



**UCHÔA HOTEL**  
TERESINA



## PROTOCOLO DE BOAS PRÁTICAS UCHÔA TERESINA HOTEL

*Protocolos que serão seguidos pelo UCHÔA TERESINA HOTEL  
Enquanto perdurar os riscos de contaminação pelo COVID-19.*



Olá parceiros e hóspedes, devido ao momento atual que estamos vivendo, o Uchôa Teresina Hotel criou o seu protocolo de proteção contra a contaminação da COVID-19. Além de reforçarmos os nossos procedimentos de higienização e sanitização, incluímos novas medidas para que possamos voltar às nossas atividades, confiantes de estarmos trazendo toda segurança e cuidado aos nossos hóspedes.

Abaixo iremos listar as medidas para conhecimentos de todos e esperamos encontrar-lhes em breve.

### RECEPÇÃO E CUIDADOS GERAIS

1. Será feito o uso de máscara por todos nossos colaboradores e terceirizados;
2. Será exigido também o uso de máscaras por parte de hóspedes, caso não possuam, disponibilizaremos as máscaras e iremos acrescentar o valor a sua conta;



3. Disponibilizaremos nas áreas comuns álcool em gel 70% (setenta por cento) para uso de clientes, hóspedes e colaboradores;
4. Estarão divulgados informativos, sobre medidas a serem tomadas para que se evite a propagação da COVID-19;
5. A recepção está equipada com visor transparente para barreira salivar;
6. Balcão da recepção e lavabo serão higienizados a cada uso com álcool 70%, bem como a maquina de cartão de crédito coberta com plástico filme, onde será higienizado a cada uso;
7. Outras superfícies de maior contato como: Maçanetas, portas, botões elevadores, mesas e bancadas serão desinfetadas a cada 3h (seguindo cronograma de controle);



8. Os recepcionistas foram recomendados, ao entregar ou recolher algum objeto do hóspede (cartão, documento, cartão chave, entre outros), a não pega-los diretamente da mão, mas sim, deixando em uma superfície do balcão;
9. Por segurança de nossos hóspedes e colaboradores, não aceitaremos no hotel pessoas com sintomas da COVID -19, para efetuar este controle aplicaremos no momento do check-in um questionário (segue abaixo). E iremos aferir a temperatura do mesmo com termômetro infravermelho;

E para aqueles hóspedes que relatarem algum sintoma suspeito para COVID-19, ou no momento da aferição de temperatura, apresentar-se acima de 37,5 graus centígrados, indicaremos o posto de saúde mais próximo para que se dirija e receba os devidos cuidados médicos;

#### QUESTIONÁRIO PROTOCOLO COVID-19



Nome: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

1. Teve contato com alguma pessoa nos últimos 14 dias que foi diagnosticado com COVID-19?

Sim

Não

2. Apresenta algum desses sintomas?

Febre

Tosse

Cansaço

Falta de ar

Dor no corpo

Perda de olfato

Perda de paladar

Nenhum dos sintomas acima

ASSINATURA: \_\_\_\_\_

10. Organizaremos o mobiliário da recepção para se adequar as normas de distanciamento (02 metros entre clientes) e disponibilizaremos marcações no chão, para evitar proximidade entre hóspedes no momento do check-in. Estrutura do restaurante será organizada obedecendo as mesmas normas;



11. Realizaremos **um reforço de higienização pessoal e cuidados** com toda a equipe como:

- ✓ Lavagem frequente das mãos ou uso de álcool 70%,
- ✓ Cobrir rosto com o braço ao tossir ou usar lenços descartáveis,
- ✓ Respeitar o distanciamento de hóspedes e colegas de trabalho;



12. Retiraremos todos os papéis utilizados para entretenimento de hóspedes (revistas e livros) da área da recepção;

13. Todos os cartões chaves serão higienizados com álcool 70% antes e após a sua entrega.

14. Mensageiros estarão equipados com óculos de proteção, além das máscaras e para manuseio de malas dos clientes, deverá desinfetar as mãos com álcool 70% e utilizar luvas descartáveis, para cada manuseio;

15. Manteremos atualizada o cronograma de sanitização semanal de toda a estrutura do hotel;



16. Incentivaremos que o meio de pagamento seja efetuado via transferências bancárias, bem como, cartão virtual;

## ANDARES E QUARTOS

17. Manteremos abertas nos corredores dos quartos todas as janelas afim oferecer circulação de ar;
18. Serão retirados todos os papéis de uso comum dos apartamentos como: diretório de serviços, listagem de canais e cardápio room service. Estes informativos estarão disponíveis de forma digital através de um **QR CODE** implantado nos apartamentos.
- Obs:** Para aqueles clientes que optarem ainda pelos informativos físicos em papel, será necessário apenas solicitar na recepção que iremos disponibiliza-los e levar até o quarto.
19. **Quartos:** Serão acrescentadas as amenidades sachês de álcool em gel 70%.
20. **Quartos:** Será colocado um papel filme em todos os controles presentes no quarto (TV e ar-condicionado), onde trocaremos a cada limpeza;
21. **Quartos:** Após o check-in, haverá em todos os quartos um informativo contendo a data que o quarto foi limpo e higienizado, enxoval trocado e assinatura da camareira responsável pelo andar;
22. **Serviço de quarto** será feito sem contato com o hóspede e com o uso de carrinho, respeitando o distanciamento, enquanto houver risco de contaminação;
23. **Protocolo de higienização que deverá ser seguido pela equipe de limpeza e governança:**
- ✓ Uso de EPI's: Touca, óculos de proteção, máscara, avental vinil e luvas (em procedimentos)
  - ✓ Limpeza de apartamentos com as janelas abertas;
  - ✓ Não será permitido uso de vassouras, e sim equipamento com sistema MOP úmido e seco;



- ✓ Todas as superfícies de maior contato serão desinfetadas a cada limpeza com álcool 70%: Bancadas, telefones, interfones, controles, interruptores, cofre, torneiras, box e maçanetas);
- ✓ Limpeza de chão com solução sanitizante
- ✓ Ao final de cada check-out, todos os produtos presentes no frigobar e amenidades que não foram utilizadas serão recolhidas para desinfecção e substituídas por novos produtos e amenidades;
- ✓ Equipamento de trabalho (Carrinhos e objetos para auxílio na limpeza), também serão higienizados e desinfetados a cada troca de turno de trabalho.

## RESTAURANTE

### **Medidas enquanto perdurar decreto estadual de fechamento dos estabelecimentos de alimentação:**

#### 24. Alimentos serão servidos em formato de “Room service”

Café da manhã: Hóspede receberão uma lista contendo as opções para café da manhã, e deverão preencher com as opções escolhidas. Durante a noite, os mensageiros passarão para recolher as listas. E no dia seguinte o café da manhã será servido no quarto, no horário indicado e com os itens escolhidos;

Almoço e Jantar: Será disponibilizado via QR code presente nos quartos, nosso cardápio com as opções disponíveis, que será servido apenas em formato Room service.

### **Medidas que serão tomadas após decreto de reabertura dos restaurantes:**

25. Salões serão montados com redução de mesas para obedecermos as normas de distanciamento entre elas de 2 m;

26. Serviço de Buffet será vedado:

Café da manhã: Formato de cardápio, onde o hóspede senta-se a mesa e escolhe as opções desejada em nosso cardápio virtual e é servido por nossa equipe de forma individualizada;



Almoço e jantar: Apenas na opção “à la carte” com cardápio virtual e servido por nossa equipe;

**Obs:** Para aqueles hóspedes e clientes que ainda preferam a opção e cardápio físico, iremos disponibiliza-lo limpo e desinfetado.

27. Para entrada e circulação no hotel e restaurante será obrigatório o uso de máscaras por clientes e hóspedes;

**Obs:** A obrigatoriedade, não se faz necessária, durante as refeições na mesa;

28. Todos os itens utilizados por hóspedes e clientes, serão desinfetados antes e após uso;

## EVENTOS

29. Nossos salões de eventos irão funcionar com a metade de sua capacidade, para que possamos, obedecer a norma de distanciamentos entre os participantes;

30. Será exigido dos participantes o uso de máscaras para entrada nos eventos;

31. Será efetuada a aferição de temperatura dos participantes antes da entrada na área de eventos;

32. Todos os materiais que serão utilizados nos eventos, serão higienizados e desinfetados, antes e após cada evento.



**UCHÔA HOTEL**  
TERESINA

*Com todas estas medidas esperamos que nossos hóspedes e clientes sintam-se seguros e cuidados para desfrutar de nossas instalações.*

