APRESENTANDO:

MARRIOTT – COMPROMISSO COM A LIMPEZA

Marriott INTERNATIONAL

AS AMÉRICAS

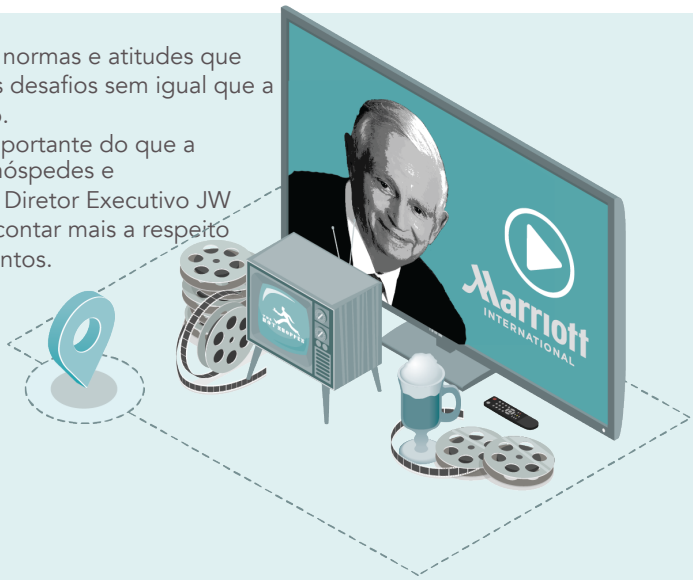
ATUALIZAÇÃO:
18 DE MAIO DE 2020

NOSSA ABORDAGEM

UM COMPROMISSO DE LONGA DATA

Desde nossa fundação, há mais de 90 anos, saúde e segurança tem sido o nosso foco. Esse compromisso com nossos hóspedes e colaboradores continua nos guiando e informando nossas decisões à medida que nos adaptamos aos novos desafios apresentados pelo COVID-19.
Entendemos que as pessoas passaram a pensar sobre viagens de uma forma diferente. Nós também. É por isso que aumentamos ainda mais nossos padrões de exigência e protocolos, para criar normas e atitudes que ajudem a lidar com os desafios sem igual que a pandemia tem trazido.
Como nada é mais importante do que a confiança de nossos hóspedes e colaboradores, nosso Diretor Executivo JW Marriott Jr. quer nos contar mais a respeito dos novos procedimentos.

Confira.



ORIENTAÇÃO GLOBAL, EXECUÇÃO LOCAL

Acreditamos que viagens e turismo são celebrações da diversidade que conecta culturas. Globalmente, hasteamos nossa bandeira em hotéis em mais de 130 países e territórios. Nunca foi tão importante estarmos alinhados com as autoridades locais para atingir as expectativas das comunidades nas quais estamos inseridos.
Os novos protocolos são os mesmos para todas as 30 marcas. Essas novas práticas podem variar de local para local, mas quem viaja pode ficar tranquilo, pois nossos hotéis continuarão seguindo os governos locais e orientações de saúde pública, tendo saúde e segurança como prioridades.

RESPONSABILIDADE COMPARTILHADA

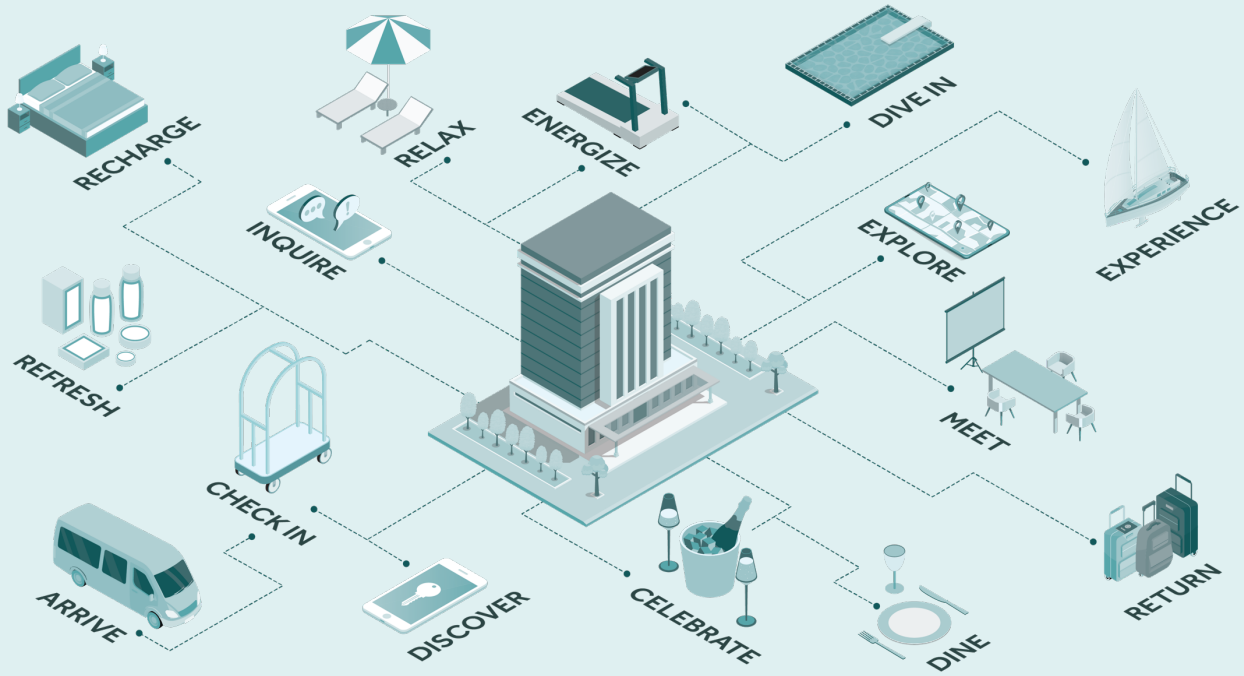
Com o passar do tempo, nos tornamos parceiros. Isso nunca foi tão importante quanto agora. Responder de forma eficaz a esse novo mundo é uma responsabilidade compartilhada. Estamos inteiramente focados em oferecer ao nossos colaboradores as ferramentas, treinamento e recursos necessários neste cenário.
Quem viaja também deve ajudar a proteger a saúde de todos, evitando viajar se não estiver se sentindo bem, higienizando bem as mãos e mantendo distanciamento social nas áreas de maior circulação do hotel.
Acreditamos que não existe um marco final para o sucesso, mas que ele começa com a escuta.
Nos avise se pudermos fazer algo de forma diferente ou melhor. Apreciamos receber feedback dos hóspedes pelo aplicativo Marriott Bonvoy™ e agradecemos quando nossos parceiros compartilham ideias ou preocupações diretamente conosco.
Você pode contar conosco, e sabemos que também podemos contar com você.

WE'RE IN THIS TOGETHER.

©2020 MARRIOTT INTERNATIONAL,

NOSSO COMPROMISSO

Acreditamos que viajar nos conecta uns aos outros, expande nossos horizontes, nos enriquece e inspira. Em breve viajaremos novamente. E quando você estiver pronto:



we'll be ready to welcome you.

Este "novo normal" pode evoluir e mudar com o tempo, para refletir orientações do governo e novas expectativas da sociedade. No entanto, o que nunca mudará é o nosso compromisso com a segurança de nossos colaboradores, hóspedes e clientes. Essa é nossa maior prioridade.

Recentemente inauguramos o Conselho de Limpeza Global, que possui especialistas da área da medicina e da saúde pública e que reforça a reputação de limpeza e hospitalidade que construímos ao longo de nossa história. Além disso, desenvolvemos mais de 200 protocolos de limpeza para cada etapa da jornada de nossos hóspedes, e para cada área do hotel. Estamos empregando práticas e inovações baseadas em evidências científicas, com foco específico em:

LIMPEZA MAIS PROFUNDA E FREQUENTE

- Melhora dos protocolos de limpeza para **desinfetar cada local** de forma contínua, principalmente em horários de pico
- Higienização **frequente de todos os itens muito manuseados**, como botões de elevador e corrimões de escadas rolantes
- Instalação de estações para higienização das mãos pelo hotel, principalmente em áreas de grande circulação de pessoas

MENOS CONTATO, MAIS CONEXÃO

- Uso de **tecnologia móvel:** Mobile Key, Mobile Dining, entrega de eFolio e Pedidos Mobile feitos através do aplicativo Marriott Bonvoy™
- Reforço de práticas de **distanciamento físico e social** por meio da redução do número máximo de pessoas em cada ambiente, do aumento da distância entre os móveis e da organização de filas
- Suporte a reuniões híbridas **com recursos para streaming ao vivo**

SEU SANTUÁRIO

- **Limpeza profunda** de cada quarto antes da entrada de um novo hóspede
- Remoção de itens não essenciais que não podem ser higienizados e a presença de **lenços desinfetantes** em todos os quartos
- Limite da frequência de arrumação dos quartos para **reduzir o contato** durante cada estadia

CULTIVANDO O "NOVO NORMAL"

- Substituição de buffets self-service por uma variedade de **opções prontas para consumo** e bebidas
- **Reestruturação dos buffets de comida e bebida** com barreiras de proteção e remoção de itens não essenciais
- **Opções personalizadas** para grupos e espaços reservados

©2020 MARRIOTT INTERNATIONAL, INC. PROPRIETARY AND CONFIDENTIAL.

NOSSO PLANO

PRODUTOS DE LIMPEZA + PROTOCOLOS

Para minimizar riscos e aumentar a segurança de hóspedes, clientes e colaboradores, usamos desinfetantes aprovados e certificados pela Environmental Protection Agency (EPA) dos Estados Unidos e por outras agências internacionais para uso contra novos vírus, bactérias e outros patógenos. Nossos protocolos de limpeza seguem as recomendações estabelecidas pela Política de Novos Patógenos da EPA no que diz respeito à limpeza e higienização. Espaços públicos, principalmente superfícies de contato frequente, estão sendo limpas e desinfetadas com maior frequência. Nos quartos, o foco é realizar uma limpeza profunda ao final de cada estadia e limitar serviços dentro de quartos que estiverem ocupados. Estações de higienização das mãos estão sendo instaladas em todas as áreas de maior circulação.

Oferecemos as orientações abaixo a todos os hotéis nas Américas, para que seja possível um combate consistente à COVID-19. Mesmo que as práticas de cada hotel sejam diferentes de acordo com as circunstâncias locais, estas orientações ilustram a seriedade com que enxergamos nossa responsabilidade à frente da indústria do turismo.

CRIANDO BARREIRAS DE TRANSMISSÃO

Menos contato, mais conexão

Os hotéis implementarão soluções que evitem toques e adotarão tecnologias sem contato, entre elas:
Mobile Key, Mobile Dining, Mobile Chat e pedidos pelo aplicativo Marriott Bonvoy™.

A recepção dos hóspedes será modificada para um aceno de cabeça, de mão, ou uma reverência, sem que isso afete nosso atendimento.

Fornecimento de equipamento de proteção individual (EPI)

Todos os colaboradores que usam um crachá Marriott terão máscaras como parte de seus uniformes.

Hóspedes devem usar máscaras e respeitar as regras locais.

Máscaras e itens adicionais como álcool em gel, lenços desinfetantes e luvas podem ser oferecidos caso estejam disponíveis.

Distanciamento físico

Hóspedes e colaboradores devem colocar em prática o distanciamento físico, mantendo pelo menos 2 metros de distância de pessoas que não estiverem viajando com eles. Algumas áreas, como filas na recepção ou pontos de encontro, serão sinalizadas e, caso necessário, terão a direção correta indicada.

Onde necessário, a disposição dos móveis no saguão, no restaurante e em outras áreas públicas foi alterada. Ficaremos felizes em trabalhar para modificar o número de lugares e a configuração dos assentos para melhor atender às demandas de distanciamento de grupos específicos.

Instalação de barreiras físicas

Telas transparentes, escudos de plexiglass ou outros tipos de barreira podem ser instalados em áreas como mesas, cabines, academias ou buffets.

MELHORANDO A HIGIENIZAÇÃO

Ênfase em higiene e limpeza

Cada hotel terá que ter regras de higiene pessoal, distanciamento social e uso de EPI, e os colaboradores terão que conhecê-las e segui-las de acordo com as orientações de saúde pública federais, estaduais e municipais.

Estações de higienização das mãos para hóspedes serão colocadas em todas as áreas e espaços públicos com maior circulação de pessoas.

Limpeza mais profunda e frequente

Novos protocolos de limpeza exigirão que itens muito manuseados sejam higienizados com mais frequência, e que banheiros sejam higienizados em intervalos mais curtos. Deve-se sempre usar os produtos e procedimentos corretos para matar o coronavírus.

Treinamento de limpeza

Estamos construindo nossa reputação como hotel que possui alto padrão de limpeza e processos bem estabelecidos de higienização. Além disso, cada estabelecimento precisará ter um Champion de Limpeza, que ajudará o hotel a garantir a segurança dos hóspedes e dos colaboradores. Colaboradores também precisarão fazer um treinamento extra sobre protocolos de segurança e higienização contra a COVID-19.

Impulsionando inovações tecnológicas

Temos planos para nos próximos meses lançar novas tecnologias, como sprays eletrostáticos e desinfetantes da mais alta qualidade, recomendados por Centros de Controle e Prevenção de Doenças e pela Organização Mundial da Saúde para higienizar superfícies. Os hóspedes podem não notar essas tecnologias de imediato, mas esses sprays podem limpar e desinfetar com rapidez, e ser utilizados para limpeza de quartos, do saguão, de academias e outras áreas de uso público.

Além disso, estamos testando uma tecnologia de luz ultravioleta para higienizar quartos e equipamentos compartilhados.

©2020 MARRIOTT INTERNATIONAL, INC. PROPRIETARY AND CONFIDENTIAL.

PROMOVENDO A CHECAGEM

Hóspedes e hotéis: uma responsabilidade compartilhada

Hóspedes são essenciais na prevenção do contágio pelo coronavírus e por outras doenças infecciosas. Para cumprir essa responsabilidade, os hotéis disponibilizarão sinalização relacionada à COVID-19 e materiais que descrevem boas práticas de saúde.

Cartazes serão colocados para lembrar os hóspedes das orientações de distanciamento social e práticas de higiene para impedir que a doença se espalhe.

Colaboradores serão instruídos sobre a forma correta de usar, manusear e descartar EPIs, assim como sobre a forma apropriada de lavar as mãos, espirrar e evitar tocar o rosto.

Checagem de temperatura

Quando permitido por lei, hotéis podem ter um local específico na entrada para checagem não invasiva da temperatura de colaboradores e fornecedores. Quando exigido por lei, hóspedes também podem ter que passar por essa checagem.

Quem apresentar temperatura igual ou superior a 38°C pode ter de passar por uma checagem adicional. Pessoas cuja temperatura estiver comprovadamente igual ou acima de 38°C serão impedidas de entrar e orientadas a buscar cuidados médicos.

Preocupação com a saúde de hóspedes e colaboradores

Hotéis responderão de forma rápida a quaisquer preocupações relacionadas à saúde de colaboradores e hóspedes e seguirão todas as orientações de saúde pública. Colaboradores que estiverem doentes devem ficar em casa. Caso apresentem sintomas, devem se manter em isolamento a partir do momento em que os sintomas aparecerem, e retornar ao trabalho apenas quando atenderem às exigências das autoridades de saúde pública locais. Os protocolos adicionais que foram adotados especificamente para a COVID-19 estão resumidos abaixo.

Orientações para recursos de saúde pública locais

Os hotéis estão continuamente monitorando e se informando sobre exigências e orientações das autoridades locais de saúde pública, colocando-as em prática dentro do hotel.

Quando for necessário testar ou tratar hóspedes ou colaboradores, os hotéis oferecerão recursos adequados de acordo com as opções de saúde pública locais disponíveis.

CULTIVANDO O "NOVO NORMAL"

Complementando nossos protocolos de segurança alimentar com orientações ServSafe

Ao servir comidas e bebidas, os hotéis continuarão seguindo as orientações da Food & Drug Administration (FDA) dos Estados Unidos, assim como o programa ServSafe da National Restaurant Association e de outras agências governamentais internacionais.

As operações que envolvem alimentos dentro do Marriott precisam ser inspecionadas regularmente pela sua própria equipe, de acordo com os padrões de segurança alimentar da empresa.

Opções personalizadas para reuniões e eventos

Mudanças em serviços envolvendo alimentos terão como objetivo reduzir o contato entre pessoas.

Buffets self-service deverão ser suspensos ou, quando oferecidos, deverão ser servidos por um colaborador usando EPI adequado, com barreiras físicas entre hóspedes e alimentos.

A localização dos alimentos, dos espaços para refeições ou para intervalos podem ser modificados ou restritos, tendo como objetivo o distanciamento social.

Eliminação ou modificação do uso compartilhado/reutilização de itens

Em restaurantes e bares, itens como temperos, talheres, copos, guardanapos etc. não devem ser colocados previamente nas mesas, para que seja possível uma higienização adequada do local antes de um novo hóspede chegar. Talheres embalados ou de uso único e menus digitais ou descartáveis podem ser oferecidos como alternativas.

Itens que não podem ser desinfetados após cada uso, como pegadores de gelo ou recipientes com doces e frutas, devem ser substituídos por alternativas como opções pré-embaladas ou servidas por um colaborador.

Formas de pagamento podem ser modificadas para reduzir o manuseio de itens que pertençam aos hóspedes, como o uso de bandejas para entrega de itens, QR codes, ou opções de pagamento self-service nas próprias mesas quando possível.

Itens pré-embalados e prontos para consumo

Refeições feitas nos quartos podem ser modificadas para métodos de entrega sem contato. Todas as embalagens deverão ser de uso único e descartáveis.

Continuaremos trabalhando com fornecedores de forma responsável para reduzir nosso impacto ambiental.

PROTOCOLOS PARA A **COVID-19**

Temos orientações adicionais para lidar com casos de COVID-19 no hotel, que incluem:

Notificação de Casos. Se um hóspede ficar doente, ele será aconselhado a entrar em contato com as autoridades de saúde. Planos de comunicação abrangentes foram adotados para viabilizar a implementação de procedimentos adequados de quarentena e protocolos de limpeza.

Protocolo de recuperação de quartos ocupados. Caso haja um caso suspeito ou confirmado de hóspede com COVID-19, o quarto em que ele está não será utilizado até passar por um protocolo de limpeza específico. O quarto não será utilizado até ter sido desinfetado de acordo com as orientações de autoridades de saúde locais. Protocolos similares também contemplam espaços públicos, escritórios de colaboradores e áreas de trabalho.

©2020 MARRIOTT INTERNATIONAL, INC. PROPRIETARY AND CONFIDENTIAL.