridos:

- O uso da academia será por turnos, que serão solicitados na recepção.
- Um período sem atividade entre as sessões de classe coletiva deve ser garantido para acessar a limpeza e desinfecção dos quartos após cada sessão transmitida e, assim, garantir a segurança dos funcionários e clientes.
- De qualquer forma, os quartos serão ventilados/arejados várias vezes ao dia.
- Os usuários são convidados a usar uma toalha em todos os equipamentos e desinfete-os após o uso.
- Após o uso entre os clientes, o local será desinfetado.
- Um distribuidor de álcool gel é colocado.
- A ventilação funciona permanentemente para garantir a renovação do ar.

Piscina e Spa

Momentaneamente, a piscina é fechada para uso e reavaliada no verão.



Medidas para a detecção e gerenciamento de casos suspeitos e contatos próximos

Conhecimentos básicos sobre o Covid-19 a serem considerados na sua prevenção:

- Os sintomas de Covid-19 são tosse, febre (37,5º ou mais) e dificuldade respiratória principalmente, dores musculares e dor de cabeça em alguns casos, perda de olfato e/ u paladar.
- 80% dos casos apresentam sintomas leves e o período de incubação é 2-14 dias. 50% dos casos começam a apresentar sintomas 5 dias após o contágio.
- Se um colaborador começar a apresentar sintomas compatíveis com a doença, o Supervisor responsável e o setor de RH serão contatados imediatamente, indo ao centro de serviço mais próximo. Assim como os telefones habilitados 107 (Caba) ou 148 (província). Se os sintomas começaram no local de trabalho, eles informarão seu gerente imediato. Por seu lado, o hotel isolará o pessoal que apresentar sintomas do COVID-19 na sala do fórum, onde não tiverem contato com outras pessoas, e esperará até que sejam avaliados adequadamente.
- Evite estigmatização e discriminação de pessoas sintomáticas ou afetadas pelo COVID-19 e seus contatos próximos.

Considera-se contato próximo:

- Qualquer pessoa que permaneceu a uma distância inferior a 2 metros e por pelo menos 15 minutos com um caso confirmado enquanto o caso apresentava sintomas. (por exemplo, coabitantes, visitas, colegas de trabalho).
- Contatos íntimos inevitavelmente terão 14 dias de isolamento doméstico e um monitoramento rigoroso dos sintomas. Os 14 dias serão considerados a partir do último dia de contato com o caso confirmado.



Nosso papel no hotel

Devemos estar cientes do nosso estado de saúde, realizar uma autoavaliação de como nos sentimos. Por sua vez, leve em consideração nosso caminho: uma saudação, uma aproximação muito próximas com alguém pode deixá-lo desconfortável. Nem todos pensamos o mesmo sobre como cuidar de nós mesmos, é por isso que devemos respeitar o estabelecido.

Também devemos cuidar bem de nossos hóspedes e clientes, é essencial que eles não sintam que estamos nos distanciando ou que tenham medo de entrar em contato com eles. O bom serviço e o tratamento amigável devem ficar como estamos acostumados no hotel, tomando as precauções necessárias ao limpar um quarto, carregando a bagagem etc.

No caso de um hóspede não estar cumprindo as medidas de distância estabelecidas, ele será gentilmente instruído. O comportamento esperado do hóspede no hotel será indicado antes da chegada e, uma vez no hotel, a equipe da recepção lembrará.

Acesso de funcionários (interno e externo)

- Todos na entrada usarão o tapete higienizador organizado para esse fim.
- A temperatura será medida com um termômetro sem contato. Se você tem 37,5° ou mais, sintomas de tosse seca, dor de garganta, conjuntivite, perda de olfato e/ou paladar, você será indicado que não pode entrar no hotel e deve procurar o guarda médica mais próximo.
- Todos devem aguardar nos locais marcados no chão para esse fim, de acordo com as instruções do pessoal de segurança.
- Dispensadores de álcool gel estão disponíveis para que os funcionários possam limpar as mãos.
- Antes e depois da assinatura, o pessoal deve desinfetar as mãos.
- O sistema de ventilação renova constantemente o ar no local.
- A Declaração Jurídica da DNU 260/20 é preenchida diariamente, a qual será assinada diariamente pela equipe.



Recepção de mercadorias

- A entrega de mercadorias com fornecedores está agendada. Desta forma, evitamos a multidão de pessoas.
- Evite contato com transportadoras. Mantenha a distância mínima estabelecida.
- Os funcionários do hotel devem usar máscaras e luvas de látex resistentes para receber mercadorias.
- Uma área “suja” é demarcada onde a mercadoria é colocada para desinfecção.
- Antes de colocar a mercadoria nos locais de armazenamento, câmaras ou armazéns, os contêineres originais são higienizados. Isso é feito com um pano úmido molhado em uma solução desinfetante.

Refeitório do pessoal de trabalho

- Atualmente, o almoço e o jantar são servidos no salão de eventos “Jenny” com uma ocupação máxima de duas pessoas por mesa. Comida é solicitada diretamente para a cozinha em vez do buffet tradicional.
- Uma vez que a ocupação tenha aumentado, os funcionários descansarão para almoço em lotes por setor, por sua vez, a pausa será dividida em duas de 30 minutos para que, no momento de maior afluxo, o pessoal fique menos tempo na sala de jantar.
- Sanitizer é colocado nele e pôsteres que lembram a lavagem de mãos.

Vestiários e banheiros

- Todas as roupas penduradas nos vestiários são removidas, bem como o bastão para pendurar roupas. Uniformes sujos devem ser depositados na entrada da lavanderia em um dispensador de tampa fechada.
- Não deve ficar roupas ou calçados pessoais nos vestiários. Eles devem ser mantidos em armários pessoais.
- Os vestiários são desinfetados pelo menos 4 vezes por dia.
- Os armários são desinfetados pelo menos 3 vezes por dia.



Manutenção

- O sistema de ar condicionado é verificado e principalmente a limpeza dos filtros.
- No caso de tarefas de manutenção serem necessárias em salas onde os hóspedes que contrataram o COVID-19 estão alojados, devem ser tomadas medidas de proteção sanitária, tanto para o pessoal envolvido quanto para os convidados. Tenha um registro dessas ações.

Escritórios de Vendas e Administração

- A equipe é organizada em grupos de trabalho para facilitar a interação reduzida entre as pessoas, a fim de cumprir a distância estabelecida. Se isso não for possível, eles tomarão medidas extremas de proteção sanitária.
- Eles adaptam as diferentes tarefas fundamentais de forma a garantir a distância interpessoal mínima estabelecida ao longo da jornada de trabalho.

Gestão de reservas

- O pessoal da reserva ficará encarregado de obter mais do que nunca todas as informações necessárias do hóspede, a fim de evitar a execução de procedimentos na recepção.
- Avance o formulário de inscrição para que, sempre que possível, seja evitado na chegada.