



MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

PROTOCOLOS DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO

A Rede Nord é a pioneira em processos e protocolos de higienização na hotelaria do Nordeste.

A Rede Nord Hotéis sai na frente e é a pioneira no Nordeste a adotar novas medidas de cuidado e proteção aos clientes. Desde o início das suspeitas de propagação do vírus foram tomadas medidas operacionais preventivas, seguindo protocolos de higienização, conforme orientações: do Ministério da Saúde e OMS (Organização Mundial da Saúde), para evitar a transmissão da doença. Um Comitê Multifuncional, foi formado pela Rede Nord, para analisar cenários, planejar e desenvolver as melhores práticas em todas as esferas que compõem as unidades para adequação no atendimento aos clientes. Com isso, juntamente com as orientações dos órgãos de saúde: Ministério da Saúde, ANVISA e a OMS (Organização Mundial da Saúde) desenvolvemos o Manual de Boas Práticas da rede com orientações e protocolos de higienização e atendimentos.

Aplicamos e desenvolvemos treinamentos específicos e especializados com os novos protocolos, desde a segurança no atendimento até adequações de higienização de quartos, áreas comuns, bem como melhorias nas práticas de manipulação de alimentos e medidas de distanciamento e controle de acessos as áreas de alimentos e bebidas e áreas comuns.

Criamos um ***Selo Nord Clean & Care***, para sinalizar aos clientes as unidades que receberam os treinamentos e adequação ao Novo Manual de Boas Práticas.



Também recebemos o Selo Turista Responsável do Ministério do Turismo.



Estamos prontos e preparados para te receber. Confira abaixo alguns pontos importante do nosso Manual de Boas Práticas.



- **SAÚDE E SEGURANÇA**

Nosso Comitê Multifuncional da Rede Nord, monitora a evolução da doença em nosso país e no mundo, bem como todas as medidas de proteção, atualização de processos, com o objetivo de multiplicação rápida para nossas unidades e equipes.

Manter altos padrões de limpeza e higiene faz parte da nossa rotina. Nesse momento criamos novos e rigorosos protocolos, reforçando os procedimentos já aplicados pela rede adaptando o mais rápido possível as recomendações do Ministério da Saúde, OMS (Organização Mundial da Saúde) e da ANVISA.

Obrigatório utilização de máscaras de proteção para hóspedes e EPIS adequados para as funções de nossos colaboradores.

Disponibilização de Álcool 70% em áreas comuns para os hóspedes.

- **INFORMATIVOS E SINALIZAÇÃO**

Todas as unidades estão equipadas com informativos educativos e sinalização de segurança, distanciamento, higienização correta das mãos, protocolos de ação e verificação de sintomas. Bem como medidas de distanciamento em todas as áreas da unidade.

Tapetes de desinfecção na entrada dos hotéis e áreas para desinfecção de malas.

- **RIGOROSOS PROTOCOLOS DE HIGIENIZAÇÃO**

Protocolos mais rigorosos na higienização, em parceria com a Diversey, empresa dos EUA referência em limpeza e higienização. A orientação para equipe é a cada 1 hora intensificar a higienização: maçanetas, corrimãos, balcões da recepção, elevadores. Unidades com menos fluxo a cada duas horas. Maior frequência de higienização em áreas comuns, com maior detalhe e cuidado nas áreas de contato: vasos, espelhos, torneiras e corrimãos.

Apartamentos são reforçados com produtos adequados de desinfecção, com maior atenção às áreas de contato, tais como: interruptores, maçanetas, controles remotos, telefones e bancadas de trabalho.

Cartões – chaves são higienizados imediatamente no checkin e no checkout.

Área comum: seguindo orientação da OMS, nossos hotéis estarão seguindo o protocolo que evita aglomerações de pessoas, com isso nossas áreas comuns, estão com atividades suspensas, tais como: sauna, piscina, academias, solários, restaurantes.

- **ALIMENTOS E BEBIDAS**

O café da manhã será servido no quarto, com agendamento prévio do hóspede no dia anterior. Cardápios digitais para maior conforto e segurança ao hóspede.

- **SEGURANÇA HÓSPEDE**

Disponibilização de álcool em gel para uso os hóspedes nas áreas comuns como lobby, próximo ao balcão da recepção, na entrada para o restaurante, próximo aos elevadores, etc.

Conscientização dos hóspedes na hora do check-in e através de informativos de distanciamento e uso de máscaras de proteção.

Higienização frequente e diária em cada entrada do hotel;
Higienização antes e depois de utilizar áreas comuns.

- **FLEXIBILIDADE NAS VIAGENS**

Nesse período A Rede Nord está com procedimentos adaptados e atendimento especializado, caso seja necessário transferir ou alterar sua reserva, pode-se entrar em contato com a Central de Reserva Nord em algum dos canais e verificar condições especiais.



TURISTA PROTEGIDO

Rede Nord Hotéis, cuidando de você!