

PROTÓCOLOS PARA REABERTURA

MEIOS DE HOSPEDAGEM

As premissas abaixo apresentadas foram elaboradas por meio de pesquisa em documentos de benchmarking e boas práticas tanto de âmbito nacional como internacional. Após isso, houve sessões de debates com profissionais da hotelaria que atuam em setores como: front office, governança, alimentos e bebidas, eventos e lazer.

Este material foi elaborado coletivamente, contemplando os diversos tipos e tamanhos de empreendimentos hoteleiros, bem como as premissas básicas para garantir a prevenção em saúde e a não transmissão do novo coronavírus, como o distanciamento social, a higiene pessoal, a sanitização de ambientes, a comunicação e o monitoramento dos protocolos e recomendações.

O trabalho contou com a assessoria do especialista em hospitalidade hospitalar Marcelo Boeger (AMTSBE), com a coordenação de Simone Scorsato (BLTA) e com a participação do Senac São Paulo. Neste protocolo, apresentamos as premissas básicas para os protocolos de segurança no setor de meios de hospedagem, sobretudo enquanto durar o estado de calamidade pública/emergência (ou medidas correlatas de restrição), seguindo as orientações de autoridades locais no controle da covid-19.

Este documento teve a validação das seguintes associações:

Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - SP (ABIH);

Associação Mundial Turismo de Saúde e Bem (AMTSBE);

Brazilian Luxury Travel Association (BLTA);

Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação (FBHA);

Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB);

RESORTS BRASIL (Associação Brasileira de Resorts);

União Nacional de CVBx e Entidades de Destinos (UNEDESTINOS).



SUMÁRIO

I Protocolos essenciais e transversais

Página 3

- 4 1. Distanciamento social
- 4 2. Higiene e segurança
- 6 3. Comunicação e treinamento
- 7 4. Monitoramento

II Protocolos específicos no caso de confirmação de covid-19

Página 8

III Protocolos meios de hospedagem por setores

Página 10

- 10 1. Front office
- 12 2. Sanitização de ambientes e governança
- 15 3. Alimentos e bebidas
- 16 4. Áreas e atividades de lazer
- 17 5. Eventos e reuniões



**Um plano
interno
de ação
deve
assegurar os
protocolos**

O estabelecimento deve assegurar em todos os setores os **protocolos essenciais e transversais** de distanciamento social, higiene e sanitização dos ambientes, segurança aos colaboradores e hóspedes, bem como, deve estabelecer comunicação contínua e prever ações de monitoramento das medidas adotadas.

Cada empreendimento deve, de acordo com seu porte e características, elaborar e/ou adotar um **plano interno de ação** covid-19, descrevendo sua política interna, atuação e responsabilidades por setores sobre os protocolos que visam à retomada das operações, com segurança.

1. Distanciamento social

Os espaços devem respeitar as normas de distanciamento social em todos os setores e áreas de lazer. A capacidade de operação desses espaços (quantidade de pessoas) ficará condicionada às normas estipuladas por autoridades durante o período que perdurar o estado de emergência.

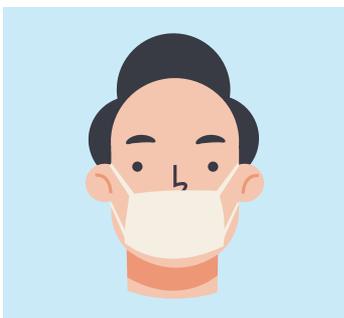


- 1.1** Manter distância social mínima de 1,5m entre as pessoas.
- 1.2** Reorganizar o ambiente de trabalho proporcionando o distanciamento entre as pessoas nas áreas comuns de recepção, nas salas de eventos, nos lobbys, etc. Se necessário, deve-se reduzir a quantidade de sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local.
- 1.3** No caso de filas, deve-se incentivar as pessoas a respeitarem o distanciamento social, organizando-se o atendimento para que não se formem filas inevitáveis (de pagamento, de entrada em estabelecimentos, entre outras).

2. Higiene e segurança

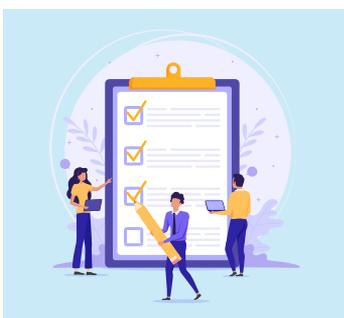


- 2.1** Disponibilizar álcool gel 70% registrado na Anvisa nas entradas e saídas dos estabelecimentos e nas áreas internas com grande circulação de pessoas tais como lobby, restaurante, áreas de lazer, sanitários, elevadores, salas de eventos, etc.



- 2.2** Disponibilizar nos lavatórios água, sabonete e toalhas descartáveis, além de lixeiras com acionamento sem uso das mãos.
- 2.3** Orientar colaboradores a lavarem as mãos, frequentemente, com água e sabonete ou usar álcool gel 70%, conforme orientações sanitárias.
- 2.4** Orientar colaboradores e clientes sobre etiqueta respiratória, incentivando que 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** Providenciar os equipamentos de proteção individual (EPIs) dos colaboradores, de acordo com as normas regulamentadoras.
- 2.6** Recomendar o uso de máscaras aos hóspedes e clientes, cuja obrigatoriedade nas áreas comuns dos meios de hospedagens seguirá as mesmas normas ou orientações aplicáveis às áreas públicas, emanadas pelas autoridades competentes, cujos estabelecimentos devem fazer com que sejam cumpridas internamente.
- 2.7** Orientar os colaboradores sobre a necessidade de evitar o compartilhamento de objetos pessoais de trabalho e de uso recreativo e esportivo (aos hóspedes), tais como, fones de ouvido, headsets, celulares, canetas, copos, talheres, pratos, jogos, bolas, raquetes, etc.

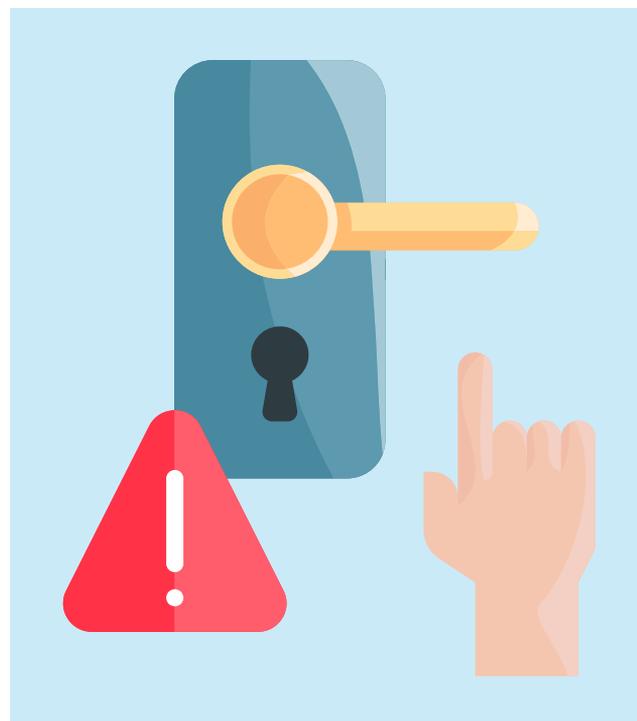
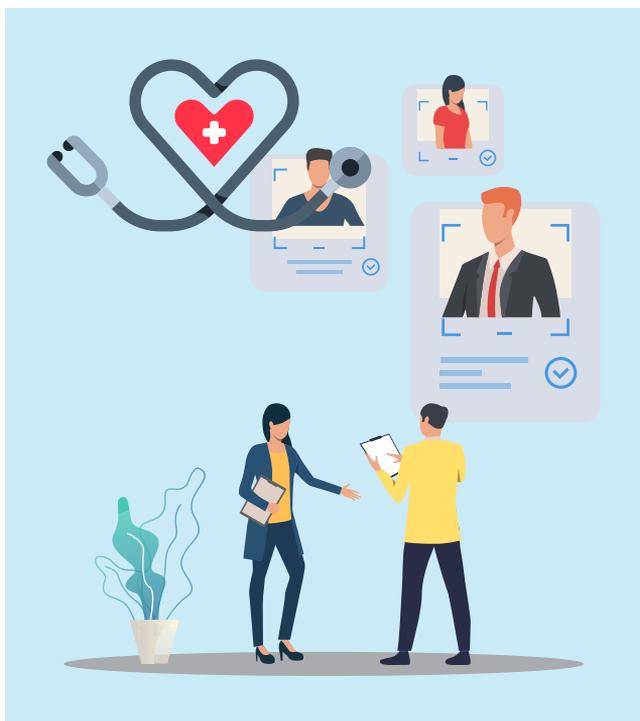
3. Comunicação e treinamento



- 3.1 Capacitar** todos os colaboradores quanto às práticas de precaução contra a covid-19.
- 3.2 Realizar treinamento** da equipe sobre as medidas preventivas e conscientizá-la quanto à importância do cumprimento dessas ações.
- 3.3 Criar ou adotar manuais** internos para os empreendimentos e setores conforme o plano interno de ação covid-19, contendo protocolos, processos e responsabilidades, a fim de informar a todos sobre as políticas adotadas.
- 3.4 Disseminar** aos colaboradores e hóspedes os protocolos a serem seguidos em caso de suspeita ou confirmação de covid-19, bem como, o procedimento a ser adotado nesses casos.
- 3.5 Estimular** que os colaboradores informem prontamente sua condição de saúde e se auto monitorem nesse sentido.
- 3.6 Conscientizar funcionários** para que tomem as mesmas medidas de prevenção também fora do ambiente de trabalho.
- 3.7 Promover comunicação visual** para ambientes essenciais alertando as medidas e recomendações aos colaboradores, como restaurantes e refeitório, banheiros, salas de espera, estoques, etc.
- 3.8 Utilizar de canais de comunicação on-line** – sensibilizar e conscientizar hóspedes, fornecedores, colaboradores utilizando as redes sociais com campanhas de sensibilização e informação sobre a política do empreendimento sobre os protocolos de segurança.
- 3.9 Comunicar a checagem de temperatura** – comunicar procedimentos sobre acesso ao estabelecimento (hóspedes e colaboradores), como uso de máscaras e aferição de temperatura corporal.

4. Monitoramento

Conforme política do empreendimento, incluir na admissão do hóspede a informação de como proceder no caso de adoecer durante a hospedagem (**Tópico II**).



4.1 Recomenda-se que os meios de hospedagem tenham um responsável pelo tema "COVID-19" (gestor) ou, a depender do porte da empresa, criar equipe interna com representantes setoriais, com vistas à implementação das medidas internas de prevenção do covid-19, realizando o acompanhamento e inspeção das ações.

4.2 Conforme política de cada estabelecimento, este deve possuir Termômetro Digital Laser Infravermelho para medição de temperatura de hóspedes, bem como, de colaboradores.

4.3 Definir Políticas sobre possíveis transgressões das normas internas para enfrentamento da covid-19, tais situações devem ser comunicadas aos responsáveis do empreendimento ou chefe do departamento.

4.2 Assegurar que as recomendações sejam adotadas, bem como, no caso de confirmação de colaboradores ou hóspedes positivados ou suspeitos (em contato com pessoas positivadas) pela covid-19, as providências sejam realizadas, segundo as recomendações dos órgãos competentes.

PROTOSCOLOS ESPECÍFICOS NO CASO DE CONFIRMAÇÃO DE COVID-19



**Deve-se
isolar o
hóspede dos
demais em
caso de
suspeita**

Considerando que há suspeita de covid-19 entre os hóspedes de hotéis, a indicação é de isolamento deste hóspede dos demais, com as seguintes recomendações:

- 1. O empreendimento poderá estabelecer uma área de isolamento** para estes casos, como ala, bloco, unidade habitacional ou andar que possua menor trânsito de pessoas e colaboradores.
- 2. O hóspede doente não deve sair de sua unidade habitacional**, devendo comunicar aos profissionais da área administrativa do hotel, contatar seu médico, plano de saúde ou unidade médica local ou Sistema de Saúde (SNS24 - 808 24 24 24), a fim de que seja avaliado seu estado de saúde. Ressalta-se aqui a importância das informações prévias no ato da Reserva conforme **Tópico III, item 1.8** deste documento.
- 3. Aguardar as instruções** dos profissionais de saúde para tomada de decisões.

4. A **Autoridade Local de Saúde** poderá optar por enviar a pessoa para o hospital de referência da área ou não, dependendo da situação clínica do doente.
5. **Considerando que há suspeita de covid-19 entre os colaboradores**, os mesmos devem ser afastados com as seguintes recomendações:



5.1 Havendo suspeita ou confirmação de caso de contaminação de colaboradores, os mesmos devem ser afastados para isolamento residencial de trabalhadores por 14 dias, mediante apresentação de atestado médico.

5.2 Caso haja suspeita de membro da família 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 demonstre o mesmo endereço de residência e havendo a possibilidade do funcionário manter teletrabalho.

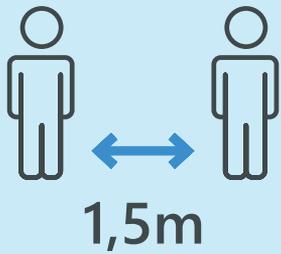


Premissas recomendadas por setor na política interna adotada

Para os setores de Meios de Hospedagem as Premissas Recomendadas foram sistematizadas por setores como: recepção, governança, alimentos e bebidas e eventos e lazer. Cabe ressaltar que o setor é bem diverso em tamanho e tipo de empreendimento e cada estabelecimento deverá adotar uma Política Interna de implementação das recomendações:

1. Front office

- 1.1 Organizar os balcões das recepções** com linha de distanciamento de no mínimo 1,5 m do próximo cliente (esta indicação de 1,5 m deve estar no piso caso haja filas de espera e caberá ao estabelecimento orientar as pessoas e manter o distanciamento).



- 1.2 Os recepcionistas devem usar **máscaras ou Face Shield**.
- 1.3 **Possibilitar atendimento preferencial** às pessoas de grupo de risco (idosos, hipertensos, diabéticos e gestantes), em todos os setores do hotel como recepção, eventos, restaurantes, etc., garantindo um fluxo ágil para que permaneçam o mínimo de tempo possível na recepção do estabelecimento. Esta informação deve estar disponível aos clientes a fim de facilitar a compreensão dos demais hóspedes.
- 1.4 Ao receber o cliente, **evitar cumprimentos com contato físico**, como aperto de mão e abraços.
- 1.5 **Reduzir a quantidade de móveis** como sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local.
- 1.6 Estimular, para a segurança de hóspedes e colaboradores, o **autosserviço de bagagens e estacionamento**. No caso de permanência desses serviços, principalmente **mensageiros e manobristas**, os colaboradores devem higienizar as mãos após carregar malas e bagagens, bem como, higienizar todos os pontos de contato.
- 1.7 **Remover jornais, revistas, livros e FNRH em papel** de todos os espaços, para evitar a contaminação indireta.
- 1.8 **Intensificar as ações nos canais de comunicação on-line**, se possível: no ato da reserva (*on-line*), 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, ou seja, se o mesmo se enquadra no grupo de risco e se possui plano de saúde, seguro viagem e, no caso de emergência, quem deve ser contatado. Esses dados são importantes, não só para fins estatísticos do turismo nacional, mas, sobretudo, para prevenção do estabelecimento no caso do 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 **pontos e superfícies de contato** como botões de elevadores, maçanetas de portas, corrimãos, telefones, tomadas, teclados, telas e monitores de computadores, tablets e smartphones, bancadas de trabalho, móveis em áreas de espera, carrinhos de bagagens, etc.
- 2.1.1** Propiciar **boa ventilação** nos ambientes, mantendo portas e janelas abertas e, em caso de ambiente climatizado, realizar a **manutenção e limpeza dos aparelhos de ar-condicionado**, inclusive filtros e dutos.
- 2.1.2** **Remover o lixo com frequência**, de modo a não gerar acúmulo, utilizando procedimentos seguros, recolhendo os resíduos dos recipientes próprios, com fecho ou fechados, quando 80% de sua capacidade estiver preenchida ou sempre que necessário, evitando coroamento ou transborde. Recomenda-se que as lixeiras existentes no estabelecimento sejam com tampa, pedal e contenham saco plástico para que o resíduo não tenha contato direto com a lixeira.
- 2.1.3** Colocar dispenser de **álcool gel 70%** próximos às portas de todos os elevadores e locais de entrada e saída de áreas sociais.
- 2.1.4** Utilizar somente **desinfetantes** para uso geral (à base de cloro, álcoois, alguns fenóis, quaternário de amônio ou peróxido de hidrogênio), devidamente registrados pela Anvisa¹.
- 2.1.5** Os **colaboradores devem ser bem treinados** e tomar precauções eficazes como uso de EPIs, especialmente na paramentação e na desparamentação.

¹ Conforme Nota Técnica Nº 47/2020, SEI/COSAN/GHCOS/DIRE3/ANVISA. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/Nota+Técnica+47.pdf/242a3365-2dbb-4b58-bfa8-64b4c9e5d863>. Acesso em: 26 maio 2020.

2.2 O serviço de limpeza de Unidades Habitacionais

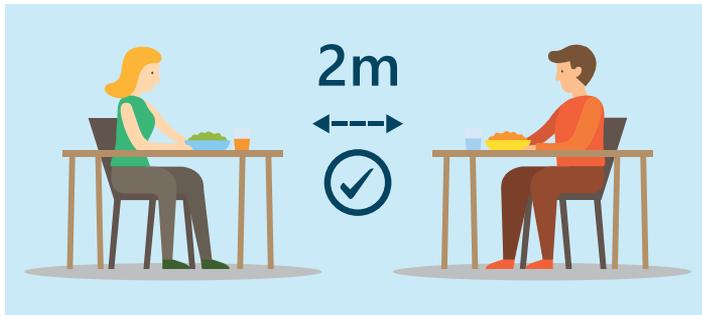


- 2.2.1** Ao final da estada do hóspede, deverá ser realizada a **limpeza e a desinfecção completa da unidade habitacional e superfícies**; e, antes da entrada de novo hóspede, a limpeza e desinfecção com produtos de higiene específicos e com protocolos de segurança para o colaborador.
- 2.2.2** A **limpeza da unidade habitacional deve acontecer com o ambiente ventilado** deixando portas e janelas abertas e ar-condicionado desligado.
- 2.2.3** Definir funcionários diferentes para a limpeza do quarto para assegurar:
- a)** primeiramente, a remoção do enxoval do quarto (roupa de cama e banho), lixo, etc., e toalhas;
 - b)** outro profissional dedicado apenas à limpeza.
- Os Profissionais devem usar os **Equipamentos de Proteção Individual** (EPI's): luvas de procedimento, óculos, avental e máscara descartável, ou outros se necessário, segundo as normas regulamentadoras.
- 2.2.4** Ao **remover a roupa de cama**, retirá-la 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 um "embrulho" e recomenda-se não encostar a roupa no corpo.
- 2.2.5** Transportar as roupas e acondicionar em sacos plásticos de forma a evitar o contato direto.

- 2.2.6** Os resíduos recolhidos no quarto devem ser acondicionados em saco (respeitando 2/3 da capacidade) a ser fechado e levado ao abrigo de resíduos sólidos.
- 2.2.7** Deverá ser realizada a limpeza e desinfecção completa da unidade habitacional e de suas superfícies, antes da entrada de novo hóspede. Na **existência de caso suspeito em alguma unidade, o material coletado (resíduo e enxoval) deve ser retirado identificado e enviado para área suja** do abrigo ou da lavanderia para processamento imediato.
- 2.2.8** Recomenda-se, friccionar as superfícies com pano embebido em água e detergente neutro, entre outros de igual ou superior eficiência.
- 2.2.9** Dar preferência à limpeza úmida, em detrimento da limpeza a seco e do uso de aspirador de pó.
- 2.2.10** Limpar e desinfetar todas as superfícies com desinfetante definido pela Instituição, dando especial atenção às áreas potencialmente contaminadas – tais como cadeiras, poltronas, camas, interruptores, controles remotos, maçanetas, amenities, diretórios, aparelhos telefônicos, com desinfetante, devidamente registrado na Anvisa.
- 2.2.11** Secar com pano limpo, sempre que necessário.
- 2.2.12** Após o processo de limpeza, desinfetar xícaras, canecas e copos dos quartos com produto, devidamente registrado na Anvisa.
- 2.2.13** Recomenda-se disponibilizar o kit frigobar no check-in, com reposição sob demanda ou, na existência dos itens de frigobar nas unidades habitacionais, os mesmos devem ser higienizados individualmente e ser lacrados para o próximo hóspede.
- 2.2.14 Os uniformes da equipe de governança** (equipe de higiene e lavanderia) **devem ser lavados no meio de hospedagem** ou em lavanderia terceirizada. Esse processo garante a higienização correta da roupa e controle por parte do estabelecimento.

3. Alimentos e bebidas

O setor de alimentos e bebidas deve respeitar as Normas conforme já publicado pela Anvisa².



- 3.1 Distanciamento A&B:** considerar uma distância mínima entre mesas (2 m) e cadeiras (1 m) cadeira ocupada.
- 3.2** Para **restaurantes e bares com espaços reduzidos**, deve-se considerar a **reserva de horários** com cliente e de forma antecipada.
- 3.3** O **serviço de café da manhã** deve respeitar o mesmo distanciamento das mesas quando servido em espaços pequenos. Em relação ao serviço, devem seguir as opções: serviço empratado; opções com pequenas porções adequadas para pessoa ou grupo familiar; serviço de room service; ou na modalidade de buffets, desde que organizado conforme item a seguir.
- 3.4 Estações de buffets** podem ser usadas desde que os alimentos estejam expostos em estações/ilhas totalmente fechadas, havendo funcionários para servir individualmente os hóspedes. Os alimentos não podem ficar expostos.
- 3.5** Recomenda-se, na reabertura, **não montar mise en place de mesa**, para evitar contaminações cruzadas. Isso inclui também copos, xícaras, guardanapos e jogos americanos.
- 3.6** 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 a outros itens de pano, acondicionados em um saco plástico e enviados à lavanderia.

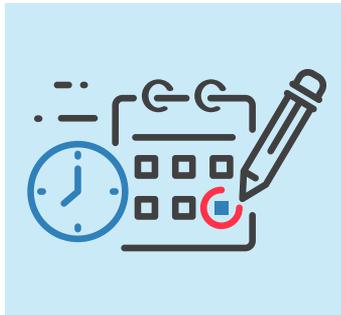
². CASCOM; ANVISA. Empresas de alimentos devem reforçar boas práticas. Disponível em:

http://portal.anvisa.gov.br/noticias?p_p_id=101_INSTANCE_FXrpx9qY7FbU&p_p_col_id=column-2&p_p_col_pos=1&p_p_col_count=2&_101_INSTANCE_FXrpx9qY7FbU_groupId=219201&_101_INSTANCE_FXrpx9qY7FbU_urlTitle=empresas-de-alimentos-devem-reforcar-boas-praticas&_101_INSTANCE_FXrpx9qY7FbU_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_INSTANCE_FXrpx9qY7FbU_assetEntryId=5844399&_101_INSTANCE_FXrpx9qY7FbU_type=content. Acesso em: 26 maio 2020.

- 3.7** O **serviço de room service** deve cobrir bandejas, protegendo os alimentos durante o transporte até a unidade habitacional e, ao término das refeições, os utensílios devem ser dispostos do lado de fora do quarto (no corredor, varanda ou ao lado da porta) pelo hóspede, para que sejam recolhidos.
- 3.8** O **refeitório de funcionários:** **a)** pode considerar um cronograma de utilização com horários distintos, de forma a evitar aglomerações nos setores; **b)** no caso de serviço de buffet, para garantir o distanciamento social e a segurança alimentar dos colaboradores, deve ser disponibilizado um auxiliar ou copeiro, bem como, deve-se instalar no buffet uma proteção de acrílico/vidro, protegendo os alimentos ou; **c)** no caso de refeição individual, ela deve ser servida lacrada.
- 3.9** No caso de **buffet**, respeitar o distanciamento de 1,5m.

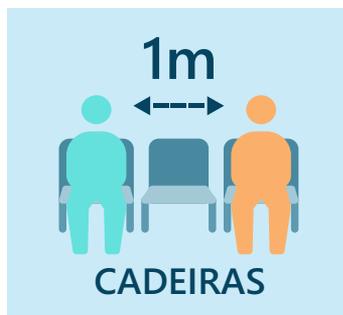
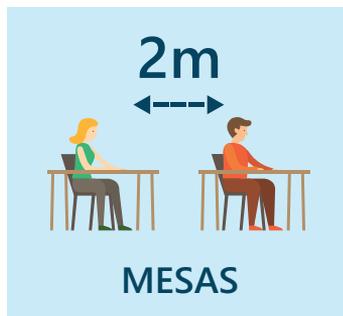
4. Áreas e atividades de lazer

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



- 4.1** Academias de ginástica, saunas, solários, espaços de descanso devem ser usados com agendamento prévio (por hora marcada) e, após o uso dos equipamentos, estes devem ser desinfetados por profissionais conforme as normas de limpeza.
- 4.2** Para a prática de esporte de lazer em áreas ao ar livre, devem-se respeitar os protocolos de higiene e distanciamento social. Recomenda-se não emprestar equipamentos de lazer.

5. Eventos e reuniões



- 5.1** Os salões de eventos devem aumentar o distanciamento entre os participantes. O espaçamento não deve ser somente lateral, mas, principalmente, considerar o espaçamento também das cadeiras “da frente”, quando em formato de auditório. Deve respeitar uma distância mínima entre mesas (2m) e cadeiras (1m), considerando uma pessoa sentada.
- 5.2** Nas áreas comuns dos espaços reservados aos eventos, deve-se reduzir a quantidade de sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local e buscando guardar a distância mínima recomendada de 1,5m entre os hóspedes.
- 5.3** A quantidade de pessoas para eventos sociais e empresariais deve seguir normas estipuladas por autoridades, enquanto houver o estado de calamidade pública ou medidas correlatas de restrição, e a depender do controle do nível de transmissão da covid-19 em cada localidade.

PROTOCOLOS PARA REABERTURA MEIOS DE HOSPEDAGEM

