



MANUAL DE RESPONSABILIDADES

Nós cuidamos de você.



WORLD TRADE CENTER®
SÃO PAULO
Events Center
Seu mundo acontece aqui



SHERATON
São Paulo WTC Hotel



WORLD TRADE CENTER®
SÃO PAULO
Events Center
Seu mundo acontece aqui



SHERATON
São Paulo WTC Hotel

Preservar a saúde e o bem-estar de todos os colaboradores, clientes e parceiros é a nossa maior preocupação.

Com o objetivo de minimizar os riscos e aumentar a segurança de todos que frequentam nossos espaços, revisamos e aprimoramos todos os nossos protocolos de limpeza, a partir das recomendações estabelecidas pela **Organização Mundial da Saúde (OMS)**, por autoridades sanitárias locais, além de contarmos com a colaboração de infectologistas para a elaboração e aplicação dos processos documentados nesse manual.

É importante esclarecer também que os desinfetantes que utilizamos na higienização dos espaços públicos internos e individuais são os mesmos usados para desinfecção hospitalar, aprovados e certificados pela **ANVISA** e eficientes contra vírus e bactérias.

Você notará ao longo deste manual que a rotina de limpeza varia de acordo com a utilização de cada espaço. Em áreas públicas e de eventos, onde há maior exposição e contato, foram instaladas estações para desinfecção das mãos, com alta frequência de higienização dos espaços.

Já nos quartos, adotamos outro procedimento. A equipe realiza a limpeza profunda e desinfecção entre a saída e entrada de cada hóspede, além da manutenção regular já realizada durante a hospedagem, sem contato, garantindo segurança e conforto em sua estada no hotel.

Mas para que tudo funcione é necessário que todos nós sigamos as orientações estabelecidas neste manual, permitindo assim uma abordagem consistente à prevenção da COVID-19. Essa estrutura ilustra a seriedade com que encaramos nossas responsabilidades na indústria de eventos e turismo.

Para tanto, vamos seguir da seguinte maneira:



BARRANDO A TRANSMISSÃO DO VÍRUS

- Adoção de canais de contato digitais, que aproximam e agilizam a comunicação, auxiliando na rotina, com o distanciamento social necessário;
- Equipamento de proteção individual;
- Distanciamento social;
- Instalação de barreiras protetoras.



APRIMORANDO A DESINFECÇÃO

- Ênfase na limpeza e higiene pessoal;
- Limpeza aprimorada e maior frequência;
- Treinamentos;
- Estudando novas tecnologias.



REALIZANDO TRIAGEM DE SAÚDE

- Responsabilidade compartilhada;
- Verificação de temperatura;
- Saúde de associados e clientes;



ADAPTAÇÃO AO NOVO MOMENTO

- Aprimorando os protocolos de serviços de A&B;
- Opções personalizadas para eventos e reuniões;
- Mudança de manuseio em itens compartilhados;
- *Room service*.



ATIVIDADES GERAIS INTERNAS

Preservar a saúde e bem-estar dos associados, clientes e parceiros é a nossa maior preocupação. Por isso, nós, do **WTC Events Center**[®] e **Sheraton São Paulo**[®], monitoramos continuamente a situação da COVID-19 em parceria com médicos especialistas, agindo de diversas formas para passarmos por esse período de modo mais tranquilo e seguro.



Criamos um comitê sanitário com as lideranças do hotel para informação, comunicação e divulgação de ações.



Disponibilizamos equipamento de proteção individual (EPIs) para todos os associados.



Disponibilizamos desinfetante à base de álcool 70% para ser usado pelos associados, parceiros e fornecedores.



Evitamos aglomeração por meio do rigoroso controle na circulação e quantidade de pessoas em todas as nossas áreas públicas.



Promovemos a instrução sobre o que é a COVID-19, suas formas de transmissão, contágio e prevenção a todos os associados, através de campanhas e treinamentos *online*.



O uso de máscaras é obrigatório para todos os colaboradores, hóspedes, clientes e fornecedores.

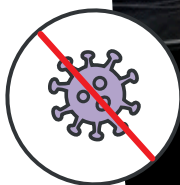
Se houver a identificação de algum caso ou suspeita, o gerente-geral do complexo será imediatamente informado.



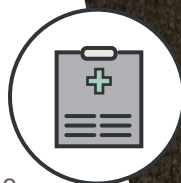
A tecnologia está à nossa disposição para facilitar e promover maior segurança em nossas atividades rotineiras. Portanto, preferimos atividades *online* para reuniões e treinamentos. Se essa opção não for possível, as atividades serão realizadas em grupos pequenos, espaços abertos ou bem ventilados, para mantermos o distanciamento mínimo de 1,5m entre os colaboradores.



Todos os fornecedores ou parceiros que apresentarem os sintomas da COVID-19 não poderão acessar as dependências do hotel, portanto suas entregas não serão recebidas nesse caso, mesmo que a solicitação tenha sido realizada por um hóspede.



Reformulamos nossa sinalização dos espaços, com o objetivo de alertar sobre as normas de distanciamento social estabelecidas pela **OMS – Organização Mundial da Saúde**, visto que a principal forma de contágio da doença é através da propagação de gotículas no contato direto entre as pessoas.

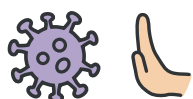




RECURSOS HUMANOS

Enfrentar esse novo momento exige cuidado e dedicação, iniciando internamente com a nossa equipe, para podermos expandir a todos os nossos clientes e parceiros.

Para isso, desenvolvemos campanhas e treinamentos, garantindo a compreensão da informação e adesão da equipe aos protocolos sanitários de segurança em todos os espaços do nosso complexo, tendo a certeza de que esses cuidados também seguirão para outros ambientes externos.



Orientamos os colaboradores sobre as formas de contágio e de como evitar a transmissão do coronavírus.



Ensinamos a lavar as mãos com a frequência e os movimentos corretos, através de sinalização dentro de banheiros e vestiários.



Utilizamos todos os EPIs necessários ao manusear produtos desinfetantes, principalmente máscaras e luvas descartáveis.



As equipes de cada setor, como limpeza, manutenção, cozinha, atendimento, foram treinadas para utilizar todos os EPIs (equipamentos de proteção individual) com segurança dentro de sua área de atuação.



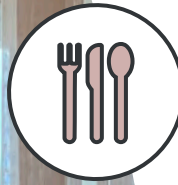
Reforçamos treinamento das equipes quanto à utilização adequada de produtos desinfetantes, garantindo a eficácia de desinfecção e segurança do colaborador durante a aplicação.



Disponibilizamos álcool em gel a 70% em locais de fácil acesso e visíveis em todos os espaços do complexo, desde a entrada no relógio de ponto até corredores, refeitório e estações de trabalho.



Ajustamos a frequência de limpeza/desinfecção com álcool a 70% no refeitório, incluindo maçanetas de portas, metais, superfícies, balcões, etc.



Os utensílios de mesa utilizados nos refeitórios devem ser desinfetados corretamente com álcool a 70%, antes e depois de sua utilização.



Disponibilizamos álcool em gel a 70% em frasco dosador para higienização de mãos, para que os funcionários lavem e desinfetem as mãos antes de comer.



Higienizamos constantemente o relógio de ponto e mantemos o *dispenser* de álcool em gel a 70% para higienização das mãos antes e depois da marcação de ponto.



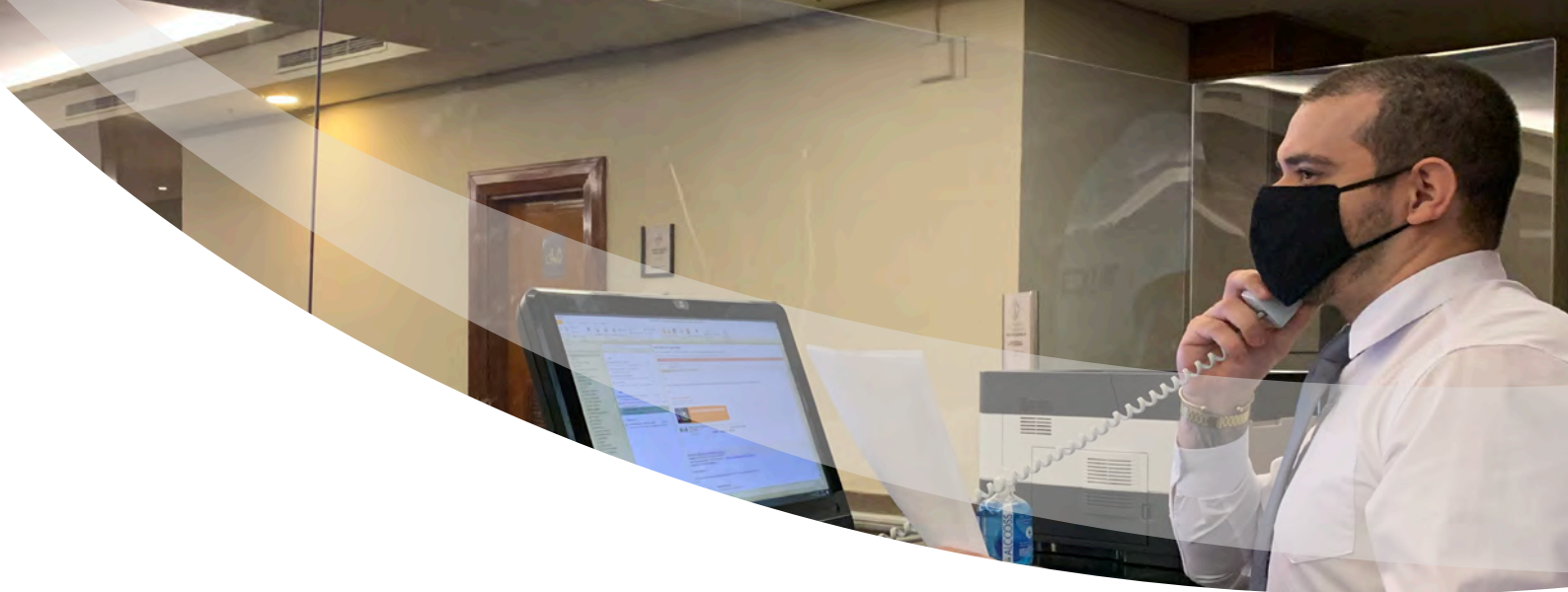
Monitoramos a temperatura de todos os colaboradores através de equipamento desinfetado com álcool a 70%. Se a temperatura estiver acima de 37,5°, a equipe de segurança é instruída a informar o RH para providências imediatas.



Caso alguém apresente sintomas de contaminação, conforme definição das autoridades sanitárias, o fato é reportado imediatamente à gerência do hotel. O mesmo vale para casos suspeitos entre familiares de associados.



Os carros de nossa equipe de táxis executivos estão equipados com *sprays* desinfetante e separação em acrílico entre passageiro e motorista, preservando a segurança de todos.



Incentivamos o *self-parking* em detrimento do serviço de *valet*.



É importante e imprescindível evitar o contato físico e apertos de mãos.



Todos os associados da recepção usam máscaras.



Todas as mesas da recepção e elevadores dispõem de álcool em gel a 70% para higienização das mãos.



Barreiras de proteção em acrílico foram instaladas em todas as mesas da recepção e *Concierge*.



Jornais, revistas e almofadas foram removidos para evitar infecções cruzadas.



Orientamos a higienização das mãos após carregar malas e bagagens, abrir portas de carros e manobrar veículos.



O uso de luvas é recomendado para todos os associados que tenham contato com materiais de hóspedes.



Maçanetas, botoeira, corrimão das escadas rolantes, banheiros e superfícies tiveram ajustes em sua frequência de limpeza e higienização.



As chaves usadas pelos hóspedes deverão ser descartadas em caixa visível e de fácil acesso na recepção. Depois, serão higienizadas antes de sua utilização por um novo hóspede.



Há estoque de álcool em gel a 70% e de máscaras e luvas descartáveis, para atender solicitações tanto de hóspedes quanto de associados.



Disponibilizamos álcool a 70% para higienização frequente de equipamentos e utensílios gerais, bem como os de uso contínuo, tais como teclados, telas e monitores de computador, *tablets* e *smartphones*, mesas de trabalho, máquinas de cartão de crédito, telefones, canetas, carrinhos de bagagens, etc.



O HOTEL APARTAMENTOS E CORREDORES



A equipe de limpeza está equipada com luvas, óculos protetor e máscaras.



Toda a equipe foi treinada para seguir os novos protocolos de limpeza e higienização dos apartamentos e corredores.



O álcool em gel a 70% está disponibilizado em todos os apartamentos.



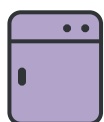
A desinfecção dos copos, *amenities*, aparelhos telefônicos, controles remotos, interruptores e maçanetas é feita com desinfetante aprovado pela **ANVISA**.



Todos os utensílios de limpeza (vassouras, aspirador de pó, alça de balde, suportes de carrinhos, pranchetas, canetas, rádios, aparelhos, etc.) são desinfetados frequentemente com peróxido de hidrogênio.



Orientamos os hóspedes para que o serviço de arrumação do apartamento seja previamente agendado com a recepção, em um horário em que eles estejam ausentes, reduzindo assim o contato entre as pessoas.



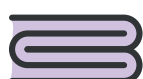
A quantidade de *amenities* foi reduzida e itens de minibar, travessheiros, cobertores extras, jornais, revistas e almofadas decorativas, retirados.



Maçanetas, barras de apoio nos corredores e botões de acesso de elevador foram ajustados em sua frequência de limpeza e higienização.



A higienização dos apartamentos e corredores é realizada com peróxido de hidrogênio – desinfetante recomendado e autorizado pela **ANVISA**.



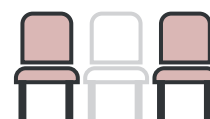
É recomendada a reutilização das toalhas pelos hóspedes, evitando a entrada e novo contato da equipe de limpeza.



BARES, RESTAURANTES E LOUNGE



Disponibilizamos álcool em gel a 70% para higienização das mãos em local de fácil acesso a todos.



O espaço entre as mesas e cadeiras foi reorganizado, respeitando as regras de distanciamento e contato entre os hóspedes.



Os talheres são embalados individualmente e devem ser retirados em um local único, de fácil acesso e visibilidade. Porém, caso o hóspede prefira, há talheres descartáveis disponíveis.



Todos os colaboradores devem lavar e desinfetar as mãos antes do serviço, com álcool em gel a 70% ou água e sabão, por no mínimo 20 segundos. O processo é repetido diversas vezes durante o turno.



Todos os procedimentos de limpeza e higienização das mesas, mobiliários, cardápios e utensílios seguem protocolos rígidos com inspeção sistemática frequente e após o uso de cada hóspede.



O serviço é em formato *buffet*, servido por um colaborador responsável, que segue a orientação e protocolos sanitários necessários, mantendo o local sempre limpo, com a troca de todos os utensílios regularmente.



Caso o hóspede/cliente prefira servir-se, será necessária a utilização de luvas com descarte em local indicado.



Toda a equipe é regularmente instruída a seguir as seguintes recomendações: higienizar as mãos após retirada de louças e utensílios usados, evitar apertos de mãos, evitar contato físico desnecessário com hóspedes e colegas de trabalho.

COZINHA

Além da rotina usual de cuidados e higienização, alguns procedimentos foram reforçados e/ou implementados.

A área se manterá restrita à equipe de cozinha. Reduzimos e controlamos rigorosamente o acesso de pessoas às áreas de produção e manipulação de alimentos, incluindo fornecedores.



Inspeção frequente de checagem de limpeza e higienização, garantindo a manutenção dos procedimentos adotados para a área.



Produto para desinfecção das mãos disponível e de fácil acesso para a equipe, com pia exclusiva para higienização com água e sabão.



Informativo interno sobre contágio e transmissão da COVID-19, bem como de procedimentos preventivos na rotina de trabalho.



Sinalização dos procedimentos recomendados de como higienizar as mãos.



Higienização regular das tábuas de cortar alimentos e utensílios de cozinha.



Limpeza e desinfecção de portas de equipamentos de uso contínuo como fornos, geladeiras e freezers, além de utensílios como batedeiras, liquidificadores e processadores.





LAVANDERIA

Todos os colaboradores estão instruídos quanto ao uso de EPIs (equipamentos de proteção individual) durante a realização de suas tarefas e deverão usá-los ao coletar, separar e contar o enxoval e itens dos hóspedes nos apartamentos.



Todas as portas de equipamentos como lavadoras, secadoras e ferro de passar são higienizadas com frequência, conforme procedimento adotado pelo hotel.



As roupas devolvidas pela lavanderia serão devidamente embaladas.



ACADEMIA

A utilização da academia só poderá ser feita pelo hóspede mediante agendamento na recepção.



A academia é higienizada antes e após a utilização de cada hóspede. Todos os itens e equipamentos utilizados são desinfetados com peróxido de hidrogênio.



Álcool em gel a 70% e/ou lenços umedecidos com álcool em gel a 70% estão disponíveis em pontos estratégicos e de fácil acesso para higienização das mãos e dos equipamentos durante o uso da academia.



PISCINA

Álcool em gel a 70% e/ou lenços umedecidos com álcool em gel a 70% estão disponíveis em pontos estratégicos e de fácil acesso para os hóspedes e colaboradores.



Cadeiras, mesas e espreguiçadeiras são higienizadas antes e após o acesso/utilização de hóspedes.



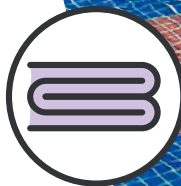
O nível de cloro, pH, filtragem e desinfecção da água são monitorados e mantidos regularmente.



Aumentamos a frequência de limpeza de maçanetas, metais, superfícies, balcões de atendimento e banheiros.



As toalhas fornecidas aos hóspedes são embaladas individualmente e recolhidas com luvas após o uso, sendo direcionadas para lavanderia, seguindo o processo de desinfecção e lavagem.

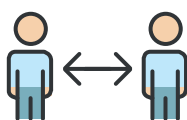




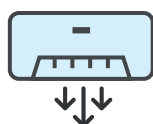
WORLD TRADE CENTER®
SÃO PAULO
Events Center
Seu mundo acontece aqui

CENTRO DE EVENTOS

NOSSOS ESPAÇOS E SERVIÇOS



As capacidades das salas foram revisadas, respeitando as regras de distanciamento de segurança, com o mínimo de 1,5m entre as pessoas.



O sistema de ar-condicionado dos espaços de eventos tem sua limpeza e manutenção de forma rotineira, contribuindo para as condições sanitárias corretas do **WTC Events Center®**.



Os procedimentos de higienização das salas, *foyers* e banheiros do **Centro de Convenções** foram intensificados, utilizando desinfetantes hospitalares recomendados e autorizados pela **ANVISA**.



Todos os equipamentos audiovisuais são desinfetados de acordo com as recomendações da **ANVISA**, sendo o procedimento obrigatório para fornecedores internos ou externos.



Todos os banheiros dos espaços de eventos e de uso dos colaboradores foram equipados com sabonete líquido e informações de higienização das mãos de forma eficaz.



Nossos espaços estão devidamente sinalizados com informações sobre distanciamento, higienização e todas as medidas preventivas para a COVID-19. Fique atento e respeite as orientações.



Os pontos de maior contato e equipamentos como botoeiras de acionamento interno e externo dos elevadores, corrimãos das escadas e barras de apoio, interfones internos das salas, termostatos, interruptores, maçanetas, portas, metais, balcões de atendimento e banheiros, além de outros equipamentos utilizados em eventos, são higienizados com álcool a 70% ou desinfetante, conforme recomendações da **ANVISA**.



Álcool em gel a 70% e/ou lenços umedecidos com álcool em gel a 70% estão disponíveis em pontos estratégicos e de fácil acesso para higienização das mãos em todas as áreas sociais do centro de convenções, incluindo dentro dos elevadores do **WTC Events Center®**.



Durante a visita técnica no espaço, bem como durante os eventos, recomendamos o sistema de *self-parking*, disponível no complexo.



Todos os colaboradores terceirizados são orientados e estão cientes de que devem seguir as regras aqui apresentadas.



A equipe interna de Alimentos e Bebidas está capacitada para o desenvolvimento de cardápio de eventos com os sistemas de *lunch box* e *grab & go* utilizando embalagens individuais e sustentáveis, seguindo os mais rigorosos protocolos de segurança e saúde.



Todos os fornecedores ou parceiros que apresentarem os sintomas da COVID-19 não poderão acessar as dependências do **WTC Events Center®**, portanto suas entregas ou serviços não serão realizados nesse caso.



INSTRUÇÕES AOS ORGANIZADORES DE EVENTOS

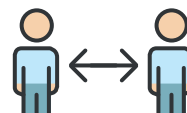
Zelar pela saúde é responsabilidade de todos nós. Portanto, as orientações deste manual visam padronizar as ações de empresas e profissionais de eventos no período pós-pandêmico, garantindo a segurança de patrocinadores, expositores e público.



Informamos que o uso de máscaras é obrigatório para o acesso e permanência em nosso complexo.



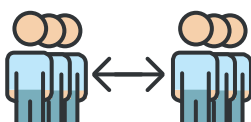
Prefira sempre o credenciamento *online* prévio ao evento, reduzindo a formação de filas e possíveis aglomerações.



Em caso de eventos que contenham plateias é imprescindível considerar o distanciamento mínimo de 1,5m entre os assentos.



É recomendado que a pessoa que apresentar qualquer tipo de alteração ou sintoma de COVID-19 não participe do evento.



Na elaboração do projeto é necessário prever o distanciamento de pelo menos 1,5m nas filas de acesso ao evento, Credenciamento e Centro de Atendimento ao Expositor, garantindo o fluxo saudável do público no espaço.



É preciso contemplar no projeto um posto de atendimento na entrada do evento, com medição de temperatura pela equipe de saúde. Em caso de alteração, ter definido o protocolo de atendimento ou encaminhamento para posto médico.



Orientamos que considere em seu projeto ruas e corredores mais largos e, quando possível, de via única, coordenando o fluxo de clientes na área de exposição/estandes e desenvolvendo o percurso de forma que o público percorra todos os espaços desejados.



A comunicação sobre as boas práticas de segurança e higiene deve ser visível ao público. Portanto, caso o projeto ou cenografia obstrua a sinalização existente no complexo, é de responsabilidade do organizador produzir novos materiais para o evento.



É necessário prever a disponibilização de ponto de descontaminação na entrada do evento com álcool 70% e/ou lenços descartáveis para limpeza de mãos, sacolas, bolsas e pertences que tenham contato externo durante a circulação no evento, bem como em cada estande.



O **WTC Events Center**® avaliará cada projeto para checar a capacidade de circulação do público de acordo com a planta enviada pelo contratante.



É preciso contemplar e sinalizar os locais específicos para descarte de máscaras e luvas dentro do evento.



No desenvolvimento do projeto, verifique as regras do Manual do Organizador, garantindo que seu evento esteja em conformidade com as regras.



Os processos de limpeza e higienização dos estandes e cenografias são de responsabilidade do contratante, devendo utilizar produtos e protocolos adequados.



É recomendado o uso de guardavolumes de autosserviço. Caso o organizador opte por atendimento pessoal, é de sua responsabilidade prover a estrutura necessária de higienização e identificação de pertences.



Todos os colaboradores terceirizados devem ser informados e seguir as orientações de protocolo de segurança do complexo.



Os organizadores receberão os contatos de WhatsApp corporativo da equipe operacional do **WTC Events Center**® responsável por atendê-los durante o andamento do evento, agilizando as soluções, reduzindo o deslocamento e contato físico.



O organizador deverá manter a listagem de todos os participantes e envolvidos no evento (nome e contato) por, no mínimo, 30 dias e informar o **WTC Events Center**® em caso de suspeita ou confirmação de COVID-19.



É imprescindível o reforço e orientações prévias sobre os protocolos de segurança e uso dos EPIs dentro do espaço de eventos, tal como a obrigatoriedade do uso de máscaras para acessar e circular nas dependências do **WTC Events Center**® e **Sheraton São Paulo WTC**®, em qualquer estágio do evento – da negociação ao encerramento e desmontagem. Procedimento válido para *staff*, terceiros, participantes, palestrantes, expositores ou funcionários.

OBSERVAÇÕES FINAIS

Esse manual de conduta tem por objetivo padronizar os processos dentro do nosso complexo, garantindo sua segurança e bem-estar durante a sua estada conosco.

A saúde da população é de responsabilidade de todos. Só assim poderemos seguir em atividade, dentro de uma normalidade.

Contamos com a sua compreensão e solidariedade com a causa!



ORGANIZAÇÕES CONSULTADAS:



WORLD TRADE CENTER®
SÃO PAULO
Events Center
Seu mundo acontece aqui



SHERATON
São Paulo WTC Hotel

Av. das Nações Unidas, 12.551 | +55 (11) 3055-8888 | eventos@wtceventscenter.com.br

 wtceventscenter.com.br



[wtceventscenter](#)



[wtceventscenteresheratonsãopaulowtchotel](#)