

Manual de Segurança e Hospitalidade



PREVENÇÃO, CONFIABILIDADE E SEGURANÇA: **ESSA É A NOSSA MISSÃO.**

Diante do cenário atual, **Jurema Águas Quentes** desenvolveu um protocolo para a **retomada das operações**, sobretudo, em um novo formato e com critérios ainda mais rigorosos de higienização e assepsia.

Preparamos com **responsabilidade**, carinho e respeito aos hóspedes e colaboradores.

Aguardamos ansiosamente a chegada de nossos hóspedes com o **calor e carinho** de toda **Equipe Jurema**.

Abaixo, as principais **medidas** que adotamos para recebê-los.

Objetivo:

Garantir o funcionamento seguro, respeitando as normas e recomendações de prevenção da Anvisa e demais autoridades de saúde e decretos vigentes, higienização e assepsia, para evitar a proliferação de vírus e bactérias, garantindo a segurança do hóspede e colaborador.

Recepção / Áreas sociais

- Portas da recepção são mantidas abertas para ventilação;
- Tapetes sanitizantes na entrada da recepção garantindo assepsia em todos que entrarem;
- Barreiras entre atendente e Hóspedes nos balcões de atendimento;
- Para check out é enviado o extrato da conta na noite anterior afim de antecipar a conferência diminuindo tempo na recepção;
- Seguimos a distância mínima recomendada de 1,5 metros entre os hóspedes com marcações indicativas no piso na recepção;
- Mantemos distanciamento de um metro entre o balcão da recepção e o cliente;
- Recepcionistas e atendentes fazendo o uso de máscaras;
- Disposição de álcool gel para o cliente nos balcões;
- Limpeza constante das bancadas e pisos com sanitizantes;

Transporte / passeios

- Motoristas fazem o uso de máscaras;
- Álcool gel aplicado pelo Motorista a cada Hóspede que entrar e disponibilizado no interior dos veículos;

Segurança

- Chaves do claviculário são higienizadas com álcool 70 sempre que manuseadas;
- Bancada de trabalho é higienizada a cada 30 minutos;
- Reforçamos a importância do uso de máscaras em espaços fechados na chegada de todos no resort;

Central de Lazer:

- Aparelho telefônico / rádios são higienizados a cada 30 minutos;

- Adesivos no chão respeitando o distanciamento
- Barreira de acrílico entre atendente e hóspedes nos balcões de atendimento;
- Álcool Gel disponibilizado no balcão;

Alimentos & Bebidas

- Aplicação de álcool gel pelo time do restaurante e disponibilização nas bancadas e mesas;
- Higienização das bancadas e do chão constantemente em curtos intervalos;
- Higienização das bordas do buffet constantemente;
- Higienização das mesas com produtos específicos a cada uso;
- Funcionários em geral utilizando máscaras;
- Protetor salivar em todos os buffets;
- Garçons e Garçonetes fazem uso constante de álcool gel durante a rotina;
- A manipulação de alimentos sempre ocorre com uso de máscaras e luvas;
- Frascos de álcool gel disponíveis sobre as mesas e bancadas, durante as refeições.
- Higienização de bandejas e demais utensílios em curtos intervalos;
- Ambiente da cozinha seguindo nosso rigoroso manual de boas práticas com uso reforçado de sanitizantes;
- Não possuímos em nossos pontos de vendas recebimento em dinheiro, toda operação com lançamento no apartamento;
- Refeitório para funcionários seguirá os mesmos procedimentos dos restaurantes;
- Talheres serão higienizados, e disponibilizados no buffet;
- Uso obrigatório de máscaras dentro do restaurante.

Áreas de Lazer / entretenimento

- Prioridade em programações com atividades contemplativas;
- Atividades ao ar livre;
- Crianças com idade até 12 anos não precisar utilizar das máscaras;
- Microfones higienizados a cada troca de usuário;
- Recreadores estarão a todo momento com álcool gel para higienização das mãos e objetos durante as atividades;
- Higienização dos banheiros constantemente com produtos específicos;
- Intensificação de vistorias nos dispensers de álcool gel em todas as áreas sociais;
- Cavalariça funciona com o limite de 10 cavalos por passeio;
- Todos os coletes do pedalinho são higienizados com álcool 70% a cada uso;
- Há o serviço de Babás, devidamente treinadas e com os EPIs necessários;
- Músicos são orientados quantos as medidas de prevenção;
- Passeios de bicicletas e pedalinhos, triciclo e outros, agendamentos na Central de Lazer.

Limpeza de apartamentos

- Arrumadeiras atendem com máscaras e luvas de mão em todos os processos com trocas a cada finalização;
- Todos os materiais de empréstimos aos hóspedes são esterilizados a cada uso;
- Higienização dos materiais de uso das arrumadeiras a cada apartamento;
- Processo de limpeza com critérios de higienização e sanitização reforçados com produtos específicos (clorados, quaternário de amônia, peróxido, dentre outros) validados pelo Fornecedor Ecolab e Anvisa;
- Equipe exclusiva para retirada de enxovais sujos seguindo todos os critérios de prevenção;

- Corrimãos e demais superfícies das áreas comuns são higienizados constantemente;
- Enxovais esterilizados a cada troca de hóspedes com aplicação de álcool 70 nos colchões, protetores e cortinas;

Medidas gerais de cuidados preventivos

- Disponibilização de álcool gel nas áreas comuns com higienização e abastecimento de forma consistente;
- Uniformes lavados diariamente;
- Uso de máscaras e luvas com trocas periódicas conforme cada atividade / serviço;

SPA Jurema

- As banheiras são higienizadas a cada uso;
- Processo de limpeza com critérios de higienização e sanitização reforçados com produtos específicos (clorados, quaternário de amônia, peróxido, dentre outros) validados pelo Fornecedor Ecolab e Anvisa;
- O ambiente é higienizado com álcool 70 e produtos sanitizantes após cada massagem;
- Colaboradores fazem uso de EPIs (máscara, luvas) durante todo o processo;
- Todos os ambientes, balcões, mesas e objetos, constantemente receberão assepsia com álcool 70%;
- Disponibilização de álcool gel para colaboradores e hóspedes;
- Menu de procedimentos, objetos e utensílios são higienizados a cada uso;

Babás

- Utilização de máscara, e padrões de higiene pessoal rígidos;
- Possuem um frasco individual de álcool gel no bolso para uso constante durante o dia;
- Higienização do aparelho celular, brinquedos e objetos usados pela criança constantemente;

Empório do chá

- Os chás são servidos pela atendente;
- Todos os objetos e superfícies são constantemente higienizados;
- Mesas são higienizadas com álcool 70 a cada uso;
- Atendente trabalha com todos os EPIs necessários;
- Máscara são utilizadas durante a preparação de todos os chás;

Medidas de comunicação

Desde o momento da reserva o hóspede recebe informações claras sobre os novos protocolos internos de prevenção ao COVID-19, bem como, devem informar sobre sua condição e estado de saúde, indicando se está dentro do grupo de risco (idosos, diabéticos, etc.).

Instruímos de forma consistente todos os colaboradores sobre uso de máscaras continuamente independentemente de estarem em contato direto com o público e da mesma forma orientar os clientes. Também são intensificadas as recomendações de higienização das mãos, antes e depois do

atendimento de cada cliente.

O Resort dispõe de sinalização em todas as áreas e reforça a importância dos hóspedes no processo preventivo.

Medidas de monitoramento

São realizadas inspeções diárias pela liderança em todas as áreas do resort para garantir que os métodos de limpeza / higienização e sanitização sejam seguidas e realizadas de modo consistente, conforme manual interno.

Acompanhamos a saúde dos colaboradores e os mesmos, são afastados no caso de qualquer suspeita ou confirmação.

Considerações Gerais:

O estado do Paraná publicou decreto 10.530, alterando regras em relação ao uso de máscaras de proteção contra o COVID, fazendo-o obrigatório apenas em locais fechados, sendo o uso de máscara opcional nos demais locais e desautorizando o uso de máscaras para crianças até 12 anos.

O Jurema Águas Quentes segue com o uso obrigatório de máscaras para colaboradores de todas as áreas internas e externas.

Tenham todos uma ótima estada!!!!