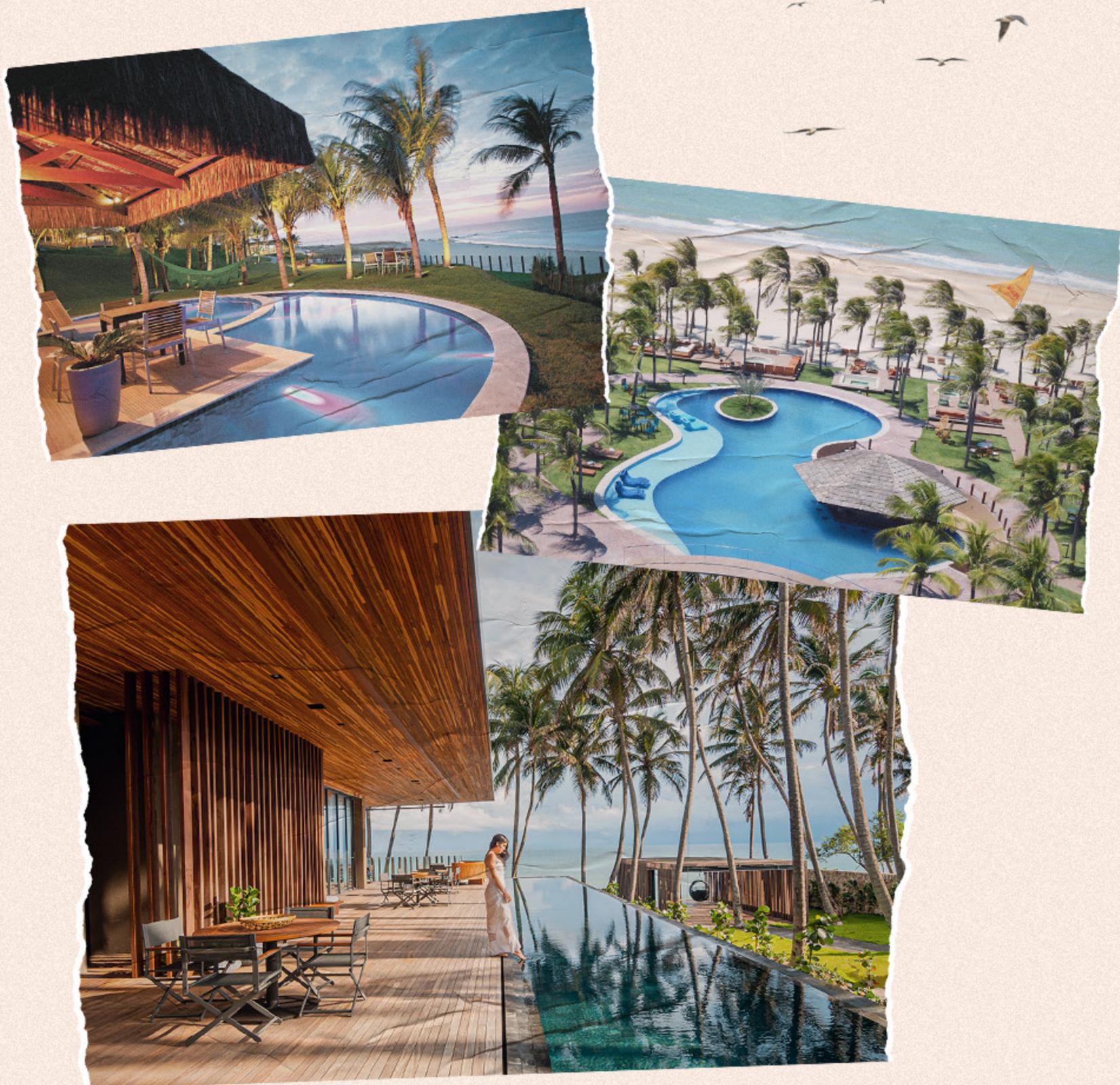


---

# protocolo de segurança

---

CARMEL HOTÉIS



Conheça as medidas de segurança adotadas pela rede Carmel Hotéis para garantir a proteção e os cuidados necessários em nossos destinos

O combate ao novo corona vírus exige de nós adaptações e adequações para garantir a segurança e o bem estar de todos aqueles que são importantes para nós.

Pensando em seus hóspedes, parceiros e colaboradores, a rede **Carmel Hotéis** elaborou uma série de procedimentos seguindo as recomendações dos órgãos sanitários responsáveis para garantir a higienização constante e a segurança em nossos ambientes para que você continue vivendo as melhores experiências em nossos destinos.

Conheça a seguir os procedimentos adotados em nossos resorts.



---

## recepção e lobby

---

- Nova rotina de limpeza/desinfecção com mínimo de uma vez a cada hora para **botões de acesso aos elevadores, botões dos painéis, corrimão, banheiros em áreas comuns** incluindo todas as superfícies de balcão e maçanetas;
- Nova rotina de **desinfecção dos pisos** em áreas de grande circulação com tráfego de hóspedes e corredores de acesso aos apartamentos com frequência mínima de uma vez a cada duas horas nos horários de fluxo;
- Mantemos as **portas e venezianas abertas** para garantir ventilação e circulação do ar nos ambientes;
- Estamos acomodando os hóspedes nas nossas salas de TV, biblioteca e demais áreas arejadas, **evitando filas no momentos de check-in e check-out**, respeitando o distanciamento mínimo necessário;
- Disponibilizamos equipamento (desinfetado) de **medição de temperatura** para o hóspede que solicitar. Rotina de desinfecção com álcool 70% na entrega e no recebimento do mesmo.
- Disponibilizamos **álcool em gel** para higienização das mãos nos balcões de recepção;



- Recolhimento de bagagens somente com luvas de proteção. Os mensageiros estão instruídos a higienizar as luvas imediatamente após o carregamento das malas. **Lâmpadas germicidas** estão sendo utilizadas para desinfecção dos pertences. Produtos para **higienização das bagagens** estão disponíveis para os hóspedes que solicitarem.

- Cartões-chave, cartões-toalha e pulseiras estão sendo desinfetados e embalados individualmente.
- Equipamentos de uso contínuo, como notebooks, tablets, smartphones, bancadas de trabalho, telefones, canetas, rádios, carrinhos de bagagem e também equipamentos de empréstimo aos hóspedes (carregadores, adaptadores, material esportivo e outros) estão sendo constantemente higienizados com álcool 70%;
- **Máquinas de cartões** foram envelopadas com filme plástico para higienização contínua;
- Canetas de uso exclusivo dos hóspedes são desinfetadas a cada uso. Para os recepcionistas, as canetas são de uso individual não sendo compartilhadas com os hóspedes;
- Disponibilizamos desfibrilador, equipamentos para aferição de pressão arterial e de temperatura e oxímetro com auxílio de equipe treinada para o utilização.
- Estamos disponibilizando **álcool gel** nas áreas comuns e **máscaras de proteção descartáveis** em nossa recepção.



---

# acomodações

---

- Nossa equipe de camareiras está instruída a somente iniciar as atividades de limpeza das acomodações com o uso de **luvas e máscaras de proteção**. Os apartamentos devem permanecer com portas e janelas abertas durante todo o processo de higienização para assegurar a circulação do ar no ambiente.
- Estamos adotando **rigorosos processos de higienização** com desinfetante e álcool 70%, seguindo orientação da Ecolab - empresa de reconhecimento internacional no fornecimento de tecnologia e material de segurança sanitária - para garantir a segurança sanitária nas acomodações e demais áreas comuns do resort;
- Avisos sobre a recomendação de uso contínuo de toalhas estão disponíveis aos hóspedes para **reduzir o risco de contaminação cruzada** durante a estada;
- Todos os utensílios - vassouras, alças de balde, suportes de carrinhos, pranchetas, canetas, rádios etc - de uso da equipe de manutenção está sendo constantemente desinfetado com álcool 70%;
- Os **filtros dos condicionadores de ar** estão sendo higienizados a após o check out de cada acomodação;



- Carrinhos utilizados no transporte de roupas sujas são limpos e desinfetados após cada uso;
- Todos os **itens de frigobar** são higienizadas antes de cada reposição.
- Constantemente aprimoramos nossa equipe com **treinamentos sobre segurança sanitária** e medidas preventivas para sempre tomar as precauções necessárias;



---

# alimentos e bebidas

---

- Estamos **respeitando o distanciamento** requerido com o distância igual ou superior a 1,5m entre as mesas nos restaurantes;
- Disponibilizamos **álcool gel** na entrada dos restaurantes;
- Não está autorizada a formação de filas para solicitação e retirada do alimento pelo próprio hóspede em local de cocção visível;
- Alimentos e bebidas devem estar bem protegidos e não ficam mais em exposição durante o serviço.
- O **café da manhã** está sendo servido no formato de **buffet**, com auxílio de colaborador responsável pela higienização dos utensílios. Alguns itens serão servidos diretamente na mesa de acordo com a solicitação do hóspede, para evitar contaminação;
- A proteção dos alimentos durante o transporte até a acomodação para room service foi reforçada. Ao término das refeições, os utensílios devem ser dispostos do lado de fora do quarto (no corredor, ao lado da porta) pelo hóspede, para que sejam recolhidos;
- A permanência dos hóspdes nos **bares da praia e da piscina** só é permitida mantendo-se o **distanciamento** de segurança de 1,5m;
- **Portas e janelas** nos restaurantes permanecerão abertas para garantir a circulação do ar;
- Utensílios como saleiros, pimenteiros, mesas e cadeiras estão sendo higienizados com álcool 70% após o uso.

---

# áreas de lazer

---

## **Piscina:**

- Estamos monitorando o nível de cloro e de PH conforme recomendação para garantir a filtragem e desinfecção da água sempre que necessário;
- Todos os itens e equipamentos utilizados pelos hóspedes - bolas, raquetes, brinquedos etc - são higienizados após o uso;
- Fica permitida a utilização individual das jacuzzis por família de hóspedes, não sendo permitido o compartilhamento da mesma jacuzzi por diferentes famílias de hóspedes.

## **Wellness e Fitness Center:**

- A utilização da academia se dá mediante a marcação de horário, sendo permitido o uso de uma família por hora. A cada utilização os equipamentos serão limpos e desinfectados;
- Disponibilizamos papel toalha descartável e álcool 70% para higienização de equipamentos e utensílios de ginástica para uso direto dos hóspedes;

## **Spa Carmel by Caudalie:**

- Macas de massagem estão sendo limpas e desinfectadas após cada uso, bem como é efetuada a troca do exoval utilizado.
- Fica negado o atendimento aos hóspedes que apresentarem sintomas do vírus, prezando pela saúde do hóspede e do profissional;

---

# recursos humanos

---

Acreditamos que o melhor caminho é a prevenção. Pensando nisso, disponibilizamos uma cartilha educativa para nossos colaboradores e EPIs necessários para o andamento seguro de todas as atividades. Os colaboradores serão orientados quanto às boas práticas que deverão ser adotadas sempre que chegarem ao local de trabalho e em casa.

- Estamos sempre orientando os colaboradores sobre a importância da **forma correta de lavar das mãos** e sua frequência necessária.
- Higienizamos constantemente o relógio ponto com álcool 70% e disponibilizamos álcool em gel em frasco dosador próximo ao equipamento para higienização de mãos antes e depois da marcação de ponto;
- Orientamos os colaboradores sobre as **formas de evitar a transmissão do coronavírus**, inclusive através de contatos físicos como apertos de mãos, abraços e compartilhamento de objetos;
- Reforçamos a educação sobre a **correta forma de utilização dos EPI's** com todas as equipes.
- Estamos - com o apoio da empresa Ecolab - treinando constantemente as equipes sobre a utilização adequada de produtos desinfetantes e para que os colaboradores os utilizem de modo seguro durante a aplicação.
- Disponibilizamos equipamento (desinfetado) de **medição de temperatura** caso algum colaborador necessite. Se a temperatura estiver acima de 37,0 °C, informamos ao RH para providências imediatas;

- Estamos monitorando o estado de saúde dos colaboradores constantemente. Caso algum colaborador apresente sintomas suspeitos, conforme definição das autoridades, o fato é logo reportado à gerência do hotel e ao setor de recursos humanos. O mesmo vale para casos suspeitos entre familiares dos colaboradores.

Acreditamos que estamos no rumo certo para retomar as atividades da forma mais segura para todos os hóspedes e colaboradores da rede Carmel Hotéis. Desejamos que você viva momentos inesquecíveis enquanto estiver conosco.

