

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS TEKOÁ BRASIL

*Protocolo de segurança e
saúde para atendimento e
limpeza de pousadas*



O NOVO NORMAL



O mundo não é mais o mesmo. Tivemos que sair da nossa zona de conforto e rever nossas vidas, nossos padrões de trabalho e também de viagens, que incluem nossas exigências no atendimentos físico e virtual, assim como na padronização de mecanismos de segurança que garantam a preservação da saúde em hotéis, restaurantes e atrativos turísticos.

Antenados com esta necessidade, conscientes de que, mesmo com o controle da pandemia do novo coronavírus (Covid-19) alguns cuidados deverão ser tornar parte da nossa rotina elaboramos este Manual de Boas Práticas de Segurança em Saúde. Seguimos as orientações do Ministério da Saúde, Ministério do Turismo e Secretaria de Estado da Saúde de Goiás.

Nosso objetivo é proporcionar segurança aos nossos hóspedes e/ou parceiros em nossos roteiros de turismo de base comunitária.



ATENDIMENTO



Nosso conceito não se restringe a adesão de mecanismos de prevenção, abre espaço para uma mudança de comportamento como um todo. Humanização com segurança é nossa meta de excelência no receptivo. Sendo assim, elencamos abaixo cuidados no atendimento. Também deixamos nossa mensagem em favor da cordialidade e da busca de alternativas para melhor acolher às particularidades de cada cliente.



OCUPAÇÃO E PESSOAL



- Haverá limitação na ocupação das unidades habitacionais da pousada visando evitar aglomerações nas áreas comuns enquanto se fizer necessário, conforme orientações da Prefeitura Municipal de Alto Paraíso e Governo do Estado.
- Nossos funcionários deverão fazer constante uso de máscara e luvas, em situações que se fizerem necessárias. Todos passaram por treinamento com um profissional de saúde.
- Higienização intensificada nas áreas comuns (balcão de atendimento, sala de café/recepções e outros) com álcool 70° ou produtos sanitizantes de efeito similar.
- Será dada atenção redobrada às maçanetas, mesas, balcões, corrimões, interruptores, materiais de escritório, teclados, mouses, máquinas para pagamento com cartão e controles eletrônicos.

- Sugerimos a reserva e o preenchimento online da ficha de check-in. Os dados serão apenas confirmados e o documento devidamente assinado ao chegar à pousada.
- Em caso de grupos formados por familiares, amigos, equipes corporativas e outros, será orientado que apenas uma pessoa se dirija ao balcão para conferência de informações.
- *Hóspedes sem reserva prévia deverão preencher a ficha de check-in já em suas respectivas suítes.*
- Ao serem recepcionados, os hóspedes serão orientados a manterem distanciamento físico.
- Ficha de entrada terá assinatura do hóspede, concordando que tem conhecimento e disposição para seguir todas as normas de procedimento de

segurança e saúde.

- Nossos profissionais estarão à disposição para auxiliar com a bagagem no acesso às suítes, orientações sobre uso do kit de limpeza, bem como na prestação de informações adicionais.
- Aos clientes e visitantes, álcool em gel será disponibilizado em pontos estratégicos da pousada, para garantir a higienização frequente.
- Este manual será enviado ao hóspede no ato do check in online, sendo que um resumo das orientações será entregue durante o acesso às suítes.
- O check-out deverá ser solicitado via mensagem de celular, para evitar aglomeração e aumento de permanência no hall.

Idosos, hipertensos, diabéticos e gestantes terão atendimento preferencial, bem como imediato direcionamento a suas suítes. Os casos específicos deverão ser informados previamente, no preenchimento de dados online.

ÁREAS COMUNS



- Para evitar a propagação do coronavírus, haverá disponibilidade de álcool em gel em todos os ambientes, com limpeza geral em dois horários e manutenção pontual conforme o movimento da pousada.
- Os filtros dos aparelhos de ar condicionado passarão por higienização semanal, com manutenção suplementar quando se fizer necessário.
- Banheiros (coletivos) passarão por limpeza geral diária às 7h, com conferência a cada 2h ou conforme o movimento.
- Os ambientes deverão ser mantidos bem arejados.



PISCINA E SAUNA



- A água da piscina passará por constante controle de qualidade e aplicação de hipoclorito de cálcio a 65%.
- Para evitar aglomeração de pessoas, seu uso, assim como da sauna será controlado por agendamento.
- O uso da sauna será imediatamente seguido de limpeza com produtos a base de cloro e água sanitária, não podendo ser reutilizada por período inferior a 1 hora.
- Haverá disponibilidade de álcool na piscina e os usuários deverão usar chinelos ao seu redor.

COZINHA

- Trabalhadores farão uso frequente de máscara, luvas, avental de uso exclusivo ao ambiente.
- Será promovida higienização geral antes e depois dos horários de movimentação, e sempre que se fizer necessário.
- Proibida a entrada de entregadores e outros trabalhadores externos na cozinha.



SALA DE CAFÉ E REUNIÕES



Sua capacidade será reduzida em $\frac{1}{3}$ para garantir o distanciamento físico entre os usuários.

Para evitar aglomeração no balcão de buffet, o café da manhã será servido individualmente, no salão, com possibilidade de ser levado às suítes, conforme verificação diária das orientações dos órgãos oficiais de saúde.

Talheres, copos e xícaras serão embalados individualmente.



SUÍTES



- Os cuidados com a higienização das suítes serão redobrados e com uso dos produtos de limpeza determinados pelo Ministério da Saúde, com atenção especial às superfícies, controles eletrônicos, portas de acesso e banheiras.
- Também estará a disposição dos hóspedes kits de higienização.
- As camareiras farão uso de máscara e luvas e manterão o ambiente arejado durante a limpeza.
- As roupas de cama e banho serão ensacadas antes de retiradas dos quartos. A lavagem seguirá as orientações do Ministério da Saúde. Todas as peças serão passadas a ferro.
- Os filtros dos aparelhos de ar condicionados serão limpos sempre após a desocupação, ou semanalmente, em caso de baixa ocupação.

CUIDADOS PESSOAIS



- Nossos colaboradores estão orientados a seguir normas rígidas de higienização, com limpeza constante das mãos, uso de máscara, além de evitar proximidade física e toques com as mãos no próprio rosto antes de lavar as mãos.
- Conforme treinamento com profissional da saúde, nossos colaboradores estarão aptos a promover o monitoramento diário de temperatura corporal e verificação de tosse.
- Será enfatizada a etiqueta de segurança: ao tossir ou espirrar, cobrir a boca com o antebraço ou lenço descartável. Se estiver usando máscara, esta deverá ser trocada imediatamente.
- Convidamos nossos hóspedes a adotarem os mesmos procedimentos.

Sintomas do coronavírus

OS SINTOMAS A SEGUIR PODEM APARECER ENTRE
2-14 DIAS APÓS A EXPOSIÇÃO.

- Febre
- Tosse
- Falta de ar e fadiga
- Esses sintomas geralmente aparecem e passam gradualmente.
- Procure assistência médica se você desenvolver os sintomas, entrar em contato com uma pessoa com COVID-19 ou morar em uma área com propagação crescente.

Baixe o app Coronavírus-SUS para mais informações e encaminhamento médico em caso de necessidade.

FONTES: OMS, CDC | #STOPHESPREAD

ALERTA



- Caso um colaborador da pousada ou hóspede apresente sintomas da Covid-19, será promovido seu isolamento imediato. Os agentes de saúde municipais serão informados imediatamente.
- O trabalhador permanecerá em isolamento em sua casa ou unidade de saúde, se necessário, por um período mínimo de 14 dias, ou conforme orientação médica.
- Em caso de suspeita real/comprovada, conforme disposição de hospedagem, a pousada dará todas as condições necessárias ao isolamento do hóspede pelo período de 14 dias, juntamente com seus acompanhantes, seguindo todos os padrões de segurança e conforme adaptação orçamentária.

DÚVIDAS E INFORMAÇÕES ADICIONAIS:



Recomendamos
observação aos critérios
de grupos de risco e
vacinação contra a H1N1.

Ligue para o Disque
Saúde, 136, do Ministério
da Saúde.

Contatos:



62 998527183



brasiltekoa



pousada_casadeshiva



tabernachalesesuites

