



## ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

- ✓ Pessoas pertencentes ao **grupo de risco** (idosos, hipertensos, diabéticos e gestantes) tem **prioridade no atendimento** em todos os setores da Pousada (recepção, restaurante, etc.) para que permaneçam o mínimo de tempo no local.

## HÓSPEDES

- ✓ Ao entrar na Pousada, é recomendado que os hóspedes se dirijam ao Toilete para a **higienização das mãos** ou solicitado que se faça com álcool em gel 70% disponibilizado na recepção e em diversos pontos da Pousada;
- ✓ Todos os **hóspedes** devem, **obrigatoriamente**, utilizar **máscaras de proteção respiratória**. A utilização de **máscaras** nas **áreas comuns da Pousada**, faz parte do protocolo de segurança sanitária municipal. Perante a Lei Estadual de número 14.261 de 29 de abril de 2020 a utilização de **máscara é obrigatório** em todo território da Bahia e ainda em conformidade ao Decreto Municipal número 10.877 de 29 de junho de 2020, o não uso de máscara em vias públicas no Município de Porto Seguro acarretará em multa no valor de R\$ 100,00 (cem reais);
- ✓ Todos os **hóspedes** devem, **obrigatoriamente**, ter **sua temperatura** corporal **aferida no check-in e após a aferição será registrado em planilha para possíveis controles**. Pessoas com temperatura superior ou igual a 37,8 °C, ou com sintomas gripais (tosse seca ou produtiva, dor de garganta, congestão nasal, falta de ar, coriza) serão imediatamente encaminhados para atendimento médico e em cumprimento a determinação do protocolo de segurança da Secretaria Municipal de Saúde comunicaremos a Vigilância Epidemiológica;
- ✓ Para as informações de protocolos, regimentos internos, check-in, check-out, cardápios, informações turísticas e passeios, informações de restaurantes e cabanas de praia, intensificaremos o uso dos canais de comunicação online e sempre que possível utilizaremos de **meios digitais**, assim, pedimos aos senhores hóspedes que disponibilizem, se possível, um contato por aplicativo de mensagem. Essas ações são necessárias para evitar contaminação cruzada;
- ✓ Para agilizar o **atendimento na recepção**, priorizaremos o **check-in eletrônico**. Conforme decreto municipal com o protocolo de segurança sanitária, todos os hóspedes devem obrigatoriamente responder a um **questionário** sobre sintomas gripais e respiratórios, se foi considerado caso suspeito ou confirmado ou contato com caso suspeito ou confirmado nos últimos 14 dias. Informações sobre nº do Cartão do SUS, plano de saúde, seguro viagem, se o mesmo se enquadra no **grupo de risco** e no caso de emergência a quem deve ser contactado (nome e número de telefone da pessoa);
- ✓



- ✓ A **chave** do apartamento é **higienizada** antes da **entrega** ao hóspede, bem como a **máquina de cartão de crédito** e demais objetos e utensílios que sejam tocados por mais de uma pessoa;
- ✓ Havendo **hóspedes suspeitos** ou **confirmados** para COVID-19, temos todo o **protocolo de segurança sanitária** necessário para segurança dos demais hóspedes e equipe;
- ✓ Havendo **suspeita** ou **confirmação** de COVID-19 entre os **hóspedes**, estabelecemos um **bloco de apartamentos exclusivos** onde serão **alocados** ou **realocados** com as seguintes orientações:
  1. O hóspede **não deverá sair do apartamento**, devendo comunicar aos profissionais da área administrativa da Pousada formas de contatar seu médico, plano de saúde ou unidade médica local ou, ainda, Sistema de Saúde (136), a fim de que seja **avaliado** seu **estado de saúde**;
  2. Aguardar as **instruções** dos **profissionais de saúde** para tomada de decisões;
  3. As **refeições**, incluindo o café da manhã serão **realizados no apartamento**;
  4. A Pousada, em cumprimento a determinação do protocolo de segurança da Secretaria Municipal de Saúde, **noticiará o caso suspeito a Vigilância Epidemiológica**;
  5. Em caso de **quarentena** obrigatória dentro da Pousada, sendo esse período **fora da reserva** contratada, as diárias **excedentes** bem como a alimentação serão por responsabilidade do próprio **hóspede**.

## ÁREAS SOCIAIS

- ✓ O uso de **máscaras** em nossas **áreas comuns** é **obrigatório** para colaboradores, **hóspedes** e fornecedores, garantindo maior **segurança** para todos;
- ✓ Aumentamos a **frequência** e intensificamos a **limpeza** e **desinfecção** das áreas comuns, redobrando a atenção em locais como balcão, maçanetas, portas, corrimões, guarda-corpo, interruptores, banheiros sociais, cadeiras, mesas, entre outros;
- ✓ Todas as **lixeiras** das áreas **comuns** são acionadas sem a necessidade de **utilizar as mãos**;
- ✓ Dispenser de **álcool em gel 70%** foram **disponibilizados** em vários **pontos estratégicos** como na recepção, nos blocos de apartamentos, restaurante, salão de convivência, gazebo e área de piscina, banheiros e em áreas comuns;
- ✓ Também instalamos charmosas **pias** em meio ao nosso lindo **jardim**, com dispenser de sabonete líquido e toalhas de papel, para que seja possibilitado a **higienização** das **mãos** por **hóspedes** e **colaboradores**;
- ✓



- ✓ **Retiramos**, revistas, livros, informativos, cartões de visita e flyer da recepção, para **evitar** contaminações indiretas, assim como objetos de decoração.

## ÁREA DE LAZER

- ✓ Conforme Protocolo de **Segurança Sanitária**, fica estabelecido a utilização de **máscara** em toda **área comum** da Pousada, **inclusive na área da Piscina**;
- ✓ Ainda seguindo recomendações do Protocolo de Segurança Sanitária Municipal, devemos observar o **distanciamento social** que na **área da piscina** que está limitado em **1 (uma) pessoa para 5m<sup>2</sup> (cinco metros quadrados) de área**;
- ✓ A **piscina** tem tratamento e acompanhamento diário com medição de cloro, PH e alcalinidade da água.

## RESTAURANTE

- ✓ Nosso **restaurante** permanece funcionando para hóspedes, em **horário e cardápio reduzido**. Retiramos algumas mesas e cadeiras para respeitar uma distância mínima de 2 (dois) metros entre as mesas e de 1,5m de cadeira ocupada;
- ✓ Todos os **utensílios** são **higienizados** com produtos especiais, água quente e finalizados com álcool 70%;
- ✓ Talheres, pratos, guardanapos, são **embalados** de forma **individualizada**, a fim de evitar contaminação cruzada;
- ✓ Se necessário, itens **descartáveis** como talheres, pratos e copos estarão **disponíveis** para os hóspedes;
- ✓ Nossos **cardápios** são confeccionados em material de fácil **desinfecção**, mas temos disponível o cardápio em forma **digital** via QR Code;
- ✓ Em caso de **Room Service**, as bandejas serão transportadas com os alimentos **cobertos**. Ao término da refeição, os utensílios deverão ser dispostos do lado de fora do quarto pelo hóspede, para que sejam recolhidos. O garçom não entrará no apartamento do hóspede, **entregando** a bandeja ao mesmo.

## CAFÉ DA MANHÃ

- ✓ Nosso **café da manhã** será servido **à lá carte**, com início às 07h30, finalizando às 10:30h;



- ✓ Retiramos algumas mesas de nosso restaurante para respeitar o **distanciamento** de 2 metros entre as mesas. Caso necessário, **reserve seu horário de café da manhã** dentro do horário acima informado;
- ✓ Dado que o restaurante está com limitação de atendimento na quantidade simultânea de hóspedes, em períodos com maior movimento a **recepção** entrará em contato com os hóspedes para que seja **agendado** o horário de **café da manhã** no restaurante e / ou no **apartamento**. O hospede deve estar ciente de que ao chegar ao restaurante, se este estiver com sua capacidade máxima permitida ocupada, deverá aguardar por sua vez para sentar e ser atendido, ordem de chegada.

## DELIVERY

- ✓ Conforme já praticado pela Pousada anteriormente, a entrega de **delivery** será feita na recepção da Pousada, onde chamaremos o **hóspede** para receber o pedido, observando o **distanciamento** social de 2 (dois) metros.

## ATENDIMENTO

- ✓ Em dias de maior movimento, trabalharemos com **check-in** e **check-out agendado** (procure sempre se antecipar para não atrasar seus compromissos) e **escalas** para acesso ao **café da manhã**, respeitando o **atendimento prioritário**;
- ✓ Em caso de filas, mantenha sempre **distância mínima de 2 (dois) metros**, respeitando o distanciamento entre as pessoas;
- ✓ Reduzimos a quantidade de assentos para inibir **aglomerações**.

## APARTAMENTOS

- ✓ Seguimos um alto padrão de **limpeza** e **higienização** de nossos **apartamentos**, intensificamos **treinamentos** com nossos colaboradores para aplicação ainda mais rigorosa de **desinfecção** dos apartamentos e total atenção a itens como torneiras, registros, portas, puxadores, maçanetas, interruptores, tomadas, telefones, controles, cabeceira de cama, mesa de apoio entre demais itens no apartamento. Adotamos modelos de check list para conferência e certificação de que todos os itens foram higienizados;
- ✓ Os serviços de **arrumação** dos apartamentos durante a **estadia**, serão realizados sem a presença do hóspede no apartamento, com as janelas abertas e ar-condicionado desligados. Essa medida visa garantir maior **segurança** para o hóspede e colaborador;



- ✓ O hóspede poderá optar por **não** ter o serviço de **arrumação** durante sua estadia para evitar pessoas entrando em seu apartamento. Limite de **36 horas** sem arrumação, após esse período o serviço de arrumação é obrigatório;
- ✓ Trabalhamos com **produtos profissionais** e de alta **desinfecção**, produtos de uso hospitalar, e segundo estudos, o uso de tais produtos são suficientes para uma **perfeita higienização** e **desinfecção** do ambiente. Mas sempre que possível faremos uma quarentena de 24 horas nos apartamentos entre a saída de um hóspede e a chegada de outro;
- ✓ Como sempre fizemos, todo **enxoval** é **trocado** na faxina do apartamento, incluindo saias de camas, cobertores, cobre leitos, cortinas, redes, capas de travesseiros, capas de colchão, entre outros itens;
- ✓ O enxoval é **higienizado** em **lavanderia** exclusiva da Pousada, lavado com produtos profissionais certificados, conforme sempre fizemos;
- ✓ Após a **higienização**, todo **enxoval** é **embalado** para que não fique exposto a contaminação no manuseio;
- ✓ O **frigobar** não será abastecido nesse período. As bebidas como água, refrigerante e cerveja estarão disponíveis para venda no **restaurante** da Pousada.

## MATERIAL E PRODUTOS DE LIMPEZA

- ✓ Nossos **produtos** de **limpeza** são de uso **profissional**, com certificados, **eficazes** no combate ao Corona vírus. Intensificamos o treinamento de nossa equipe para a utilização de todos os produtos de limpeza bem como o material utilizado, além da correta desinfecção dos locais.

## TREINAMENTO

- ✓ Todos os **funcionários** receberam **treinamentos** sobre os procedimentos e protocolos adotados e são atualizados periodicamente quando adotarmos novas práticas ou aprimorarmos as existentes. Muitos destes procedimentos já praticávamos mesmo antes da pandemia;
- ✓ Nossos **colaboradores** também são orientados quanto as regras de etiqueta social dentro e fora das dependências da Pousada.



## COLABORADORES

- ✓ Todos os **colaboradores** maiores de 60 anos, foram afastados para sua própria segurança e os demais colaboradores passaram por avaliação de nossa médica do trabalho;
- ✓ Caso algum colaborador apresente sintoma gripal (tosse, febre, inflamação na garganta, coriza e/ou dificuldade ao respirar), será liberado e **encaminhado ao atendimento médico**.
- ✓ Constantemente nossos **colaboradores** têm sua **temperatura corporal aferida e registrada em controles internos**. Ao acessar as dependências da Pousada fazem a higienização de suas mãos e **higienização corporal**. Seus **uniformes** bem como seus equipamentos de segurança são **higienizados dentro da Pousada**.
- ✓ Todos os **colaboradores** devem, obrigatoriamente, utilizar **máscaras de proteção**. As mesmas devem ser **trocadas**, pelo menos a cada **três horas** e a higienização é realizada por profissionais treinados dentro do própria Pousada.
- ✓ **Álcool em Gel 70%** está disponível em diversos pontos estratégicos para utilização de nossos colaboradores.
- ✓ O uso de **EPIs é obrigatório** a todos os funcionários no desempenho de suas atividades. Máscaras, calçados fechados, toucas, face shield, óculos, luvas, aventais, são alguns dos itens de uso obrigatório.

## COMUNICAÇÃO

- ✓ **Cartazes informativos** estão disponíveis em áreas estratégicas de circulação dos hóspedes e colaboradores com recomendações sobre uso de máscara, distanciamento social, higienização das mãos, etiqueta respiratória.

Agradecemos a **compreensão e colaboração** de todos e seguiremos adotando todas as medidas para que nossos hóspedes e colaboradores tenham um ambiente seguro.

Manacá Pousada Parque