



GUIA DE ORIENTAÇÃO PARA ELABORAÇÃO DE PLANO DE CONTINGÊNCIA PARA REABERTURA NO PÓS COVID-19 **Associação de Hotéis Roteiros de Charme**

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	2
2. INFORMAÇÕES SOBRE A TRANSMISSÃO DA COVID-19	4
3. ORIENTAÇÃO GERAL PARA REABERTURA DOS HOTÉIS	6
3.1 REGRAS GERAIS PARA A GESTÃO DO ESTABELECIMENTO	6
3.2 ORIENTAÇÕES GERAIS AOS HÓSPEDES	7
3.3 ORIENTAÇÕES GERAIS PARA O CUIDADO COM A EQUIPE	7
3.4 COMO FICA A SUSTENTABILIDADE NA REABERTURA ?	8
4. PROTOCOLOS MINISTÉRIO DO TURISMO – MEIOS DE HOSPEDAGEM.....	10
Protocolo Básico	10
Protocolos Essenciais e Transversais	11
Protocolos Específicos no Caso de Confirmação de Covid-19.....	13
Protocolos Meios de Hospedagem por Setores	14
ANEXOS	18
A. COMO LAVAR AS MÃOS?.....	18
B. COMO USAR MÁSCARAS DE PROTEÇÃO?.....	19
C. ORIENTAÇÕES ESPECÍFICAS PARA PREVENÇÃO E HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES.....	20
C1. A HIGIENE DO MEIO DE HOSPEDAGEM	20
C2. QUAIS OS CUIDADOS NA ENTRADA E ÁREAS COMUNS?	21
C3. QUAIS OS CUIDADOS NA RECEPÇÃO?.....	21
C4. COMO CUIDAR DOS QUARTOS?	22

Versão preliminar
09/06/2020

1. APRESENTAÇÃO

Procedimentos para a Reabertura

A regulamentação para a reabertura do comércio e atividades econômicas em geral em cada localidade é de atribuição dos órgãos competentes municipais e estaduais. Os estados tem emitido regras e protocolos mais gerais e os municípios os regulamentos, protocolos e normas específicas a cada cidade / localidade. É necessário ficar atento aos dois níveis de regulação a fim de cumprir com todos os requisitos legais para a reabertura.

Por outro lado as instruções técnicas quanto às medidas de prevenção e controle da Covid-19 vem sendo publicadas pelos organismos de saúde nacional e internacional. Dentre estas cita-se principalmente: Agência Nacional de Vigilância Sanitária-ANVISA, Ministério da Saúde, Organização Pan Americana da Saúde-OPAS, Organização Mundial da Saúde-OMS.

Sendo assim, será sempre necessário em cada caso verificar se o Plano de Contingência do hotel atenderá aos regulamentos específicos das autoridades municipais e estaduais, além de conter instruções técnicas coerentes com as orientações oficiais das entidades competentes da área da saúde.

Objetivo e estrutura do documento

O presente Guia visa subsidiar os associados da Roteiros na elaboração de *Plano de Contingência para a Reabertura do Hotel no pós Covid-19*, de acordo com os requisitos dos órgãos reguladores no vários níveis da administração pública.

Inicialmente apresenta-se as informações básicas sobre a transmissão da Covid-19 que necessitam ser de conhecimento geral e que são os fatores determinantes para todas as medidas de prevenção e controle da doença que deverão fazer parte do Plano de Contingência para o funcionamento do hotel.

O capítulo 3 apresenta as Orientações Gerais para o funcionamento da atividade de forma resumida e objetiva de modo a compor o quadro geral das medidas necessárias a implantar no hotel. Estas medidas necessitarão ser detalhadas em protocolos operacionais para cada setor do hotel. O item 3.4 ressalta o ponto de maior criticidade dentre as medidas a adotar, qual seja a questão dos métodos e produtos a utilizar para a completa higienização de ambientes, superfícies e enxovais utilizados nas unidades habitacionais.

No capítulo 4 apresenta-se os Protocolos operacionais elaborados pelo Ministério do Turismo para a reabertura de meios de hospedagem no país. Dentre os vários conjuntos de protocolos já propostos por vários organismos, optou-se por este que provavelmente irá adquirir o caráter de protocolo “oficial” embora não seja obrigatório mas sim voluntário, habilitando os estabelecimentos que o adotarem a receber e exibir o Selo Turismo Responsável.

Por fim nos Anexos inclui-se orientações específicas recém divulgadas pelo SEBRAE na publicação *Orientações para Retomada Segura das Atividades – Meios de Hospedagem*.

Principais referências utilizadas na elaboração deste Guia

ANVISA – Portal Anvisa sobre o Coronavírus - <http://portal.anvisa.gov.br/coronavirus> - Acessado em 4/6/2020

BRASIL. Ministério do Turismo - *Turismo Responsável – Meios de Hospedagem - Protocolo*
<http://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/meios-de-hospedagem.php> - Acessado em 8/6/2020

ERJ. Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro - *Medidas de Prevenção e Controle da Infecção por Vírus Respiratórios em Hotéis e Similares – Manual* -
https://coronavirus.rj.gov.br/wp-content/uploads/2020/05/manual_prevencao_hotéis.pdf - Acessado em 4/6/2020

OMS – Organização Mundial de Saúde – *Getting your workplace ready for COVID-19*
<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/getting-workplace-ready-for-covid-19.pdf?ua=1> - Acessado em 8/6/2020

OPAS – Organização Pan Americana de Saúde – “O que posso fazer para me proteger e evitar transmitir para outras pessoas?”
https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875 – Acessado em 4/6/2020

SEBRAE – *Orientações para Retomada Segura das Atividades – Meios de Hospedagem*, jun/2020 - <https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/retomada-segura-das-atividades-meios-de-hospedagem,7cc450fbc5a72710VgnVCM1000004c00210aRCRD> – Acessado em 04/06/2020

2. INFORMAÇÕES SOBRE A TRANSMISSÃO DA COVID-19

De acordo com as evidências disponíveis, o vírus COVID-19 é transmitido entre pessoas através de gotículas respiratórias (principalmente quando tossindo). O contato direto com uma pessoa infectada ou contato indireto (tocar uma superfície ou objeto que foi contaminado por secreções respiratórias) e depois tocar sua própria boca, nariz ou olhos é outra via de transmissão. Embora a maioria das pessoas infectadas desenvolva sintomas leves, idosos e / ou pessoas com outras condições médicas podem desenvolver doenças graves que requeiram hospitalização de urgência.

As medidas de prevenção incluem higiene regular e completa das mãos, distanciamento social, evitando tocar nos olhos, nariz e boca e boa higiene respiratória. Em áreas públicas, a limpeza e desinfecção de objetos e superfícies tocados com frequência ajudam a reduzir o risco de infecção. A OMS recomenda ampla divulgação das informações básicas sobre a doença e sua propagação.

O Quadro 1 a seguir reproduz um resumo de informações divulgado no site da ANVISA.

Alguns materiais de comunicação podem ser encontrados na página da OPAS: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6130:covid-19-materiais-de-comunicacao&Itemid=0.

Quadro 1 - Informações básicas sobre a Covid-19 e sua propagação

Fonte: <http://portal.anvisa.gov.br/coronavirus>

1. O que é o novo coronavírus?

O novo coronavírus é assim chamado pois não havia sido identificado anteriormente, sendo descoberto em 31/12/2019, após casos registrados na China. Os coronavírus são uma grande família de vírus que podem causar doenças em humanos ou em animais. O diagnóstico do novo coronavírus causador da doença Covid-19 não é igual ao diagnóstico dos coronavírus que comumente circulam entre humanos e que causam doenças leves a moderadas como o resfriado comum.

2. Quais são os sintomas da Covid-19?

Os sintomas variam de moderados a graves, podendo causar morte.

Sensação febril ou febre, mesmo que relatada, acompanhada de tosse OU dor de garganta OU coriza OU dificuldade respiratória OU dificuldade para respirar podem aparecer de 2 a 14 dias após a contaminação com o novo coronavírus. Algumas pessoas infectadas com o novo coronavírus podem não apresentar sintomas, no entanto, mesmo assim transmitem o vírus.

3. Como o vírus é transmitido?

A transmissão do novo coronavírus ocorre de uma pessoa doente para outra através da dispersão pelo ar de gotículas contaminadas do nariz ou da boca, que também podem se espalhar no ambiente e se depositar em objetos e superfícies. Ao tocar esses objetos e superfícies contaminados, e depois tocar os olhos, o nariz ou a boca, outra pessoa pode se contaminar. Além disso, qualquer pessoa que tenha contato próximo (cerca de 1m) com alguém com sintomas respiratórios está em risco de ser exposta à infecção. O novo coronavírus também é transmitido por pessoas que não apresentam sintomas.

4. Como evitar a transmissão?

- Pratique a higiene ou etiqueta respiratória (Cubra nariz e boca com um lenço de papel ou com o antebraço ao tossir ou espirrar. Descarte o lenço de papel usado em uma lixeira com tampa). Lave imediatamente suas mãos com água e sabão por pelo menos 20 segundos. Se não tiver água e sabão, use álcool em gel a 70%.
- Lave frequentemente as mãos até a altura dos punhos com água e sabão por pelo menos 20 segundos, principalmente depois de ter frequentado um local público ou depois de tossir, espirrar ou tocar nariz ou boca. Se não tiver água e sabão, use álcool em gel a 70%.
- Evite tocar olhos, nariz e boca com as mãos sujas.
- Evite contato próximo. Mantenha uma distância segura (cerca de 2m) de outras pessoas.
- Não compartilhe objetos de uso pessoal, como talheres, pratos, copos e garrafas.
- Evite aglomerações e mantenha os ambientes ventilados.
- Evite sair de casa sem necessidade.
- Use uma máscara facial de tecido ao sair de casa. As orientações sobre o uso de máscaras faciais de tecido estão disponíveis em <https://portal.arquivos.saude.gov.br/images/pdf/2020/Abril/06/Nota-Informativa.pdf>
- Limpe e desinfete frequentemente objetos e superfícies que são tocadas diariamente, como mesas, maçanetas, interruptores, bancadas, torneiras, instalações sanitárias, telefones celulares e chaves.

3. ORIENTAÇÃO GERAL PARA REABERTURA DOS HOTÉIS

Cada estabelecimento deve, de acordo com seu porte e característica, elaborar e adotar seu Plano interno de Contingência que irá nortear a reabertura de suas atividades no período em que perdurarem as restrições das atividades econômicas em vigor no país devido à pandemia da Covid-19. O Plano de Contingência descreverá a política interna do estabelecimento, as ações de prevenção e controle e as responsabilidades para a retomada das operações com segurança.

O plano deverá ser atualizado quando necessário como consequência de novas orientações, procedimentos ou regulamentos emitidos pelas autoridades pertinentes.

3.1 REGRAS GERAIS PARA A GESTÃO DO ESTABELECIMENTO

Alguns procedimentos são comuns à todos os setores e colaboradores do serviço de hospedagem. Lista-se a seguir as principais medidas de ordem geral que são detalhadas nos protocolos específicos adiante apresentados.

- Promover as modificações de lay out no restaurante, bar, áreas sociais, bem como adequação do número de unidades habitacionais abertas para atender as necessidades de distanciamento social e limitação da ocupação de acordo com as regulações locais vigentes;
- Todos os funcionários devem estar suficientemente familiarizados com as medidas de prevenção básica à Covid-19, como a higiene das mãos, o distanciamento social, as normas de evitar tocar olhos, nariz e boca e etiqueta respiratória. Inclui-se ainda a recomendação de ficar em casa e procurar atendimento médico se tiverem sintomas respiratórios sugestivos de Covid-19. Programa específico de treinamento das equipes e comunicação deve ser implantado;
- O estabelecimento providenciará a instalação de unidades para dispensar solução alcoólica a 70% para higiene das mãos em suas diferentes áreas incluindo banheiros sociais usados por hóspedes e funcionários e outras áreas de afluência como na entrada de restaurantes, bares e refeitório. Da mesma forma serão providos dispensadores de solução alcoólica, os locais próximos a superfícies e objetos frequentemente tocados, como o balcão da recepção, botões e portas de elevadores, corrimãos de escadas, telefones e computadores de uso comum, portas de áreas comuns, etc. A higienização destes objetos e superfícies deverá ser frequente ao longo do dia;
- A renovação do ar em todas as áreas de circulação, e/ou concentração de pessoas deverá ser assegurada, preferencialmente por meio de ventilação natural dos ambientes do hotel;
- Os procedimentos de limpeza e desinfecção das unidades habitacionais, áreas comuns e demais instalações do hotel, assim como as operações de troca de enxoval de cama e banho deverão ser modificados e intensificados de modo a atender as exigências para a completa higienização de acordo com os protocolos específicos definidos pelas autoridades sanitárias;
- Implantar programa de Comunicação Visual para a Reabertura através de textos e imagens sinalizadoras em locais relevantes de maior fluxo de pessoas no hotel, lembrando hóspedes, colaboradores terceirizados e funcionários sobre, pelo menos, as regras de distanciamento social, a necessidade de higiene frequente das mãos, o uso adequado de máscaras faciais, entre outros;
- Implantar protocolo de procedimentos específicos para lidar com os casos de suspeita de hóspede ou funcionário com sintomas de Covid-19.

3.2 ORIENTAÇÕES GERAIS AOS HÓSPEDES

As medidas de distanciamento social, juntamente com a higiene frequente das mãos e etiqueta respiratória, são as principais medidas para impedir a transmissão do COVID-19. Embora seja quase certo que os hóspedes já estejam familiarizados com essas medidas, estas devem ser lembradas em cumprimento aos protocolos adotados no Plano de Contingência.

Os hóspedes deverão portanto ser gentilmente convidados a fazer parte da corrente de cuidados implantados no hotel e no destino. Um fluxo de informações prévia e durante a estadia deverá ser assegurado, prevendo-se minimamente as ações:

- Divulgação das medidas e protocolos adotados na cidade e no hotel através das mídias digitais do estabelecimento;
- Envio de correspondência por e-mail ou WhatsApp no ato da reserva e véspera da viagem com informes e lembretes sobre os protocolos em vigor;
- Na chegada ao hotel, entrega de kit de boas-vindas podendo conter máscaras de proteção, álcool em gel 70% e mimos, além de Carta de Boas-vindas, com todas as informações, passadas anteriormente;
- Informes e lembretes a respeito das principais medidas adotadas, dispostos nas UHs e outros locais estratégicos dentro do programa de Comunicação Visual para a Reabertura.

3.3 ORIENTAÇÕES GERAIS PARA O CUIDADO COM A EQUIPE

- A gerência deve organizar instruções informativas que cubram todas as medidas básicas de proteção contra o COVID-19 e os sinais e sintomas da doença, incluindo a recomendação de ficar em casa e procurar atendimento médico se tiverem sintomas respiratórios, como tosse ou falta de ar. Para tanto, deve implementar uma comunicação direta com os funcionários sobre os novos requisitos, diretrizes e protocolos de segurança e higiene no trabalho. Salientar que o funcionário deve reforçar os cuidados de prevenção não só no ambiente de trabalho, mas também em suas casas e na comunidade;
- As novas práticas deverão ser objeto de treinamento e aferição constante até que as mesmas tornem-se novos hábitos nas rotinas dos funcionários: lavar regularmente as mãos com água e sabão, usar as máscaras de proteção (observando o correto uso e higienização), usar o álcool em gel 70%, manter o distanciamento entre as pessoas (hóspedes, colegas, fornecedores) de 2 metros, evitar qualquer contato físico, como apertos de mão e abraços, praticar a etiqueta respiratória (cobrir boca e nariz, usar lenço descartável ou cotovelo ao tossir e espirrar, descartar o lenço imediatamente em uma lixeira com tampa);
- Oferecer EPIs (máscaras, luvas, protetores faciais, entre outros), de acordo com a tarefa a ser realizada e promover treinamentos sobre como utilizá-los, higienizá-los e descartá-los corretamente quando necessário;
- Monitorar a equipe, verificando diariamente o seu estado de saúde, observando sintomas de gripe, tosse e febre. Aferir a temperatura dos colaboradores e em caso de febre, orientá-los a ficar em casa;

- Esclarecer para todos os funcionários os protocolos a serem seguidos caso alguém apresente sintomas ou teste positivo para a Covid-19 (tempo de isolamento, período de retorno etc.). Assegurar também que a ocorrência de casos suspeitos ou confirmados na família/residência do funcionário seja igualmente contemplado nos protocolos;
- Os funcionários da recepção devem ser treinados para executar os procedimentos previstos no protocolo específico para casos de Covid-19 a fim de acioná-lo em caso de hóspede se apresentando com suspeita de Covid-19.
- Organizar as escalas de trabalho, com revezamentos e escalonamentos de turnos, para evitar aglomeração de funcionários;

3.4 COMO FICA A SUSTENTABILIDADE NA REABERTURA ?

Sem dúvida nenhuma no pós-pandemia a atividade hoteleira, assim como o turismo e as demais atividades econômicas serão mais exigidas pelo público com relação aos aspectos de segurança sanitária, ou sustentabilidade sanitária como já começa a ser chamada por alguns estudiosos. A vinculação entre sustentabilidade sanitária e a sustentabilidade de forma ampla, embora ainda pouco divulgada não tardará a ser objeto de muitos debates e polêmicas. Muitos estudos investigam os indícios entre o aparecimento de novos vírus e o processo crescente de degradação da biodiversidade que aumenta os contatos entre animais silvestres e populações humanas. A discussão sobre a urgência da preservação das florestas e biodiversidade em geral parece fadada a fazer parte indissociável da pauta da sustentabilidade sanitária.

Neste momento de reabertura da atividade hoteleira, o tema da sustentabilidade portanto continua mais do que nunca atual e acrescido da dimensão sanitária.

Dentre as medidas de caráter sanitário que integram o Plano de Contingência para a Reabertura da atividade identificamos os procedimentos de limpeza e desinfecção como os de maior relevância para questões de sustentabilidade. A necessária intensificação desses procedimentos demandará o uso de maiores volumes de produtos químicos. Os produtos de limpeza e desinfecção convencionais não são desprovidos de impacto ambiental em sua produção e utilização. Muitos apresentam problemas potenciais à saúde do pessoal de governança.

Os protocolos disponíveis para a reabertura dos meios de hospedagem especificam apenas que as medidas de sanitização sejam feitas com produtos de higiene adequados e devidamente registrados no órgão regulador do Ministério da Saúde, a Anvisa¹. Em geral citam como exemplo os produtos convencionais, de maior oferta no mercado. Os protocolos não entram no mérito do maior ou menor impacto ambiental dos produtos disponíveis.

A Roteiros de Charme identificou nos procedimentos de higienização dos hotéis requeridos para a reabertura uma oportunidade para um passo adiante no grau de sustentabilidade das atividades hoteleiras. Para tanto buscou uma parceria com a única empresa produtora de uma linha de produtos higienizantes produzidos a partir de matérias primas naturais de fontes renováveis, com poder de limpeza elevado e mínimos impactos ambientais, devidamente registrados no Ministério da Saúde. Trata-se de produtos higienizantes de última geração, produzidos no conceito de economia verde ou economia circular, a preços competitivos com produtos convencionais, em sintonia com o que o mundo espera para a economia na era pós-pandemia.

A parceria que se inicia com a empresa Terpenoil busca trazer para os associados da Roteiros o fornecimento de produtos sanitizantes em melhor condição de responder aos desafios impostos pela pandemia da Covid-19, com mais sustentabilidade da atividade hoteleira.

4. PROTOCOLOS MINISTÉRIO DO TURISMO – MEIOS DE HOSPEDAGEM

A seguir são apresentados os protocolos estabelecidos pelo Ministério do Turismo dentro do programa Turismo Responsável. O Programa estabelece protocolos de boas práticas de higienização para os diversos segmentos do setor de Turismo. Os estabelecimentos que adotarem estes protocolos podem solicitar a emissão do selo Turismo Responsável. O selo é um incentivo para que os consumidores se sintam seguros ao viajar e frequentar locais que cumpram protocolos específicos para a prevenção da Covid-19.

Protocolo Básico

OS ESTABELECIMENTOS DEVEM:

- Assegurar a lavagem e desinfecção das superfícies onde colaboradores e consumidores circulam;
- Promover a medição da temperatura de todos os frequentadores na entrada do estabelecimento;
- Realizar a limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários, entre outros);
- Promover a renovação de ar, regularmente, das salas e espaços fechados, abrindo as janelas e portas para passagem da correnteza aérea;
- Disponibilizar **álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos)** em locais estratégicos como: entrada do estabelecimento, acesso aos elevadores, balcões de atendimento, para uso de clientes e trabalhadores;
- Utilizar lixeiras que não precisem ser abertas manualmente **e esvaziá-las várias vezes ao dia;**
- Disponibilizar, nos banheiros, **sabonete** líquido e toalhas de papel descartáveis;
- Disponibilizar cartazes com informações/orientações sobre a necessidade de higienização de mãos, uso do álcool 70% **nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos)**, uso de máscaras, distanciamento entre as pessoas, limpeza de superfícies, ventilação e limpeza dos ambientes; e
- Providenciar o controle de acesso, a marcação de lugares reservados aos clientes, o controle da área externa do estabelecimento e a organização das filas para que seja respeitada a distância mínima de 2,0 (dois) metros entre as pessoas.

Protocolos Essenciais e Transversais

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, além de estabelecer comunicação contínua e prever ações de monitoramento das medidas adotadas.

Cada empreendimento deve, de acordo com seu porte e característica, elaborar e adotar um Plano Interno de Ação Covid-19 descrevendo sua política interna, atuação e responsabilidades para a retomada das operações com segurança.

DISTANCIAMENTO SOCIAL

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

- Manter a distância social de ao menos 1,5 metro de distância entre as pessoas;
- Reorganizar o ambiente de trabalho de modo a proporcionar este distanciamento entre as pessoas nas áreas comuns de recepção, salas de eventos, lobby, etc. Se necessário, deverão reduzir a quantidade de sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local; e
- Organizar o atendimento para que não se forme filas no pagamento, entrada em estabelecimentos, entre outras. Em caso de filas, é preciso incentivar as pessoas a respeitarem o distanciamento social.

HIGIENE E SEGURANÇA

- Disponibilizar álcool gel 70%, registrado na Anvisa, nas entradas e saídas dos estabelecimentos e em todas as áreas internas (lobby, restaurante, áreas de lazer, sanitários, elevadores, salas de eventos, etc.);
- Disponibilizar nos lavatórios: água, sabonete e toalhas descartáveis, além de lixeiras com acionamento sem uso das mãos;
- Orientar colaboradores a lavarem frequentemente as mãos com água e sabonete ou usar álcool gel 70%, conforme orientações sanitárias;
- 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;
- Providenciar todos os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) dos colaboradores;
- Hóspedes e clientes devem usar obrigatoriamente máscaras de proteção nas áreas comuns do hotel; e
- 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.

COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO

- Capacitar todos os colaboradores quanto às práticas de precaução da Covid-19;
- Realizar treinamento com a equipe sobre as medidas preventivas e promover a conscientização quanto à importância do cumprimento dessas ações;
- Criar ou adotar manuais internos para os empreendimentos e setores conforme o Plano Covid-19 com protocolos, processos e responsabilidades, a fim de informar a todos as políticas adotadas;
- Comunicar a todos os protocolos a serem seguidos em caso de suspeita ou confirmação de Covid-19 e o procedimento a ser adotado nestes casos;
- Estimular que os colaboradores informem prontamente sua condição de saúde e se auto monitorem nesse sentido;
- Conscientizar os funcionários para que tomem as mesmas medidas de prevenção também fora do ambiente de trabalho;
- Promover comunicação visual alertando as medidas e recomendações aos colaboradores em ambientes essenciais, como: restaurantes e refeitório, banheiros, salas de espera, estoques, etc;
- Disponibilizar canais de comunicação online para sensibilizar e conscientizar hóspedes, fornecedores e colaboradores sobre as campanhas de sensibilização e informação sobre a política do empreendimento sobre os protocolos de segurança; e
- Checagem de Temperatura - Comunicar os procedimentos sobre acesso ao estabelecimento: uso de máscaras por parte dos hóspedes e aferição de temperatura corporal.

MONITORAMENTO

Conforme política do empreendimento incluir na admissão do hóspede a informação de como proceder no caso de adoecer durante a hospedagem (Protocolos Específicos no Caso de Confirmação de Covid-19):

- Recomenda-se que os empreendimentos indiquem responsáveis (gestores) pelo setor de cada empreendimento para centralizar as ações internas, discutir casos pontuais e avaliar a flexibilização ou não das normas, conforme progresso e reabertura da economia;
- Conforme política de cada estabelecimento, o mesmo deve possuir Termômetro Digital Laser Infravermelho para medição de temperatura de hóspedes, bem como de colaboradores (na entrada e saída do turno de trabalho);
- Definir Políticas sobre possíveis transgressões das normas internas para enfrentamento da Covid-19. Tais situações devem ser comunicadas aos responsáveis a gestão do empreendimento; e
- Assegurar que as recomendações estão sendo adotadas e no caso de confirmação de colaboradores ou hóspedes positivados ou suspeitos (em contato com pessoas positivadas) de Covid-19 que sejam adotadas as medidas de orientação e encaminhamento a autoridades de saúde competentes.

Protocolos Específicos no Caso de Confirmação de Covid-19

Considerando que há suspeita de Covid-19 entre os hóspedes dos meios de hospedagens, sugere-se as seguintes recomendações

- Recomenda-se ao empreendimento estabelecer uma área de isolamento para estes casos, como: ala, bloco, unidade habitacional ou andar que possua menor trânsito de pessoas e colaboradores;
- O hóspede doente não deve sair de sua unidade habitacional, devendo comunicar aos profissionais da área administrativa do hotel formas de contatar seu médico, plano de saúde ou unidade médica local ou, ainda, Sistema de Saúde (SNS24 - 808 24 24 24), a fim de que seja avaliado seu estado de saúde;
- Aguardar as instruções dos profissionais de saúde para tomada de decisões;
- 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; e
- Afastamento de suspeitos de Covid-19:
 1. Havendo suspeita ou confirmação de caso de contaminação de colaboradores, os mesmos devem ser afastados para isolamento residencial por 14 dias, mediante apresentação de atestado médico, e;
 2. Caso haja suspeita de membro da família 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. Havendo a possibilidade do funcionário, manter teletrabalho.

Protocolos Meios de Hospedagem por Setores

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:

FRONT OFFICE

- Organizar os balcões das recepções com linha de distanciamento de, no mínimo, 1,5 metros do próximo cliente (esta indicação de 1,5 metros deve estar no piso caso haja fila de espera). Caberá ao estabelecimento orientar as pessoas e manter o distanciamento);
- Os recepcionistas devem usar máscaras ou Face Shield;
- 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;
- Ao receber o cliente, evite cumprimentos com contato físico como aperto de mão e abraços;
- Reduzir a quantidade de móveis como sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local;
- Estimular, para a segurança de hóspedes e colaboradores, o autosserviço de bagagens e estacionamento, no caso de permanência destes serviços. Principalmente mensageiros e manobristas devem higienizar as mãos após carregar malas e bagagens, bem como, higienizar todos os pontos de contato;
- Remover jornais, revistas, livros e Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) em papel de todos os espaços para evitar a contaminação indireta; e
- Intensificar as ações nos canais de comunicação online se possível: no ato da reserva (online) estimular a realização do pré check-in contendo informações cadastrais como na 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, no caso de emergência a quem deve ser contactado. 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.

SANITIZAÇÃO DE AMBIENTES E GOVERNANÇA

Áreas Comuns

- Aumentar a frequência de limpeza de locais com maior fluxo de pessoas, 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;
- 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;
- Promover 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 estiverem com 80% de sua capacidade preenchidos 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;

- Colocar dispenser de álcool gel 70% próximo às portas de todos os elevadores e locais de entrada e saída de áreas sociais;
- Utilizar somente desinfetantes para uso geral (normalmente à base de cloro, álcoois, fenóis, quaternário de amônio) devidamente registrados junto à Anvisa¹; e
- Os colaboradores devem ser bem treinados para tomar precauções eficazes com o uso de EPIs, especialmente a paramentação e desparamentação.

O Serviço de Limpeza de Unidades Habitacionais

- Ao final da estada do hóspede, deverá ser realizada limpeza e desinfecção completa da unidade habitacional e de suas superfícies - antes da entrada de novo hóspede - com produtos de higiene específicos e com protocolos de segurança para o colaborador;
- A limpeza da unidade habitacional deve acontecer com o ambiente ventilado deixando portas e janelas abertas e ar-condicionado desligado;
- 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;
- 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". Recomenda-se não encostar a roupa no corpo;
- Transportar as roupas e acondicionar em sacos plásticos de forma a evitar o contato direto;
- Os resíduos recolhidos no quarto devem ser acondicionados em saco (respeitando 2/3 da capacidade) que deverá ser fechado e levado ao abrigo de resíduos sólidos;
- Deverá ser realizada limpeza e desinfecção completa da unidade habitacional e de suas superfícies antes da entrada de novo hóspede. Caso exista 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;
- Recomenda-se limpar as superfícies com pano embebido com água e detergente neutro, entre outros de igual ou superior eficiência;
- Limpar e desinfetar todas as superfícies dando atenção às áreas potencialmente contaminadas, como: cadeiras/ poltronas, cama, interruptores, controles remotos, maçanetas, amenities, diretórios, aparelhos telefônicos com desinfetante definido pela Instituição, devidamente registrado na Anvisa;
- Secar com pano limpo, sempre que necessário;
- Após o processo de limpeza, desinfetar xícaras, canecas e copos dos quartos com produto definido pela instituição e devidamente registrado na Anvisa;
- Recomenda-se a entrega de kit frigobar no check-in com reposição sob demanda ou, na existência dos itens de frigobar nas unidades habitacionais, recomendação que os mesmos sejam higienizados individualmente e que sejam lacrados para o próximo hospede; e

- Os uniformes da equipe de governança (equipe de higiene e lavanderia) devem ser lavados no meio de hospedagem ou em lavanderia terceirizada. Este processo garante a higienização correta da roupa e controle por parte do estabelecimento.

ALIMENTOS E BEBIDAS

O setor de alimentos e bebidas deve respeitar as normas conforme já publicado pela ANVISA1:

- Considerar uma distância mínima entre mesas 2,0 (dois) metros e cadeiras* 1,5 (um metro e meio) metro * cadeira ocupada;
- Para restaurantes e bares com espaços reduzidos, deve-se considerar a reserva antecipada de horários;
- O serviço de café da manhã deve respeitar o mesmo distanciamento das mesas quando servido em espaços pequenos, seguindo as recomendações do serviço empratado ou em pequenas porções personalizadas para a pessoa ou grupo familiar. Existe a possibilidade de ser oferecido em room service;
- Estações de buffets só podem ser usadas quando totalmente fechadas, havendo funcionários para servir individualmente os hóspedes. Os alimentos não podem ficar expostos;
- Recomenda-se, na reabertura, não deixar a mesa montada para evitar contaminações cruzadas. Isso inclui também copos, xícaras, guardanapos e jogos americanos;
- A mesa 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 a lavanderia;
- 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 do lado da porta) pelo hóspede, para que sejam recolhidos;
- O refeitório de funcionários:
 1. Considerar um cronograma de utilização com horários distintos, de forma a evitar aglomerações junto aos setores;
 2. No caso de serviço de buffet, para garantir o distanciamento social e a segurança alimentar dos colaboradores, deve ser disponibilizado uma auxiliar ou copeira, bem como, deve-se instalar no buffet uma proteção de acrílico/vidro, protegendo os alimentos ou;
 3. No caso de refeição individual a mesma deve ser servida lacrada.
- No caso de buffet respeitar o distanciamento de 1,5 metro.

ÁREAS E ATIVIDADES DE LAZER

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

- Academias de ginástica, saunas, solários e espaços de descanso devem ser usados com agendamento prévio (hora marcada) e após o uso dos equipamentos os mesmos devem ser desinfetados por profissionais conforme as normas de limpeza;
- Importante nesses casos o respeito às normas transversais de distanciamento social e capacidade de uso pelos hóspedes; e
- Esporte de lazer em áreas ao ar livre devem respeitar os protocolos de higiene e distanciamento social. Recomenda-se não emprestar equipamentos de lazer.

EVENTOS E REUNIÕES

- Os salões de eventos devem aumentar o distanciamento entre os participantes. O espaçamento não deve ser somente lateral, mas principalmente considerar o espaçamento das cadeiras “da frente” quando em formato de auditório. Deve respeitar uma distância mínima entre mesas de 2,0 (dois) metros e de cadeiras 1,0 (um) metro considerando uma pessoa sentada;
- As áreas comuns dos espaços reservados aos eventos também deverão reduzir a quantidade de sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local, buscando guardar a distância mínima recomendada de 1,5 (um metro e meio) metro entre os hóspedes; e
- A quantidade de pessoas para eventos sociais e empresariais deverá 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.

OBS: Considerado a orientação provisória sobre o uso de máscaras no contexto da COVID-19, publicada pela OMS em 06 de abril de 2020, onde consta descrito que, no momento, não há evidência de que o uso de uma máscara (seja cirúrgica ou de outros tipos) por pessoas saudáveis na comunidade em geral, incluindo o uso universal de máscara na comunidade, possa prevenir uma infecção por vírus respiratórios, inclusive o COVID-19. Assim, a obrigatoriedade de máscaras descrita nesse Protocolo deve estar alinhada com as determinações legais de cada local (estados, municípios e Distrito Federal).

ANEXOS

Os textos a seguir integram a publicação SEBRAE – *Orientações para Retomada Segura das Atividades – Meios de Hospedagem*

A. COMO LAVAR AS MÃOS?

A higiene de mãos deve ser garantida e o meio de hospedagem deve disponibilizar pias devidamente abastecidas com água, sabão líquido neutro e álcool gel 70%, papel toalha, lixeira com tampa sem acionamento manual e procedimento de higiene visível. As pias devem estar disponíveis nas áreas de preparo de alimentos, nos banheiros de funcionários e nos banheiros para clientes.

Deve-se lavar as mãos com frequência e, principalmente, depois de:

- Tossir, espirrar, coçar ou assoar o nariz.
- Coçar os olhos ou tocar a boca.
- Manusear celular, dinheiro, lixo, chaves, maçanetas, botões de elevador, corrimões e outras superfícies.
- Ir ao sanitário.

Ao lavar as mãos, usar bastante água corrente e sabão líquido ou outro produto destinado ao mesmo fim, de acordo com as informações na embalagem. Seguir as orientações da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), que devem estar disponíveis nas pias de higiene de mãos de hóspedes e funcionários.

Na impossibilidade de lavar as mãos, utilizar o álcool gel 70% com frequência e sempre que tocar superfícies que possam estar contaminadas. Dispensers com o álcool gel 70% devem estar distribuídos nos principais pontos dos meios de hospedagem, conforme indicado no manual.

B. COMO USAR MÁSCARAS DE PROTEÇÃO?

Os meios de hospedagem devem disponibilizar máscaras para os funcionários, que devem ser usadas de acordo com os seguintes critérios:

- As máscaras são de uso individual e não podem ser compartilhadas.
- Antes de colocar a máscara assegurar que ela está em condições de uso (limpa e sem rupturas);
- As máscaras devem ser feitas nas medidas corretas, cobrindo totalmente a boca e nariz, sem deixar espaços nas laterais. Também é importante que a máscara seja utilizada corretamente, não devendo ser manipulada durante o uso. Deve-se lavar as mãos antes de sua colocação e após sua retirada;
- As máscaras reutilizáveis devem ser feitas de algodão, em tecido duplo, e entregues em número suficiente para que a troca seja feita no máximo a cada 4 (funcionários em geral) ou 2 horas (manipuladores de alimentos).
- Trocar as máscaras no máximo a cada 4 ou 2 horas, de acordo com a função no meio de hospedagem, ou sempre que sentir que estão úmidas.
- Na entrega, providenciar documento que evidencie o recebimento das máscaras por cada um dos colaboradores da empresa, devidamente datado e assinado.
- Não é recomendado o uso de barba, pois a mesma prejudica a vedação da máscara.
- Não tocar as máscaras no centro, onde cobrem boca e nariz; caso contrário, as mãos estarão sendo contaminadas e, por consequência, tudo o que for tocado por elas posteriormente.
- Jogar no lixo do banheiro máscaras descartáveis.
- Separar em saco ou caixa plástica exclusiva e identificada máscaras reutilizáveis para posterior higiene.
- De acordo com o porte e o número de funcionários, a higiene das máscaras deve ser feita preferencialmente pela própria empresa. Caso a higiene seja realizada pelos funcionários em suas residências, a empresa deve disponibilizar o procedimento e reforçar a importância de seu cumprimento.
- Recipientes ou sacos plásticos específicos e identificados devem estar disponíveis nos quartos para os hóspedes que desejem ter suas máscaras reutilizáveis higienizadas, assim como avisos claros do local de descarte de máscaras descartáveis (lixeiras dos banheiros).
- Mesmo de máscara, mantenha distância de mais de 1 (um) metro de outra pessoa.

Higienização das Máscaras Reutilizáveis:

- Lavar com água e sabão.
- Enxaguar em água corrente.

- Deixar de molho por 20 minutos em solução clorada (para cada litro de água, colocar 2 colheres de sopa de água sanitária com 2-2,5% de cloro ativo).
- Enxaguar em água corrente.
- Deixar secar.

Outros procedimentos e desinfetantes podem ser utilizados para a higienização das máscaras, desde que comprovadamente eficazes.

C. ORIENTAÇÕES ESPECÍFICAS PARA PREVENÇÃO E HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

C1. A HIGIENE DO MEIO DE HOSPEDAGEM

Como vimos, a transmissão da covid-19 pode ocorrer pela contaminação de superfícies e o novo coronavírus tem a capacidade de permanecer por muitas horas em todo o ambiente. Portanto, manter ambiente, equipamentos e utensílios higienizados é imprescindível.

Higienizar compreende ações de lavar e desinfetar, e a empresa precisa estabelecer procedimentos de higienização detalhados que possam ser seguidos pelos responsáveis destas atividades tão importantes.

Todos os detergentes e desinfetantes usados devem possuir autorização do Ministério da Saúde e seu uso deve seguir as instruções dos fabricantes. Para a desinfecção em geral, recomenda-se principalmente o álcool 70% ou a água sanitária, cuja preparação deve ser feita de acordo com as seguintes proporções:

Tabela 2: Preparo de solução clorada com concentração de 400 a 500ppm

Quantidade de Água	Quantidade de Água Sanitária (2-2,5% de cloro ativo)
1 litro	20 ml
2 litros	40 ml
5 litros	100 ml
10 litros	200 ml

Outros desinfetantes podem ser utilizados, desde que comprovadamente eliminem o novo coronavírus e que sejam seguidas as instruções de uso do fabricante.

Como desinfetar?

O álcool 70% líquido pode ser aplicado com um borrifador na superfície a ser desinfetada ou diretamente sobre um pano multiuso, limpo e seco e esfregado por toda a superfície. Em seguida, o utensílio, equipamento ou superfície estão prontos para o uso.

A solução clorada também pode ser borrifada na superfície de equipamentos, móveis e utensílios, ou ainda ser preparada em baldes, bacias ou similares e receber utensílios ou peças de equipamentos, que ficarão imersos. Ao usar a solução clorada, é importante que as superfícies permaneçam em contato por no mínimo 10 minutos e, se forem utensílios que tenham contato

direto com alimentos, devem ser enxaguados em água corrente após este tempo. Pode ser usada a solução clorada especialmente para a desinfecção de pisos, paredes e ambientes em geral.

C2. QUAIS OS CUIDADOS NA ENTRADA E ÁREAS COMUNS?

- Organize uma área de chegada e disponibilize álcool em gel para higienização das mãos e medidas para higienização das solas do sapato como tapete com desinfetante;
- Na entrada do estabelecimento deverá ser fornecido tapete umidificado com hipoclorito de sódio, cuja limpeza dos pés é obrigatória para adentrar ao estabelecimento;
- Se possível, considere reduzir o número de entradas, para um melhor controle. Se a estrutura e o fluxo permitir, pode-se considerar ter uma entrada e uma saída diferentes;
- Evite o uso de maçanetas removendo portas não essenciais, deixando-as permanentemente abertas ou fazendo ajuste de portas com sensores para abertura automática;
- Exija o uso de máscaras para entrar no meio de hospedagem. Convém que o empreendimento disponibilize máscaras extras;
- Tenha placas de sinalização com orientações de como proceder a lavagem das mãos e tenha cartazes promovendo a higiene respiratória;
- Certifique-se de que funcionários, contratados e hóspedes tenham acesso a locais onde possam lavar as mãos com água e sabão;
- Diminua a capacidade de público do estabelecimento, de modo que seja possível minimizar o contato;
- Promova o distanciamento de 1,5m entre pessoas nas filas na entrada (check-in) ou na saída (check-out). Dica: utilize adesivos no chão para demarcação da distância mínima.

C3. QUAIS OS CUIDADOS NA RECEPÇÃO?

- Priorize processos de check-in e check-out on line ou crie formas para que estes processos sejam breves e evitem o contato entre hóspedes e funcionários da equipe de recepção.
- Tenha cartazes ou outros meios de comunicação com os procedimentos disponíveis para os hóspedes e colaboradores.
- Priorize o atendimento a idosos, hipertensos, diabéticos, gestantes e todos que se apresentarem como grupo de risco.
- Instale divisórias de acrílico nos balcões de recepção, protegendo hóspedes e funcionários. Ou estabeleça o atendimento virtual, que pode ser feito por aplicativo do meio de hospedagem. Outra alternativa é o uso de viseiras individuais de acetato (tipo escudo) pelos funcionários.
- Garanta a sinalização clara, com marcações no piso na recepção e, quando necessário, direcionando o tráfego, garantindo um distanciamento social seguro.
- Disponibilize dispensers com álcool gel 70% para uso dos hóspedes na recepção e outros para o uso dos recepcionistas.
- Aparelhos de telefone, mouses e teclados devem ser usados exclusivamente por um único funcionário, e devem ser desinfetados no início e ao fim de seu turno, no mínimo. Para facilitar a desinfecção, teclados de computadores e telefones podem ser cobertos com filme plástico, e trocados sempre que apresentarem qualquer ruptura ou defeito que dificulte a higiene.

- Outros materiais de escritório de uso comum, como grampeadores, canetas, etc, devem ser separados e cada funcionário deve fazer o uso de seu próprio kit.
- As chaves, convencionais ou cartões de acesso, devem ser desinfetadas, colocadas em bandeja, e entregue ao cliente. Desta forma, evita-se o contato com as mãos, mesmo desinfetadas, com o dispositivo após sua desinfecção. A desinfecção pode ser feita com álcool líquido 70%.

A desinfecção das chaves (não utilizar chaveiros de madeira ou papelão – apenas o plástico e o acrílico permitem a desinfecção) ou dos cartões de acesso deve ser feita da seguinte forma:

1. Desinfetar as mãos com álcool gel 70%;
2. Borrifar álcool 70% em pano multiuso limpo e exclusivo;
3. Passar o pano com o álcool por toda a superfície da chave/chaveiro ou do cartão de acesso;
4. Colocar a chave ou o cartão na bandeja, que também deve estar desinfetada;
5. Entregar ao cliente.

O hóspede deve ser estimulado a permanecer com suas chaves de acesso até o check-out, quando as mesmas também devem ser dispensadas em locais apropriados e posteriormente desinfetadas antes de serem guardadas.

Manuseio de Bagagem

O serviço de carregamento de bagagens pode ser temporariamente suspenso em função da pandemia, mas para os hotéis que continuarão a oferecer este serviço, deve-se:

- Desinfetar a bagagem na chegada dos hóspedes, especialmente nas alças.
- O carregador deve levar as bagagens ao quarto separadamente, ou seja, não ocupando o mesmo elevador que o hóspede.
- Imediatamente após deixar a bagagem, o entregador desinfeta as mãos com álcool gel a 70%. Para garantir seu uso imediato, frascos pequenos com o desinfetante podem ser entregues a estes colaboradores.

C4. COMO CUIDAR DOS QUARTOS?

Estrutura

Pisos de madeira ou cerâmica devem ser preferidos, pois são mais fáceis de limpar e desinfetar.

Também visando a facilidade para a limpeza do quarto, neste momento é importante que sejam removidos todos os itens que podem ser considerados supérfluos, como tapetes, almofadas, cabides em excesso, revistas, blocos de anotações, canetas e lápis.

Tudo que estiver no quarto terá que ser trocado ou desinfetado entre um hóspede e outro; então, quanto menos itens, menor o trabalho, maior a segurança para os funcionários e hóspedes e maior a rapidez.

Alguns itens como ferro, tábua de passar roupa, travesseiros e cobertores extras, despertadores, cafeteira, chaleira, tapetes de ioga e outros, também devem ser removidos e fornecidos apenas

quando solicitados. O mesmo deve ser feito em relação aos snacks e itens do mini bar. Todos os itens disponíveis no meio de hospedagem podem ser organizados em menu plastificado que possa ser desinfetado.

Os controles remotos da TV, ar condicionado e TV a cabo 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.

Pré-Higiene:

De acordo com a disponibilidade de quartos e de tecnologia, o meio de hospedagem deve determinar um procedimento operacional para a higiene. São algumas alternativas viáveis:

Descanso de 72 horas

Considerando a permanência do vírus por até três dias em diferentes superfícies, uma das alternativas mais seguras para a equipe de limpeza é que os quartos permaneçam fechados pelo mesmo período, ou seja, três dias após o check-out do hóspede, para que seja realizada sua limpeza. Neste caso, a equipe de limpeza estaria muito protegida.

Descanso de 24 horas

Na maioria das superfícies rugosas é provável que a sobrevivência do vírus seja de aproximadamente de 24 horas. Assim, ao deixar o quarto fechado por um dia, espera-se que a carga viral, caso presente, seja muito menor. Isto não impede a contaminação da equipe de limpeza, mas ameniza os riscos.

Outros procedimentos

Muitas empresas de diferentes áreas de conhecimento frente à pandemia da Covid-19 estão desenvolvendo novas tecnologias de desinfecção. Para utilização de novos processos, produtos e equipamentos é preciso ter comprovada sua validade por órgãos de controle. Esteja atento para não adotar procedimentos, equipamentos ou produtos que não tenham sua eficácia reconhecida formalmente. Um exemplo de tecnologia empregada há muito tempo para a desinfecção de superfícies, em laboratórios, hospitais e na indústria de alimentos, e que está sendo utilizada em países como EUA e China, é a radiação ultravioleta. Mas, como até o momento há pouca referência científica específica que comprove sua eficiência na eliminação do SARS-Cov2, em caso de escolha por esta tecnologia, recomenda-se que a empresa solicite à contratada comprovantes da validação do método desenvolvido e aceitação pela OMS e/ou Ministério da Saúde.

Higiene:

Especialmente nos quartos onde o período de descanso não foi de 3 dias e nenhuma tecnologia de desinfecção física ou química foi empregada, todo cuidado é pouco para entrar em quartos potencialmente contaminados. Então, algumas recomendações são importantes:

- Utilizar uniforme completo, composto por camisa ou camiseta, calça comprida e calçado fechado.
- Trocar o uniforme diariamente.
- Ao entrar nos quartos, abrir todas as janelas; se possível, deixar os quartos arejarem por algum tempo antes de procederem a limpeza.

- Retirar a roupa de cama (que inclui cobertores, edredons e colchas) com cuidado, sem sacudir os tecidos, colocando-a em saco plástico ou carrinho, mantendo-os fechados.
- Retirar a roupa de banho com o mesmo cuidado.
- Com o kit de higiene para o quarto, realizar a higiene do piso e a desinfecção de todas as superfícies de móveis e objetos, como armários, mesas, cadeiras, controles remotos de TV e ar condicionado, maçanetas, interruptores de luz, aparelhos de ar condicionado, televisores, telefones, travas de segurança, olho mágico, suporte de bagagem, ferro e tábua de passar roupas, cabides, minibar, cardápios, cortinas e outros. A adoção de um check-list individual dos itens do quarto para higienização pode ser útil para dar referência à equipe de limpeza.
- Lavar as luvas com água e detergente, retirá-las e guardá-las em caixa adequada e exclusiva.
- Trocar os travesseiros, deixando-os sem uso por pelo menos 3 dias, ou deixá-los dentro de capas impermeáveis que possam ser desinfetadas e, neste caso, fazer sua desinfecção.
- Arrumar a cama.
- Colocar o avental e as luvas de borracha para a limpeza de banheiros.
- Com o kit de higiene para o banheiro, realizar a higiene do piso, do box, ralos, louças sanitárias e demais superfícies, com especial atenção aos interruptores de luz, acionadores de descargas, torneiras de chuveiros, secadores e suportes e outros.
- Lavar as luvas com água, detergente e álcool 70%, retirá-las e guardá-las em caixa adequada e exclusiva.
- Organizar a nova roupa de banho.

Em função da sustentabilidade, já é usual que a troca de toalhas e roupas de cama aconteça apenas mediante a solicitação dos hóspedes em caso de permanência mais prolongada. Como forma de prevenção à Covid-19, esta medida pode ser reforçada e atrelada à limpeza dos apartamentos.

Uma das alternativas a ser considerada é realizar a higiene dos quartos não diariamente, com frequência menor ou mesmo apenas no check-out do hóspede. Desta maneira, a equipe de limpeza e o próprio hóspede ficam menos expostos ao risco com menor fluxo de pessoas no quarto.