

# MEDIDAS SANITÁRIAS REDE DE HOTÉIS DEVILLE

Para proteção e prevenção à COVID-19



HOTÉIS  
**DEVILLE**



# ESTAMOS PREPARADOS PARA **A SUA VOLTA**

A **Rede de Hotéis Deville** possui um **Comitê de Proteção à Saúde** que planeja e realiza ações para a sua completa segurança e bem-estar. Nosso novo jeito de receber envolve ainda mais cuidado e responsabilidade.

Nossa equipe de especialistas trabalhou muito para planejar cada detalhe e criar um ambiente seguro para você.

**Confira todas as nossas ações de combate à COVID-19 por setores.**

A modern office lobby with a polished floor reflecting the surroundings. A staircase with a wooden handrail leads to an upper level. Reception desks with a textured, golden-brown facade are visible on the right. Large windows on the left offer a view of the outdoors. The ceiling features large, cylindrical pendant lights.

# ÁREAS COMUNS

# ÁREAS COMUNS

## RECEPÇÃO DO HOTEL

- Protetores de barreira-acrílico em todos os pontos de atendimento do balcão.
- Todas as canetas disponibilizadas serão previamente higienizadas e desinfetadas.
- Os cartões-chaves serão previamente higienizados e desinfetados.
- Os itens de empréstimo (como carregadores de celulares, adaptadores, entre outros), serão previamente higienizados e desinfetados.
- POS (Máquinas de Passar Cartão de Crédito) serão higienizados e desinfetados, previamente a cada uso.
- Haverá uma urna para depósito de itens usados pelo hóspede: cartão-chave do quarto pós check-out, devolução de itens emprestados, canetas utilizadas no balcão da recepção. Todos os itens ali depositados serão periodicamente higienizados.
- De acordo com a particularidade do tipo de reserva, os seguintes documentos continuarão sendo solicitados na recepção no ato do check-in: RG, CPF, CNH, Passaporte, Certidão de Nascimento, autorização de hospedagem de menores, comprovante de vacinação antirrábica do PET, entre outros. Contudo, tanto colaborador e hóspedes, serão orientados a higienizar as mãos imediatamente, com álcool gel 70%, após manipulação desses documentos.
- Foram retirados de circulação, flyers, jornais, revistas, livros, materiais promocionais de bares, restaurantes e estabelecimentos, catálogos, etc.

# ÁREAS COMUNS

## ACESSO DE PESSOAS

- O acesso social do hotel, por parte de hóspedes, clientes, participantes de eventos, oferecerá:
  - Tapete sanitizante para limpeza de calçados.
  - Máscaras descartáveis para serem concedidas sem custos para clientes/hóspedes que não possuam.
  - Totem com álcool gel.
- O acesso ao centro de convenções do hotel, por parte de hóspedes, clientes, participantes de eventos, oferecerá:
  - Tapete sanitizante para limpeza de calçados.
  - Máscaras descartáveis para serem concedidas sem custos para clientes/hóspedes que não possuam.
  - Totem com álcool gel.
- O acesso de serviço do hotel, por parte de colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços, será controlado:
  - Com medição de temperatura corporal, encaminhando ao médico pessoas identificadas acima de 37,5°C, não permitindo acesso as dependências do hotel.
  - Com tapete sanitizante para limpeza de calçados.

# ÁREAS COMUNS

## ORIENTAÇÕES AOS HÓSPEDES

- Adesivos sinalizadores nos pisos, com orientações de distanciamento social mínimo entre pessoas, nos seguintes locais:
  - Recepção
  - Elevadores
  - Caixa restaurante
  - Caixa bar
- Será disponibilizado álcool em gel 70% em todas as áreas comuns, sociais e banheiros, através de:
  - Frascos
  - Dispensers
  - Totens

## ELEVADORES

- Serão higienizados e desinfetados periodicamente.
- Haverá sinalização para a capacidade máxima de pessoas permitida para acesso em cada um dos andares.

A photograph of a restaurant table. In the foreground, a white plate holds a serving of sesame chicken with carrots and a fresh basil leaf. To the right, a glass of beer is partially visible. In the background, a bottle of olive oil with a wooden handle sits on the table. The scene is lit with warm, ambient light, creating a cozy atmosphere.

# ALIMENTAÇÃO E BEBIDAS

# ALIMENTAÇÃO E BEBIDAS

## ROOM SERVICE

- A entrega e coleta de bandejas nas acomodações será realizada na porta, sem a entrada do colaborador no apartamento.
- Na bandeja, entregaremos sachê de álcool gel para o hóspede realizar higienização das mãos antes da refeição.

## CAFÉ DA MANHÃ

- Será servido em bandeja no salão, se ocupação do hotel for até 30 pessoas.
- Acima de 31 pessoas hospedadas, serviremos em sistema de buffet com protetores-barreira de acrílico.
- Haverá protetores de barreira-acrílico nos buffets de café da manhã, protegendo os alimentos expostos, com colaboradores servindo os alimentos aos clientes.
- Os guardanapos de pano serão trocados por guardanapos de papel e serão descartáveis.
- Os talheres serão disponibilizados higienizados e protegidos em envelopes de papel.
- Intensificaremos a higienização de talheres e louças, mesas, cadeiras, objetos e demais superfícies.
- Disponibilizaremos álcool gel 70% em todas as mesas.
- Mesas de restaurantes, bares e outros locais, serão disponibilizadas alternadamente entre elas, não sendo elas ocupadas com proximidade social.



# ALIMENTAÇÃO E BEBIDAS

## ALMOÇO E JANTAR

- Atenderemos em sistema “a la carte”.
- Mudamos a forma de servir as mesas, o *mise en place* (guardanapo, talheres, copos e taças) será montado quando o hóspede se sentar à mesa.
- Os guardanapos de pano serão trocados por guardanapos de papel e serão descartáveis.
- Os talheres serão disponibilizados higienizados e protegidos em envelopes de papel.
- Intensificaremos a higienização de talheres e louças, mesas, cadeiras, objetos e demais superfícies.
- Disponibilizaremos álcool gel 70% em todas as mesas.
- Mesas de restaurantes, bares e outros locais, serão disponibilizadas alternadamente entre elas, não sendo elas ocupadas com proximidade social.

## BAR

- Mudamos a forma de servir as mesas, o *mise en place* (guardanapo, talheres, copos e taças) será montado quando o hóspede se sentar à mesa.
- Os guardanapos de pano serão trocados por guardanapos de papel e serão descartáveis.
- Os talheres serão disponibilizados higienizados e protegidos em envelopes de papel.
- Intensificaremos a higienização de talheres e louças, mesas, cadeiras, objetos e demais superfícies.
- Disponibilizaremos álcool gel 70% em todas as mesas.
- Mesas de restaurantes, bares e outros locais, serão disponibilizadas alternadamente entre elas, não sendo elas ocupadas com proximidade social.



# ÁREAS PRIVATIVAS

# ÁREAS PRIVATIVAS

## **CUIDADOS NAS ACOMODAÇÕES (APARTAMENTOS E SUÍTES)**

- Será realizado periodicamente uma desinfecção profunda através de empresa terceirizada e homologada na Anvisa, para garantir ambientes livres de agentes patógenos.
- Intensificação dos protocolos de limpeza e desinfecção nas arrumações e liberações.
- Utilização de produtos bactericidas e de origem hospitalar, para os procedimentos de arrumação diária e liberação de apartamentos.
- Limpeza de todas as superfícies e objetos da acomodação.
- Após check-out será realizada a limpeza, higienização e desinfecção da acomodação. O espaço ficará em quarentena por 24 horas, além do posterior processo de oxi-sanitização com máquina de ozônio por 2 horas.
- Limpeza e higienização completas e periódicas em todos os aparelhos de ar condicionado, conforme norma PMOC e RE-9.
- Frasco gratuito de álcool gel individual para hóspedes.
- Cobertores, mantas e edredons serão fornecidos higienizados e embalados.
- Os cardápios serão oferecidos no canal da Smart TV ou plastificados.
- O diretório de serviços está disponível em formato digitalizado.
- Temporariamente, serão retirados dos apartamentos:
  - Almofadas, peseira de cama, travesseiros extras do guarda-roupa
  - Blocos de rascunho e canetas
  - Revistas, portfólios, jornais, materiais de sinalização de papel
  - Sinalizações para escolha e troca de enxoval de cama e banho
  - Bíblia

# GUAÍBA 2



EVENTOS

# EVENTOS

## ALIMENTAÇÃO

- Com o intuito de evitar aglomeração de pessoas em foyers e áreas de coffee-breaks, somente atenderemos na parte de alimentação de eventos, com a opção “*Lunch in Box*”. Entregaremos um kit a cada participante do evento, acompanhado de sachê de álcool gel.

## ÁREAS SOCIAIS E COMUNS

- SOMENTE SERÁ PERMITIDA A ENTRADA E CIRCULAÇÃO DE PESSOAS COM MÁSCARAS NAS DEPENDÊNCIAS DO HOTEL. Caso o cliente não tenha máscara, a recepção e departamento de eventos do hotel fornecerão em caráter gratuito.
- Em espaços que possuem janelas, estaremos, sempre que possível, mantendo os ambientes arejados e ventilados.
- Nas salas de eventos, em todas as montagens de mesas e cadeiras, respeitaremos o distanciamento social entre os participantes.
- Não forneceremos blocos de rascunho e canetas. Por segurança, solicitamos que o material seja disponibilizado pelo participante do evento.
- Se o cliente pedir canetas no contrato de eventos, elas serão disponibilizadas previamente higienizadas e desinfetadas.



# CONVENIÊNCIA E LAZER

# CONVENIÊNCIA E LAZER

## LOJA DE CONVENIÊNCIA

- Todos os itens disponíveis para venda serão previamente higienizados e desinfetados antes de estarem disponíveis nas prateleiras, geladeiras ou freezers.
- Serão disponibilizadas sacolas transparentes para que os clientes levem os produtos.
- Maçanetas, alças, portas e demais superfícies usadas para abrir e fechar serão periodicamente desinfetadas ao longo do dia.

## ACADEMIAS

Poderão estar abertas ou fechadas, dependendo de legislações estaduais e/ou municipal aplicados ao destino onde o hotel está localizado. Caso estejam abertas, os espaços estarão liberados para uso, com as seguintes medidas:

- Frascos / dispensers de álcool gel 70%.
- Sinalização de ocupação máxima de pessoas para usar o espaço ao mesmo tempo.

## PISCINAS

Poderão estar abertas ou fechadas, dependendo de legislações estaduais e/ou municipal aplicados ao destino onde o hotel está localizado. Caso estejam abertas, os espaços estarão liberados para uso, sendo realizada a higienização periódica e constante de todo o mobiliário e do ambiente.

# CONVENIÊNCIA E LAZER

## **KIDS CLUB (ESPAÇO DE RECREAÇÃO DE CRIANÇAS) E PLAYGROUND**

- O Kids Club será mantido fechado temporariamente.
- Recomendamos e orientamos aos pais e responsáveis a NÃO UTILIZAÇÃO do Playground, por ser um ambiente compartilhado com os demais hóspedes.

## **ESTACIONAMENTO COM MANOBRISTAS**

- Será oferecido, em caráter de cortesia, a higienização interna do veículo (trinco, volante, câmbio, botões e sensor/chave).
- Caso o cliente autorize, a higienização será realizada pelo manobrista que seguirá com a desinfecção com álcool líquido 70%.

## **DEPÓSITOS DE BAGAGEM**

- Serão higienizadas as alças, puxadores e zíperes de bagagens manipuladas por nossos colaboradores.
- As prateleiras do depósito de bagagem serão desinfetadas a cada retirada de item / volume.





# ORIENTAÇÕES AO HÓSPEDE

# ORIENTAÇÕES AO HÓSPEDE

## O QUE O HÓSPEDE DEVE OBSERVAR

- Obedecer a legislação estadual/municipal vigente na localidade do hotel e usar a máscara facial em todas as áreas comuns e sociais. **SOMENTE SERÁ PERMITIDA A ENTRADA E CIRCULAÇÃO DE PESSOAS COM MÁSCARAS NAS DEPENDÊNCIAS DO HOTEL.** Caso o cliente não tenha, a recepção e o departamento de eventos fornecerão em caráter gratuito.
- Respeitar as orientações para evitar aglomerações de pessoas nos apartamentos, nos ambientes comuns (bar, restaurante, piscina e/ou fitness center) e sociais (lobby, foyer, corredores), além dos elevadores.
- Manter o distanciamento social entre pessoas, em espaços como:
  - Fila de recepção (check-in e/ou check-out)
  - Salão do café da manhã, restaurante, bar
  - Elevadores
  - Áreas de eventos
  - Banheiros sociais
- As acomodações são de uso privado do hóspede e serão entregues limpas, higienizadas e desinfetadas, a adesão quanto a recomendação de deixar as janelas abertas ou semiabertas para a ventilação, fica a critério do hóspede/cliente.
- Caso algum participante de eventos, cliente e hóspede apresente sintomas da COVID-19, como: tosse seca, febre, falta de ar ou dificuldade para respirar, cansaço, dores pelo corpo, deverá procurar serviços de saúde locais para orientação médica. Devendo comunicar a recepção do hotel posteriormente.
- Seguir orientações da OMS (Organização Mundial da Saúde) e Ministério da Saúde do Brasil.



# TREINAMENTO DAS EQUIPES

# TREINAMENTO DAS EQUIPES

- Todos os colaboradores Deville farão uso de EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) de acordo com funções e responsabilidades:

## **MÁSCARA FACIAL**

Todos os colaboradores, em período integral, com trocas periódicas.

## **LUVAS E ÓCULOS DE PROTEÇÃO**

Colaboradores que realizam limpezas, higienizações e desinfecções nas acomodações e espaços físicos, que manipulam enxovais de cama e banho.

## **AVENTAL**

Colaboradores que manipulam enxovais de cama e banho, que realizam manutenções preventivas e corretivas.

- Todos os colaboradores do hotel, estarão treinados e capacitados quanto às mudanças nos padrões, processos e procedimentos, quanto à própria segurança e de nossos clientes, e que envolvem:

## **USO DE PRODUTOS**

Desinfetantes com potencial para desinfecção de superfícies (à base de cloro, álcoois, fenóis, desinfetante de origem hospitalar: quaternário de amônio ou peróxido), regularizado junto à Anvisa e aprovados pela vigilância sanitária.

Álcool líquido 70%.

Álcool em gel 70%.

## **LIMPEZA, HIGIENIZAÇÃO E DESINFECÇÃO DE AMBIENTES**

Acomodações, ambientes sociais e comuns, espaços de eventos, banheiros, áreas administrativas e de serviço.

## **LIMPEZA, HIGIENIZAÇÃO E DESINFECÇÃO DE OBJETOS E SUPERFÍCIES**

## **HIGIENIZAÇÃO E DESINFECÇÃO PESSOAL**

- Todos os colaboradores também serão orientados quanto a frequência de tais processos e procedimentos.

O MUNDO MUDOU E A GENTE TAMBÉM.  
FIQUE SEGURO E SEJA BEM-VINDO EM UM DEVILLE.

—HOTÉIS—  
**DEVILLE**