



# Protocolo Covid-19



## ***PROTOCOLO PARA PREVENÇÃO DA COVID-19*** ***ARARAS ECO LODGE***

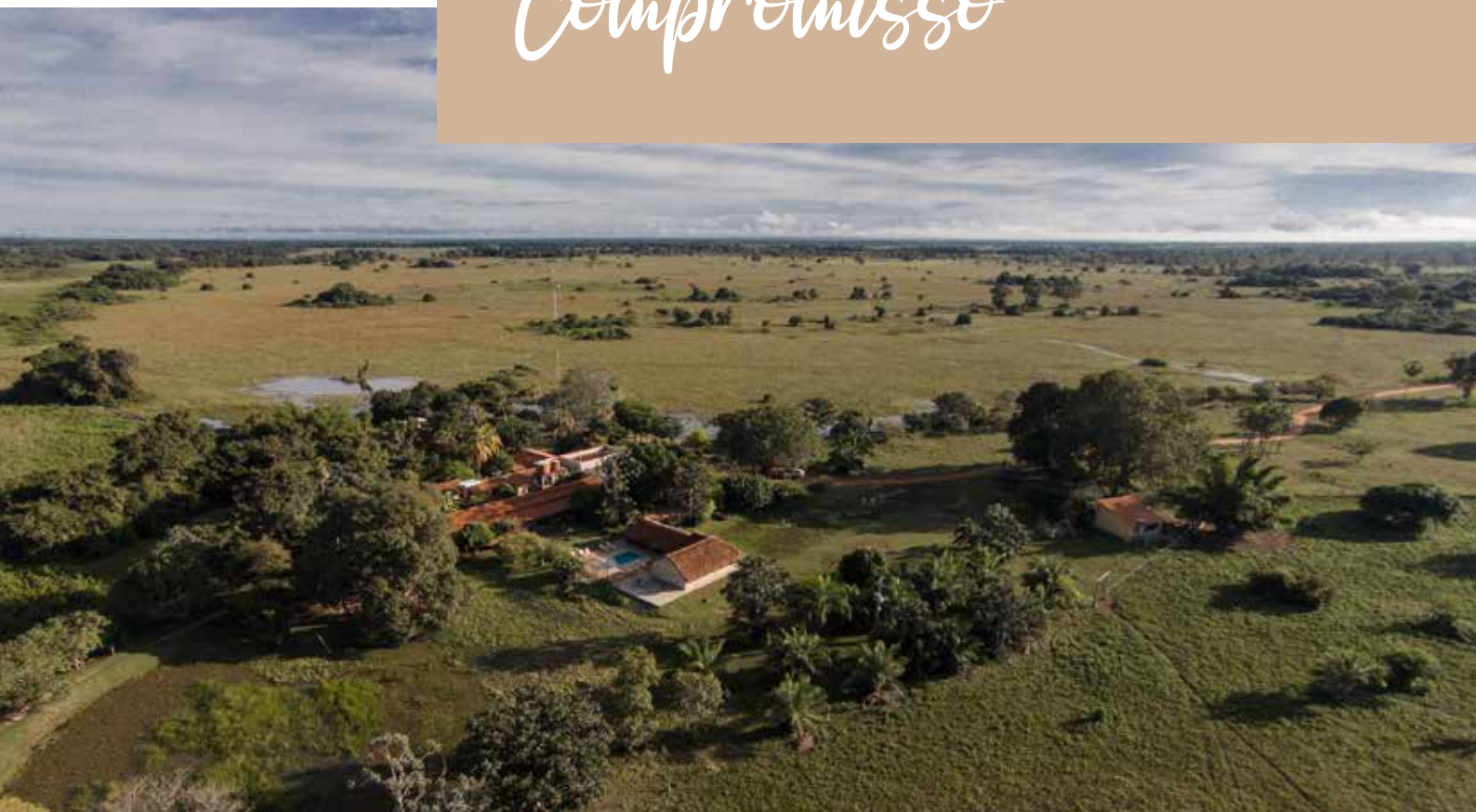


ECO TOURS DMC

*Nós acreditamos no poder de cura da natureza e do amor!*  
*COVID-19 Protocolo*



## Compromisso



*Nosso maior compromisso é cuidar da saúde e bem estar das pessoas. Acompanhamos, diariamente, a evolução do cenário da pandemia e os impactos que essa situação trás para os colaboradores e suas famílias e para o negócio. A Pousada Araras Eco Lodge segue as orientações dos órgãos de saúde competentes. Por isso, adotamos uma série de medidas para mitigar o risco de transmissão da Covid-19.*



## Recepção no Aeroporto



1. Na chegada ao aeroporto de Cuiabá os hóspedes serão recepcionados pelo representante de receptivo da operadora Pantanal Explorer, utilizando os EPI's necessários para prevenção da Covid-19 (máscara, face Shield e luvas). Será verificado:

- Temperatura do hóspede com termômetro infravermelho, antes de entrar no veículo de traslado.
- Serão feitas as perguntas para o hóspede:

**Sente algum sintoma como dor de garganta?**

**Dor no corpo?**

**Está com tosse?**

**Teve contato com alguém infectado com Covid-19 nos últimos 14 dias?**

Caso o hóspede apresentar febre, será encaminhado para laboratório para fazer teste rápido.

2. Será colocado tapete pedilúvio com desinfetante na entrada no veículo.
3. O motorista irá oferecer álcool gel 70% antes de entrar no carro.
4. Terá um distanciamento entre clientes no veículo, deixando um assento vazio entre os hóspedes.
5. O carro de transporte será higienizado e desinfetado.
6. Motorista utilizará máscara.
7. Guia utilizará máscara.

## O estabelecimento



1. *O uso de máscaras é obrigatório para os colaboradores e os hóspedes nas dependências comuns da pousada.*
2. *Colocamos placas informativas sobre distanciamento social, capacidade máxima, higienização frequente e correta das mãos, uso de álcool gel 70%.*
3. *Colocamos tapetes pedilúvio com desinfetante nas entradas da pousada: na entrada para o pátio, no corredor da chegada, na entrada para o restaurante, na entrada da sala de jogos & leitura/lounge, na entrada do corredor da cozinha e restaurante, na entrada para o refeitório dos colaboradores.*
4. *O álcool gel 70% ficará à disposição em todas as áreas públicas e nos apartamentos como parte das amenidades.*
5. *Colocamos álcool 70% spray em todas as mesas durante as refeições.*
6. *A distância entre as mesas obedece a norma de 2 m e 1,5 m entre os hóspedes.*
7. *Implantamos higienização reforçada das mesas, antes e depois de uso do hóspede.*
8. *Durante a pandemia será utilizado 50% da capacidade da pousada, tanto nos apartamentos como também nas áreas comuns, como restaurante interno, quiosque externo, sala de jogos & leitura, respeitando a legislação municipal.*
9. *Monitoramos, diariamente, a saúde dos colaboradores e dos seus familiares. Se algum colaborador apresentar sintomas da Covid-19, será imediatamente enviado para o médico responsável, e somente poderá voltar ao trabalho após o médico verificar que o mesmo está apto/apta e seguro para voltar a trabalhar. Iremos diariamente monitorar o despenho da cura e daremos o suporte necessário.*



*Nós acreditamos no poder de cura da natureza e do amor!  
COVID-19 Protocolo*



## O estabelecimento



10. *Distribuímos os EPI's necessários para todas as funções, e fazemos treinamento orientando o uso apropriado dos EPI's evitando a contaminação.*
11. *Monitoramos diariamente uso dos EPI's. Em caso de falta de uso apropriado dos EPI's será aplicada advertência ao colaborador.*
12. *Caso algum dos hóspedes apresente sintomas da Covid-19, separamos um apartamento onde ele irá aguardar a chegada da equipe de saúde municipal, designada e autorizada a lidar com pacientes infectados com Covid-19, seguindo a legislação municipal.*



*Nós acreditamos no poder de cura da natureza e do amor!*  
COVID-19 Protocolo



## Check-in



1. Pré check-in será disponibilizado on-line antes da chegada. No check-in o hóspede deverá assinar os termos de responsabilidade de normas de segurança, e de normas de biossegurança para prevenção da Covid-19.

Esta ficha impressa estará aguardando o hóspede no apartamento, e deverá ser assinada e entregue para a recepção nos próximos 10 minutos, para assim completar o check-in.

Na ficha de check-in incluímos informações dos hóspedes: whatsapp e e-mail, para poder enviar informações sobre a pousada e os passeios no contato do hóspede, no dia da reserva, antes da chegada para a pousada.

2. RECEPÇÃO DOS CLIENTES SERÁ REALIZADA AO AR LIVRE – AMPLIAMOS O PÁTIO PARA GARANTIR DISTÂNCIAMENTO

O balcão da recepção está ao ar livre – com fita a 2 m de distância da recepção. Este balcão foi adaptado com resina impermeável para atender as novas normas de higienização.

3. Na chegada, ao sair do carro, hóspedes recebem toalhinha úmida com álcool 70%.

4. Recepcionista utiliza todos os EPI's necessário: protetor facial, máscaras e luvas.

5. Hóspedes serão orientados a desinfetar os sapatos na entrada para o pátio.

6. Para os hóspedes que chegam com transporte próprio, ou de outras empresas (não da nossa empresa, isto significa que não foi verificada temperatura no aeroporto) será verificada a temperatura na chegada da pousada. Caso algum dos hóspedes no veículo apresentar febre, tosse, dor de garganta ou dor no corpo, todos os outros hóspedes do mesmo veículo serão encaminhados para Cuiabá para fazer teste.



*Nós acreditamos no poder de cura da natureza e do amor!*  
*COVID-19 Protocolo*



## Check-in



7. *No pátio será oferecido suco de boas-vindas e será feito briefing, explicando nossos protocolos e o nosso esforço para prevenção da Covid-19.*
8. *A chave do apartamento estará desinfetada no apartamento, na mesinha junto com controle remoto do ar condicionado.*
9. *A máquina de cartão de crédito terá opção de pagamento com aproximação, e será embalada no filme plástico e higienizada com álcool 70% após cada uso. Será trocado o filme plástico após cada turno.*

*Nós acreditamos no poder de cura da natureza e do amor!*  
COVID-19 Protocolo



## Refeições



1. *Todas as refeições serão servidas nas mesas no sistema individual, seguindo nosso sistema de 3 opções por refeição: carne vermelha, carne branca, e prato vegetariano/vegano, acompanhado de variedades de legumes, salada, arroz e um tipo de grãos. O cardápio será exposto na tarde do dia anterior e durante o jantar os hóspedes poderão escolher os pratos do dia seguinte.*
2. *Café da manhã, almoço e lanche da tarde serão servidos ao ar livre, no quiosque ao lado da piscina, respeitando o distanciamento das mesas mínimo de 2 metros e 1,5 m entre os hóspedes. Exceto em dias muito frios com condição climática não-favorável (que são muito raros), as refeições serão servidas no restaurante interno.*
3. *Para hóspedes que preferirem ser servidos dentro do restaurante interno, será disponibilizada esta opção, assim garantindo o distanciamento.*
4. *O restaurante interno possui janelas amplas com telas de mosquito para facilitar ventilação. Quando necessário, há ventiladores direcionando o ar para cima, nunca para baixo.*
5. *Refeições serão servidas individualmente nas mesas, nos dois horários: o guia irá informar o horário das refeições, coordenando com as atividades.*
6. *O espaçamento entre as mesas será de 2 metros.*



*Nós acreditamos no poder de cura da natureza e do amor!  
COVID-19 Protocolo*



## Refeições



### 7. DOIS HORÁRIOS PARA AS REFEIÇÕES:

**Café da manhã:** das 6h até às 7h, e das 7h até às 8h – servido no quiosque e dentro do restaurante

**Almoço:** das 11h30 até às 12h30, e das 12h30 até às 13h30 – servido no quiosque e dentro do restaurante

**Lanche da tarde:** das 15h00 até às 15h30 e das 15h30 até às 16h – servido no quiosque e dentro do restaurante  
Lanche da tarde será montado no quiosque ao lado da piscina e o garçom irá servir individualmente.

**Jantar:** das 19h até às 20h e das 20h até às 21h – servido no quiosque e dentro do restaurante.

Jantar será servido no restaurante, de preferência com janelas abertas, com telas de proteção de mosquitos, para ventilação do ar. O ar-condicionado, quando utilizado, será higienizado diariamente.

Caso o cliente não queira jantar no restaurante, o jantar poderá ser servido ao ar livre no quiosque na beira da piscina.

8. Pátio com as mesas espaçadas, e bancos serão reservados para área de recepção.

9. Na varanda em frente ao restaurante serão retiradas as poltronas, deixando somente uma mesa com álcool gel 70% à disposição.

*Nós acreditamos no poder de cura da natureza e do amor!*  
COVID-19 Protocolo



# Higiene dos apartamentos



## **HIGIENIZAÇÃO DOS APARTAMENTOS REFORÇADA**

1. O apartamento será higienizado com borrifador e produto com desinfetante antiviral, conforme as recomendações da ANVISA e adicionalmente desinfetado com ozônio antes da chegada do hóspede.
2. Após o check-out, antes de retirar as roupas de cama, será novamente borrifado com desinfetante antiviral.
3. Norma sugerida é de limpar apartamento nos dias alternados (a cada 2 dias), trocando enxoval, sempre na ausência do hóspede.
4. Nosso protocolo interno: iremos perguntar ao hóspede se prefere limpeza diária, e troca diária de toalhas. Se preferem limpeza e troca diária, será feito, com o devido cuidado.
5. Após check-out, todo enxoval será retirado para lavar na lavanderia terceirizada profissional, seguindo as normas de prevenção da Covid-19.
6. Retirada dos itens decorativos que tenham contato com corpo – almofada, livro de informações ao hóspede, Guia de Roteiros de Charme.
7. Informações do **livro de informações ao hóspede** serão disponibilizados digitalizados para hóspedes que assim desejarem.
8. Rede higienizada estará disponibilizada no apartamento, devidamente embalada na sacola plástica.
9. Poltronas nas varandas em frente dos apartamentos serão desinfetadas e higienizadas antes da chegada do hóspede (junto com apartamento) e depois do check-out.
10. A higienização reforçada dos apartamentos e banheiros será feita sempre com portas e janelas abertas.



# Higiene dos apartamentos

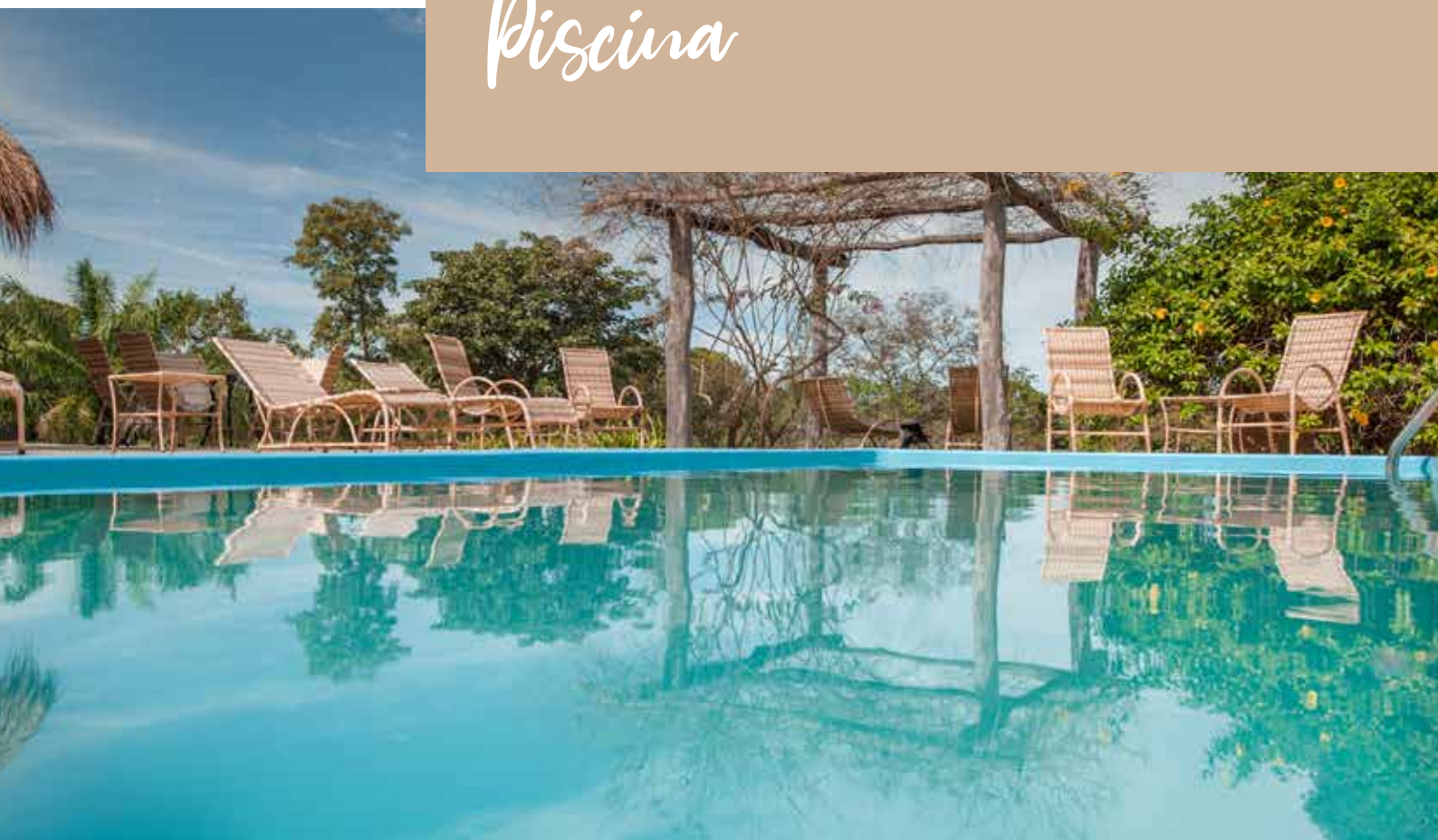


11. *Todas as superfícies serão higienizadas com solução clorada, incluindo borrifar solução clorada em todas as superfícies como maçanetas, tomadas, torneiras, descargas, controle remoto (será embalado no filme PVC e trocado depois do check-out), interruptores, cortinas, cofre.*
12. *Suspendemos serviço de abertura da cama (turndown)*
13. *As amenities serão individuais e biodegradáveis, inclusive as embalagens. Incluímos álcool gel 70% e máscara lavável no nosso cardápio das amenities. Nos banheiros dispomos de um recipiente e desinfetante para desinfecção das máscaras.*
14. *Antes da chegada do cliente, será feita com ozônio a desinfecção adicional do apartamento já previamente limpo e, higienizado.*
15. *Após check-out, antes da retirada das roupas de cama, será feita a desinfecção com borrifador com desinfetante antiviral.*
16. *Será designada uma funcionária para retirada de roupa de cama, com todos EPI's necessários, colocando o enxoval direto na sacola impermeável para ser levado para lavanderia terceirizada em Poconé.*
17. *Secadores de cabelo serão disponíveis na recepção e higienizados após cada uso.*
18. *Em caso de suspeita ou confirmação da COVID-19 durante a estada na pousada, não será feita arrumação do apartamento. Após a saída deste hóspede o apartamento será isolado por 72 horas.*
19. *Durante a pandemia iremos trabalhar com 50% da ocupação, em acordo com o decreto municipal.*

*Nós acreditamos no poder de cura da natureza e do amor!*  
COVID-19 Protocolo



## Piscina



1. De acordo com o decreto municipal será respeitado o distanciamento entre as espreguiçadeiras, e iremos orientar os hóspedes a manter o distanciamento .
2. Com objetivo de dar mais distanciamento estamos construindo uma nova e maior piscina com amplas áreas.
3. Higienização das espreguiçadeiras será feita após cada uso



*Nós acreditamos no poder de cura da natureza e do amor!*  
COVID-19 Protocolo



## Sala de leitura e jogos

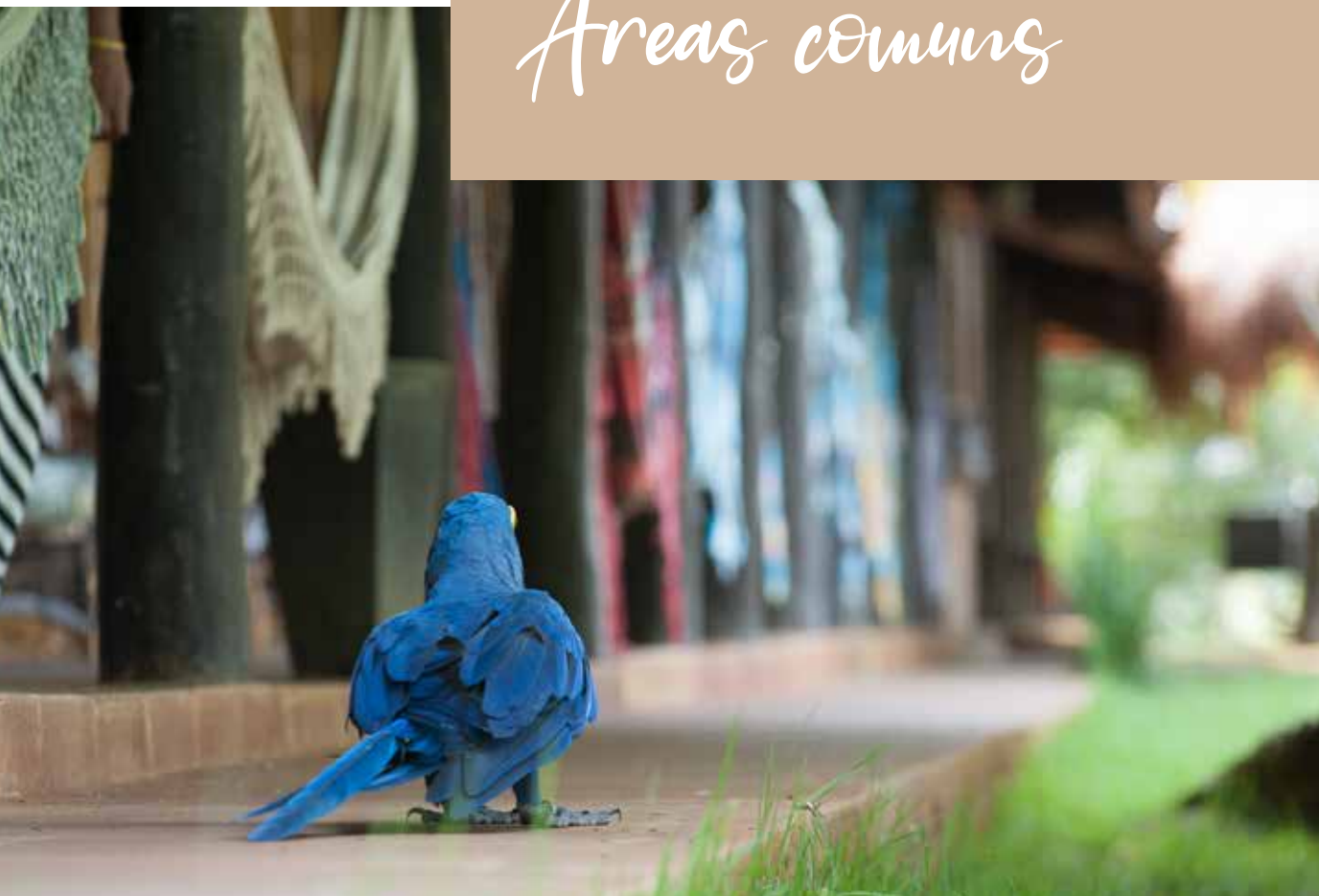


1. *A sala é uma área ao ar livre, protegida por tela de mosquitos.*
2. *Durante a pandemia será permitido 50% da ocupação. Esta sala será pulverizada com desinfetante antiviral diariamente.*
3. *Até o término da pandemia retiramos todos os livros, revistas e jogos, deixando somente as poltronas e mesas, respeitando o distanciamento de 2 m.*

*Nós acreditamos no poder de cura da natureza e do amor!*  
*COVID-19 Protocolo*



## Áreas comuns



1. *PÁTIO – higienização de mesas e bancos após cada uso*
2. *BANHEIROS PÚBLICOS – higienização a cada 2 horas*
3. *QUISQUE DO ALMOÇO – higienização antes e depois de uso*



*Nós acreditamos no poder de cura da natureza e do amor!*  
COVID-19 Protocolo



## Treinamento da equipe



1. Para primeira familiarização das novas normas e exigências em combate da Covid-19, a equipe Araras Eco Lodge assistiu o curso e apresentação das novas normas pelo SEBRAE, dia 26 de Maio de 2020, duração 2 hrs e meia. Nem todos têm acesso à internet em casa, morando nas áreas rurais afastadas, portanto uma parte assistiu o curso presencialmente no espaço SESC em POCONÉ.
2. A Pousada Araras está fechada desde 19 de Março. Os funcionários residem em Poconé (90%) e em Cuiabá (10%).
3. Os treinamentos presenciais serão feitos na pousada durante três dias integrais, antes de reabertura oficial.
4. Iremos sempre atualizar e alinhar nosso protocolo com eventuais mudanças das normas de higiene e prevenção ao Covid-19, acompanhando a legislação municipal e estadual vigente.

*Nós acreditamos no poder de cura da natureza e do amor!*  
COVID-19 Protocolo



# Responsabilidade





*Nós acreditamos no poder de cura da natureza e do amor!  
COVID-19 Protocolo*



*Nos vemos logo!*

