



MANUAL DE BOAS PRÁTICAS ETNIA CASA HOTEL

Covid-19 - Protocolos para Reabertura

Introdução

A transmissão da Covid-19 (coronavírus) impacta o mundo e todos os setores da sociedade, impondo restrições e novas regras de comportamento e convívio, seja em nível pessoal ou profissional.

Sabe-se que a pandemia vai passar, é certo, mas nunca o desejo de viajar. Nesse sentido, adequando-se a esta nova realidade e com o compromisso de preservar a segurança e a saúde de nossos colaboradores e hóspedes, apresentamos este **Manual de Boas Práticas** para garantir a todos um ambiente seguro e protegido de contaminação.

As premissas apresentadas a seguir foram elaboradas a partir das instruções da Organização Mundial da Saúde (OMS) e de condutas e protocolos adotados tanto no Brasil quanto no exterior, os quais foram debatidos com profissionais de hotelaria que atuam em setores diversos, como Recepção, Governança, Alimentos e Bebidas, Eventos e Lazer.

O conjunto de medidas aqui reunido também contou com a colaboração de especialistas em Hospitalidade Hospitalar e do Senac São Paulo e foi validado pelas seguintes associações: ABIH-SP (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – SP), AMTSBE (Associação Mundial Turismo de Saúde e Bem-Estar), BLTA (Brazilian Luxury Travel Association), FBHA (Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação), FOHB (Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil) e RESORTS BRASIL (Associação Brasileira de Resorts).

Por fim, gostaria de lembrar que todos esses cuidados adotados em prol da saúde e do bem-estar de nossos hóspedes e colaboradores refletem, justamente, o nosso prazer em receber e o compromisso de manter nosso padrão de excelência que tanto nos orgulha.

Boa leitura!

André Felipe Zanonato

I. Protocolos Essenciais e Transversais

1. Distanciamento Social

- 1.1. Manter ao menos 1,5 m de distância entre as pessoas em todos os espaços e em qualquer situação (equipe de colaboradores e hóspedes).
- 1.2. Reorganizar o ambiente de trabalho de modo a proporcionar este distanciamento entre as pessoas nas áreas comuns. Se necessário, deverá ser reduzida a quantidade de sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas nesses locais.

2. Higiene e Segurança

- 2.1. Disponibilização de álcool em gel 70% em cada uma das villas e em todos os espaços comuns (área de convívio ao redor da piscina e nos sanitários que ali se encontram).
- 2.2. Disponibilização de lavatórios equipados com água, sabão, lixeiras com acionamento sem uso das mãos e toalhas de tecido que serão descartadas após o uso e enviadas para lavagem.
- 2.3. Orientar a equipe de colaboradores a lavar as mãos frequentemente com água e sabão ou usar desinfetante, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até secarem. Para a própria segurança de cada colaborador, as mãos devem ser lavadas:
 - ao chegar ao trabalho
 - ao interromper o serviço e iniciar outro
 - após utilizar os sanitários, tossir, espirrar ou assoar o nariz
 - após manusear equipamentos e produtos de limpeza
 - após recolher lixo e outros resíduos
 - após receber e tocar em caixas ou materiais externos recebidos de terceiros
 - antes e após se alimentar
 - após manusear papel, livros e dinheiro
 - antes e depois de usar luvas descartáveis
 - antes e após o uso de máscaras de proteção ou face shield
 - após receber itens de um hóspede (documentos, dinheiro, cartão de crédito, chave
 - sempre que necessário
- 2.4. Orientar colaboradores e clientes sobre etiqueta respiratória, incentivando que as pessoas cubram espirros e tosse com papel descartável e que realizem o seu descarte imediatamente no lixo, bem como evitem tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos.
- 2.5. Disponibilização de todos os equipamentos de proteção individual para os colaboradores.

- 2.6.** Hóspedes e colaboradores devem usar, obrigatoriamente, máscaras de proteção nas áreas comuns do hotel. Os colaboradores do hotel utilizam máscaras de tecido (uma para cada turno), as quais, uma vez usadas, podem ser desinfetadas por 5 minutos sob fervura ou por imersão por 30 minutos em água sanitária (Hipoclorito de Sódio) na diluição de 500 ppm (4 colheres de sopa de água sanitária para 1 litro de água).

3. Monitoramento

Conforme política adotada, ao ser admitido no hotel o hóspede será informado sobre os procedimentos preventivos adotados, sobre o constante monitoramento (pelo hotel) do cumprimento das medidas em vigor e, ainda, de como proceder no caso de adoecer durante sua permanência conforme informado no ato da finalização da reserva on-line.

- 3.1. Durante o check-in (realizado no lounge da piscina ou na villa reservada) será aferida a temperatura de cada hóspede com Termômetro Digital Laser Vermelho, a qual deve ser inferior a 37,5° C.
- 3.2. Toda a equipe de colaboradores terá sua temperatura aferida diariamente.
- 3.3. Assegurar, por meio de lideranças por áreas ou setores específicos, que as recomendações estão sendo adotadas bem como, no caso de confirmação de colaboradores ou hóspedes positivados ou suspeitos (em contato com pessoas positivadas) de contaminação que sejam adotadas medidas de auxílio, orientação e encaminhamento a autoridades de saúde competentes.

II. Protocolos Específicos no Caso de Confirmação de Covid-19

1. Confirmada a contaminação por Covid-19 entre os hóspedes, a indicação é de isolamento total dos demais conforme determina a Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) em abril de 2020 com o "Protocolo Para Quarentena de Viajantes em Hotéis"
2. A pessoa infectada não deve sair de sua villa e deve comunicar de imediato aos profissionais da área administrativa do hotel para contatar seu médico/plano de saúde/ unidade médica local ou Sistema de Saúde (SNS24 - 808 24 24 24) a fim de averiguar a avaliação de seu estado de saúde.
3. Aguardar as instruções dos profissionais de saúde e decisão clínica.

4. A autoridade local de Saúde poderá optar por enviar o hóspede para o hospital de referência da área ou não, dependendo da situação clínica de cada paciente.
5. No caso de colaboradores, os que apresentarem quadro suspeito de sintomas de Covid-19 devem ser afastados para isolamento residencial após apresentação de atestado médico que determine a medida, conforme Portaria do Ministério da Saúde nº 454 de 20 de março de 2020.
6. Caso haja suspeita de contaminação de parente do colaborador, a medida de isolamento se dará mediante atestado médico da pessoa que resida no mesmo endereço do trabalhador, conforme Portaria do Ministério da Saúde nº 454 de 20 de março de 2020 e mediante apresentação de documentação que comprove o mesmo endereço.

III. Protocolos Meios de Hospedagem por Setores

1. Na chegada ao hotel

1. Manter a linha de distanciamento de no mínimo 1,5 m do cliente, proceder o check-in no lounge da piscina ou na villa reservada e orientar o hóspede sobre os procedimentos adotados.
2. Os recepcionistas devem usar máscaras de tecido ou face shield (máscara antirrespingos).
3. Ao receber o cliente, evitar cumprimentos com contato físico, como aperto de mão e abraços.
4. Estimular a segurança de hóspedes e colaboradores no serviço de bagagens. A equipe deve higienizar as mãos após carregar malas e outros itens de bagagem, bem como higienizar todos os pontos de contato.
5. Quanto às modalidades de pagamento, as máquinas de débito e crédito devem estar envelopadas em filme plástico e higienizadas após cada uso; um dispenser de álcool em gel ao lado do local de pagamento deve ser disponibilizado ao colaborador e ao hóspede para higienizar as mãos e os teclados após cada uso. Em caso de contato com dinheiro em espécie, o colaborador deverá higienizar as mãos após o manuseio dele e, caso haja troco, este deve ser colocado em um saquinho para não haver contato físico.
6. As canetas usadas por recepcionistas e caixas para a assinatura de documentos devem ser de uso individual e não pode ser compartilhada com os clientes. Caso tenha uma caneta exclusiva para clientes no balcão, o colaborador de assegurar que o cliente faça uso do álcool gel antes e após o uso.

7. Intensificar as ações nos canais de comunicação on-line: no ato da reserva (online), já estimular a realização do pré-check-in contendo informações cadastrais como na Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH), anexando dados específicos sobre a saúde do hóspede (se o mesmo se enquadra no grupo de risco e se possui plano de saúde e, em caso de emergência, quem deve ser contatado). Estes dados são importantes não só para fins estatísticos do turismo nacional, mas, sobretudo, para prevenção do estabelecimento no caso de o hóspede ter algum problema de saúde durante sua estada.

2. Sanitização de Ambientes e Governança

2.1. Áreas Comuns

Aumentar a frequência de limpeza de locais com maior fluxo de pessoas, bem como higienizar sempre após cada uso os pontos e superfícies de contato, como maçanetas de portas, corrimãos, telefones, tomadas, teclados, telas e monitores de computadores, tablets/smartphones, bancadas de trabalho, móveis localizados em áreas comuns, carrinhos de bagagens, etc. No caso de controles remotos de TV, ar-condicionado e TV a cabo, estes devem ser desinfetados e envolvidos em filme plástico ou colocados dentro de sacos plásticos, facilitando as próximas desinfecções. Estas capas devem ser trocadas sempre que estiverem danificadas. Nas villas ocorrerá limpeza diária e sanitização após utilização dos hóspedes.

1. Manter a boa ventilação existente nos ambiente com portas e janelas abertas e, em caso de local climatizado, realizar a manutenção dos aparelhos de ar-condicionado, inclusive filtros e dutos. Fazer a remoção frequente do lixo, de forma a não gerar acúmulo, utilizando procedimentos seguros, recolhendo os resíduos dos recipientes próprios com fecho ou fechados quando 80% de sua capacidade estiverem preenchidos ou sempre que necessário, evitando coroamento ou transborde. Todas as lixeiras do hotel têm tampa, pedal e saco plástico para que o resíduo não tenha contato direto com a lixeira.
2. Manter a utilização de desinfetantes com potencial para desinfecção de superfícies (à base de cloro, álcool, alguns fenóis, quaternário de amônio ou peróxido) regularizados junto à Anvisa.
3. Os colaboradores devem ser bem treinados e tomar precauções eficazes, como o uso de EPIs - Equipamentos de Proteção Individual (luvas de procedimento, óculos, avental e máscara), assim como realizar a paramentação e a desparamentação.

2. O serviço de limpeza das villas

- 2.1.** Ao final da estada do hóspede deverá ser realizada limpeza e desinfecção completa da villa antes da entrada de novo hóspede com produtos de higiene específicos e com protocolos de segurança para o colaborador. Haverá um intervalo de 72 horas entre cada check-out e check-in nas villas.
- 2.2.** A limpeza deve acontecer com portas e janelas abertas e ar-condicionado desligado.
- 2.3.** Definir profissionais diferentes para a limpeza para assegurar, primeiramente, a remoção da roupa de cama, toalhas e outros objetos e equipamentos da villa; e outro para realizar a limpeza (equipes diferentes para cada atividade). Todos os profissionais designados deverão utilizar os EPIs.
- 2.4.** Quanto à roupa de cama, deve ser retirada sem sacudir, enrolando-a no sentido de dentro para fora (dentro: parte em contato com o colchão; fora: parte em contato com o hóspede), fazendo uma espécie de "embrulho". Recomenda-se, ainda, não encostar a roupa no corpo.
- 2.5.** Transportar as roupas e acondicioná-las em sacos plásticos, de forma a evitar o contato direto.
- 2.6.** No caso dos banheiros, começar a limpeza pelas torneiras e lavatórios, depois banheiras (se houver), chuveiros e sanitários (estes com aplicação de produto que tenha a função dupla de detergente e desinfetante, deixando-o agir conforme tempo determinado pelo fabricante).
- 2.7.** As instalações sanitárias devem ser lavadas com detergente e desinfetante. Esfregar bem com a "escova de vaso", dar descarga com a "escova de vaso" ainda dentro do vaso para que a mesma também fique limpa e, por último, lavar o piso com detergente e desinfetante, abrir as janelas da área e deixar secar.
- 2.8.** Os resíduos recolhidos na villa devem ser acondicionados em saco (respeitando 2/3 da capacidade), depois fechado e levado ao abrigo de resíduos sólidos. No caso de secreções (catarro, sangue, esperma, cuspe, urina, vômito ou outros líquidos orgânicos), o colaborador deve recolher tudo com papel absorvente, descartá-lo em um saco impermeável e, em seguida, fazer a limpeza e desinfecção do local sempre utilizando os EPIs e os procedimentos recomendados.

- 2.9.** Caso exista caso suspeita de contaminação em alguma villa, o material coletado (resíduos e enxoval) deverá ser retirado e enviado para área suja do abrigo ou da lavanderia para processamento imediato.
- 2.10.** Limpar todas as superfícies com desinfetante definido pelo hotel, dando especial atenção às áreas potencialmente contaminadas (cadeiras, poltronas, camas, interruptores, controles remotos, maçanetas, amenities, diretórios e aparelhos telefônicos). Para efeito de conhecimento, o tempo de sobrevivência do coronavírus depende do tipo de superfície e da temperatura da superfície, mas, em geral, persiste por 4 horas no cobre, 8 horas em alumínio, até 24 horas no papelão, até 48 horas no aço inoxidável, até 72 horas em plásticos, até 96 horas em vidro e madeira e 4 dias em palha e materiais rústicos ou naturais.
- 2.11.** Enxaguar com água limpa ou pano úmido (considerando o local e o produto utilizado).
- 2.12.** Secar com pano limpo sempre que necessário.
- 2.13.** Finalizar a limpeza de xícaras, canecas e copos dos quartos com desinfetante definido.
- 2.14.** Todos os produtos de frigobar estarão disponíveis com um intervalo de manipulação de mais de 72 horas (ou seja, todos os itens tiveram no mínimo 72 horas antes do último manuseio para garantir a integridade de higienização e qualquer tipo de contágio por manipulação).
- 2.15.** Os uniformes da equipe de governança (equipe de higiene e lavanderia) devem ser lavados no hotel ou em lavanderia terceirizada. Este processo garante a higienização correta da roupa e o controle por parte do hotel.

3. Alimentos e Bebidas

- Café da manhã

- 3.1. O café da manhã será servido no lounge da piscina, respeitando-se a distância entre as mesas para garantir total segurança dos hóspedes
- 3.2. Todo alimento deve estar protegido, não ficando exposto no ambiente.
- 3.3. Alimentos e bebidas serão entregues na mesa ao hóspede no ato de consumo e servidos de forma empratada ou em pequenas porções personalizadas.
- 3.4. A *mise en place* deve ser montada na chegada do cliente. Toalhas de mesa devem ser evitadas e, quando houver, utilizar o cobre-manchas – retirá-lo após o uso e junto com outros itens de pano acondicionados em um saco plástico e enviados para a lavanderia. As toalhas de tecido devem ser trocadas a cada cliente.

- 3.5. Para o uso de guardanapos de tecido o procedimento é o mesmo: após cada uso devem ser retirados e encaminhados à lavanderia. Quando houver guardanapos descartáveis, os mesmos devem ser descartados imediatamente nas lixeiras.
- 3.6. Os talheres devem ser mantidos higienizados e devidamente embalados de forma individualizada.
- 3.7. É proibido deixar utensílios em local único para retirada pelos hóspedes.
- 3.8. Os cardápios para consulta dos hóspedes devem ser desinfetados a cada manuseio. Também é recomendado disponibilizar os cardápios por QR code, algo relativamente fácil de ser implantado e, assim, incentiva-se a utilização do próprio celular do cliente/hóspede, contribuindo para a diminuição da utilização do cardápio coletivo.
- 3.9. Mesas e cadeiras devem ser desinfetadas logo após a saída de cada cliente.

- Na cozinha

- 3.10. Reforçar o lembrete de lavagem de mãos a cada hora.
- 3.11. A cozinha deve estar equipada (no acesso às áreas) com produto álcool em gel em dispensers de fácil acesso ao colaborador.
- 3.12. Todo o ambiente deve ser bem ventilado, deixando, quando possível, janelas e portas abertas. No caso de ambientes climatizados, o ar-condicionado tem de ser verificado regularmente e se está com os filtros e dutos limpos e a manutenção em dia.
- 3.13. As pias devem sempre estar abastecidas com sabão, papel toalha e álcool em gel, assim como os dispensers dos acessos devem estar devidamente abastecidos.
- 3.14. É obrigatório o uso de máscaras por todos os funcionários e prestadores de serviços envolvidos na preparação e no serviço de alimentos.
- 3.15. O acesso de pessoas externas às áreas de produção e manipulação de alimentos (fornecedores) deve ser reduzido e controlado rigorosamente.
- 3.16. Toda e qualquer pessoa que precise entrar na cozinha deve lavar as mãos e desinfetá-las corretamente, além de utilizar máscara.
- 3.17. Após lavados, pratos, copos e talheres devem ser guardados em local em que não exista circulação de pessoas.
- 3.18. Tábuas de cortar alimentos e os demais utensílios de cozinha devem ser desinfetados rigorosamente conforme Nota Técnica da ANVISA nº 18-2020.
- 3.19. Limpar e desinfetar diariamente com produto desinfetante os puxadores das portas de equipamentos de alta utilização (fornos, geladeiras, freezers), bem como equipamentos em geral (batedeiras, liquidificadores, processadores, etc.).

4. Áreas e atividades de lazer

Os espaços e as áreas de lazer devem respeitar as normas transversais de distanciamento físico e higiene sanitária, ressaltando:

- 4.1. Piscina e espaços de descanso devem ser usados mantendo-se o distanciamento mínimo recomendado. Após o uso dos equipamentos (espreguiçadeiras, cadeiras etc), estes serão desinfetados conforme as normas de limpeza adotadas.