

COMUNICADO



São Paulo, 15 de Maio de 2020

Prezado cliente e parceiro,

Primando sempre por oferecer um nível máximo de qualidade e segurança aos nossos clientes e colaboradores, agregamos novas ações protetivas em nossos hotéis de todo o mundo, além de adaptações locais na geração de novos protocolos de higiene e sanitização.

São cerca de 150 novos protocolos, que se unem a novas exigências da Accor globalmente, em âmbito de higienização e sanitização. Listo abaixo medidas que já estão vigentes nos hotéis abertos e que serão sistematicamente implementadas nas reaberturas.

Confira o que temos realizado:

- **Higiene pessoal, de ambientes e itens individuais:** disponibilizamos álcool em gel em todas as áreas comuns e priorizamos a aquisição de produtos de limpeza com nível de desinfecção recomendado pela OMS (Organização Mundial da Saúde); itens como chaves magnéticas de acesso aos apartamentos, informativos e controle remoto da TV são entregues na recepção no momento do check-in, previamente higienizados; a roupa de cama é ensacada e lavada a 60 graus;
- **Medidas de segurança:** garantimos a todas as equipes dos hotéis equipamentos recomendados durante a quarentena: luvas, máscaras e aventais, reforçando que haverá reposição de estoque e trocas frequentes; os hóspedes e clientes têm disponíveis para compra máscaras e álcool em gel na recepção ou loja do hotel; há a obrigatoriedade do uso de máscaras pelos hóspedes nas áreas públicas;
- **Treinamento de equipes:** capacitamos nossos colaboradores com treinamentos, visando não apenas a correta utilização dos materiais citados, mas também que coloquem em prática os novos procedimentos adotados;
- **Novo padrão de serviço em Alimentos e Bebidas:** temos novos padrões de atendimento aos clientes, limitando o contato humano com alimentos e bebidas por meio de

buffets invertidos (em que o cliente é servido, não tendo acesso a um buffet exposto), empratados, além de boxes para lanches e breaks; o café da manhã e demais refeições podem ser servidos no apartamento sem cobrança de taxa adicional no caso do restaurante estar fechado; trabalhamos com cardápio reduzido e privilegiamos a utilização de fornecedores locais;

- **Manutenção e medidas de controle:** acompanhamento do sistema de renovação do ar; funcionamento dos ventiladores de controle do ar de forma ininterrupta (24h/7d); acompanhamento frequente da qualidade da água, garantindo os níveis de cloro adequados; realização de análise físico-químico e bacteriológica de água; manutenção do sistema de água quente à 60°C; troca dos elementos filtrantes da entrada de água do hotel e dos pontos de consumo (bebedouros, máquinas de café, máquinas de gelo etc.);

- **Distanciamento social:** realizamos controle de filas na recepção e no restaurante, onde também distanciamos mais as mesas; diminuimos a capacidade de pessoas nos elevadores; reduzimos a entrada de staff nos apartamentos, sendo que a frequência de limpeza dos quartos foi reduzida para 3 dias após o check-in e a cada 3 dias; afastamos cadeiras e mesas nas salas de eventos e os serviços de manobrista e mensageiro estão cancelados neste período;

- **Áreas de lazer:** algumas áreas de lazer como spa, espaço kids e sauna permanecerão fechados; a piscina tem procedimentos específicos para limpeza e controle de frequência. No fitness center, disponibilizamos álcool em gel para limpeza dos equipamentos e fazemos o controle do número de pessoas no espaço;

- **Casos com suspeita de covid-19:** os colaboradores são treinados para lidar com este tipo de situação e têm em mãos os principais contatos e medidas para esses casos. Um processo de higienização específica e intensa é adotado no caso de confirmação de algum caso dentro das dependências do hotel;

- **Suporte e atendimento aos hóspedes e clientes:** as equipes dos hotéis estão aptas a informar os contatos dos consulados e embaixadas, dando assistência aos estrangeiros, além de ter informações sobre postos de saúde e médicos para assistir os hóspedes em caso de necessidade;

- **Procedimentos de reservas e pagamentos:** o valor total das diárias é pago antecipadamente, via depósito ou autorização de débito, evitando o manuseio do cartão de crédito ou dinheiro na recepção; incentivamos também a realização do fast check-out para o pagamento de eventuais extras.

Seguimos trabalhando – em âmbito global e local –, planejando e aplicando novos processos operacionais, medidas de segurança e higienização. Todos os protocolos e atualizações seguem as orientações dos órgãos de saúde e o mais alto padrão de exigências sanitárias, a fim de assegurar o bem-estar de clientes e colaboradores.

O momento agora é de pensar e agirmos juntos. É de olhar para frente e nos prepararmos. Estamos unidos para encarar todos os desafios.

Sinceramente,

André Sena

CDO Accor América do Sul