

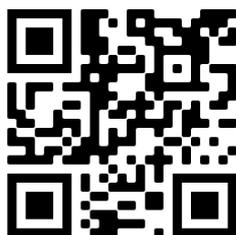
# PROTOCOLO FOHB

## OPERAÇÃO SEGURA E CONFIANÇA DO HÓSPEDE

PROCEDIMENTOS E RECOMENDAÇÕES DE  
BOAS PRÁTICAS DURANTE E PÓS-PANDEMIA



FÓRUM  
DE OPERADORES  
HOTELEIROS  
DO BRASIL



**PROTOCOLO FOHB**

Tenha a última versão  
no QR Code

Apoio:

**marQ**  
transformação pela confiança  
gestão empresarial

Versão 1.0 de 10/06/2020

## SUMÁRIO

Introdução .....	3
1. A pandemia e a Covid-19.....	5
1.1. Formas de transmissão do novo coronavírus.....	6
1.2. Tempo de sobrevivência do coronavírus em superfícies .....	6
1.3. Os sintomas da Covid-19 .....	6
2. Ações essenciais.....	7
2.1. Distanciamento social.....	8
2.2. Cuidados com higiene e segurança .....	8
2.2.1. Higienização frequente das mãos .....	8
2.2.2. Uso de protetor facial: máscaras e/ou face shield.....	8
2.2.3. Para receber corretamente o hóspede .....	9
2.3. Comunicação .....	9
2.4. Monitoramento .....	10
3. Gestão global das atividades.....	11
4. Meios de hospedagem: Protocolos.....	13
4.1. Hóspede: recebê-lo com segurança é nossa missão .....	14
4.1.1. Front office/recepção .....	14
4.1.2. O momento check-in e check-out.....	14
4.1.3. Pagamentos.....	15
4.2. Sanitização de ambientes e governança.....	15
4.2.1. Áreas comuns.....	15
4.2.2. Unidades habitacionais .....	16
4.2.3. Empréstimo de itens ao cliente .....	18
4.2.4. Lavanderia .....	18
4.3. Restaurantes e bares: alimentos e bebidas seguros para todos.....	19
4.3.1. Cozinha.....	21
4.4. Espaços de lazer e eventos.....	22
4.5. Espaços de lazer e bem-estar .....	22
4.6. Eventos .....	23
4.7. Inovação e tecnologia .....	25
Agradecimentos .....	26
Referências.....	27
Expediente.....	28

# IN TRO DU ÇÃO

“REFORÇAR NOSSAS PRÁTICAS  
DE HIGIENE VAI ACELERAR A  
RETOMADA DOS NEGÓCIOS.”

Uma resposta segura às preocupações dos hóspedes pode acelerar a retomada de nosso setor. Para isso, reforçar nossas práticas de higiene e interação com nossos clientes, colaboradores e provedores é um bom caminho.

O FOHB acelerou a publicação deste protocolo para contribuir com nossos associados e com todos os hoteleiros, tendo em vista a flexibilização das regras de confinamento e retomada da economia.

Iniciamos este protocolo em colaboração com as entidades hoteleiras ABIH - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis; BLTA - Brazilian Luxury Travel Association; RESORTS BRASIL - Associação Brasileira de Resorts; FOHB - Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil, juntamente com o SENAC São Paulo - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial; e AMTSBE - Associação Mundial Turismo de Saúde e Bem-Estar, e com a orientação do consultor especialista em hospitalidade hospitalar, Marcelo Boeger.

Trabalhamos com foco na problemática dos associados do FOHB, na urgência de um instrumento adequado às nossas redes, de abrangência nacional, com uma visão pragmática e rigorosa, respeitando todos os aspectos da legislação e das referências pertinentes.

Finalizando nosso trabalho, contamos com a revisão técnica da marQ<sup>1</sup> Consultoria, que envolveu seus especialistas em processos hoteleiros, hotelaria hospitalar, facilities, medicina e direito.

Este documento é baseado no conhecimento disponível no presente momento e será atualizado sempre que necessário, em função de demandas dos associados do FOHB, das novas diretrizes dos órgãos de saúde, da publicação de novas informa-

ções e de conhecimentos relevantes sobre a Covid-19.

Agradecemos a comunicação de eventuais erros ou sugestões, que serão avaliados, podendo dar origem a uma nova versão.

Considerando a quantidade e diversidade de informações que têm sido divulgadas, o FOHB decidiu fundamentar este documento apenas em informações de organismos oficiais, tais como o Ministério da Saúde, a ANVISA, a OMS e outras referências válidas.

A legislação federal pertinente foi usada como base para validação deste protocolo. Entretanto, recomenda-se o acompanhamento e a consulta de toda regulamentação nos vários âmbitos, incluindo o estadual e municipal, uma vez que cada região apresenta situações muito distintas com frequentes mudanças na legislação.

Este protocolo oferece uma visão geral das práticas que devem ser adotadas pelos nossos associados e, sem que consigamos esgotar a questão, recomendamos que cada rede e cada um dos seus hotéis, em função de suas especificidades, façam as adaptações necessárias à sua boa aplicação. Em caso de dúvidas, além de estarmos à disposição de nossos associados, recomendamos que consultem fontes oficiais e especialistas.

Dessa maneira, obteremos a segurança necessária aos colaboradores, provedores e prestadores de serviço, mas especialmente daremos tranquilidade aos hóspedes e ganharemos a sua confiança.

1.

# A pandemia e a

# COVID-19

Trata-se de uma doença respiratória aguda causada por um Coronavírus conhecido como SARS-CoV-2 ou simplesmente Covid-19. No dia 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde — OMS definiu o surto como PANDEMIA, ou seja, a doença se espalhou de uma região geográfica específica para todos os continentes do Planeta Terra.

## 1.1. Formas de transmissão do novo coronavírus

### TRANSMISSÃO DIRETA

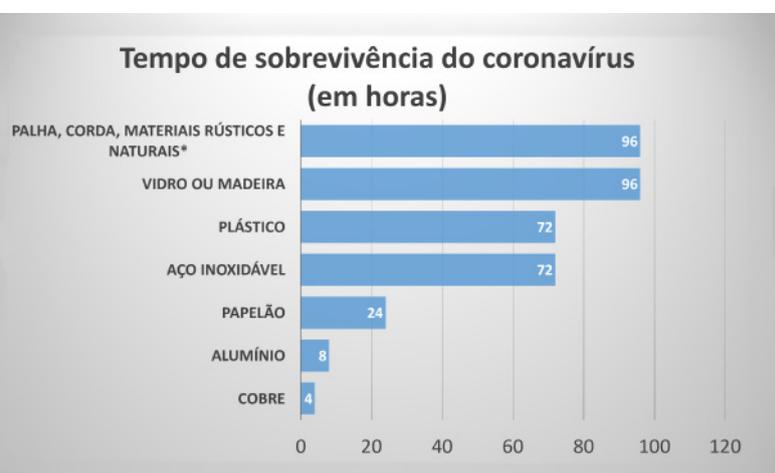
Ocorre pelo **contato direto, pessoa a pessoa**, com secreções contaminadas (toque do aperto de mão, gotículas de saliva, espirro, tosse, catarro).

### TRANSMISSÃO INDIRETA

**Contato com objetos ou superfícies contaminadas**, seguido de contato com a boca, nariz ou olhos.

## 1.2. Tempo de sobrevivência do coronavírus em superfícies<sup>2</sup>

O tempo depende do tipo de superfície, temperatura e quantidade de vírus, porém em geral podemos considerar:



\*Não há estudo específico sobre esses materiais, mas, devido à porosidade, sugerimos considerar até 4 dias (96 horas).

O mais importante é que essas pesquisas mostraram que o coronavírus pode ser **INATIVADO** rapidamente, **DESINFECTANDO as superfícies** com produtos específicos recomendados pela ANVISA na Nota Técnica nº 47/2020.<sup>3</sup>

## 1.3. Os sintomas da Covid-19<sup>4</sup>

Os sintomas da Covid-19 podem variar de um simples resfriado até uma pneumonia severa. Abaixo, citamos os sintomas mais comuns:



\*Os sintomas podem aparecer entre **1 e 12 dias** após a exposição ao vírus.

Algumas pessoas infectadas com o novo coronavírus podem não apresentar sintomas (os chamados assintomáticos), mesmo assim podem transmitir o vírus.

# 2.

Ações

ES  
SEN  
CIAIS

O empreendimento deve assegurar em todos os setores o atendimento às Premissas Básicas e Transversais.

## 2.1. Distanciamento social



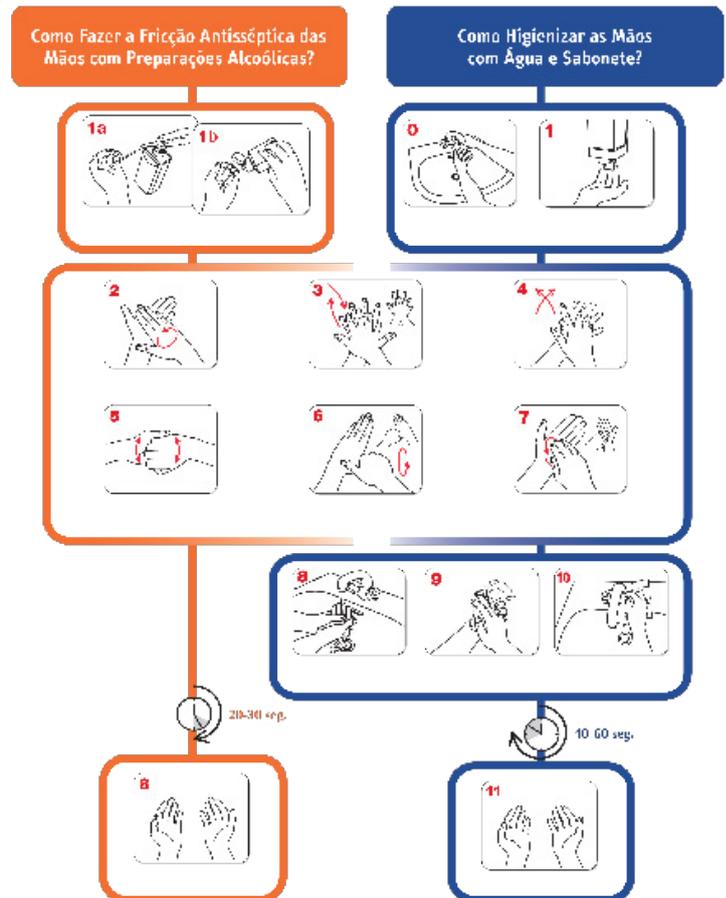
- Y Distanciamento social: manter ao menos 1,5 metro de distância entre as pessoas.<sup>5</sup>
- Y Reorganizar o ambiente de trabalho de modo a proporcionar esse distanciamento entre as pessoas nas áreas comuns de recepção, salas de eventos, lobbies etc. Se necessário, deverão reduzir a quantidade de sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local.
- Y No caso de filas, deve-se incentivar as pessoas a respeitarem o distanciamento social; organizar o atendimento para que não se formem filas e, nos locais em que isso for inevitável, tais como filas de pagamento, de entrada em estabelecimentos, entre outras, utilizar marcas no chão que auxiliem a manutenção desse distanciamento.
- Y Elevadores devem ser usados respeitando o menor número possível de pessoas por viagem, buscando guardar a distância recomendável. Esta regra não é válida para famílias e pessoas que moram juntas.

## 2.2. Cuidados com higiene e segurança

É de extrema importância que os colaboradores mantenham os **cuidados essenciais** com

sua higiene pessoal e limpeza de seu material de trabalho. Treinamentos e workshops são necessários para a sensibilização e treinamento das equipes.

### 2.2.1 HIGIENIZAÇÃO FREQUENTE DAS MÃOS<sup>6</sup>



- Y ao interromper uma atividade e iniciar outra;
- Y ao chegar ao trabalho;
- Y depois de utilizar os sanitários;
- Y depois de tossir, espirrar ou assoar o nariz;
- Y depois de manusear equipamentos e produtos de limpeza;
- Y depois de recolher lixo e outros resíduos;
- Y depois de receber e tocar em caixas ou materiais externos recebidos de terceiros;
- Y antes e depois de se alimentar;

- Y depois de manusear papel, livros, dinheiro;
- Y antes e depois de usar luvas descartáveis;
- Y antes e depois do uso de máscaras de proteção ou face shield;
- Y depois de receber itens de um hóspede (ID, dinheiro, cartão de crédito, chave cartão).

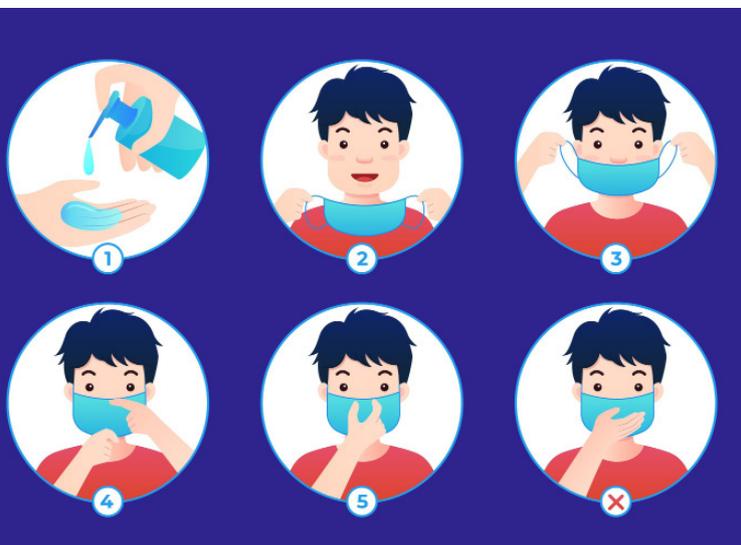
### 2.2.2. USO DE PROTETOR FACIAL: MÁSCARAS E/OU FACE SHIELD<sup>7</sup>

- Y **Máscaras descartáveis:** não devem ser reutilizadas e precisam ser usadas pelo período máximo de 2 (duas) horas; se estiverem sujas ou úmidas, devem ser trocadas.
- Y **Máscaras de pano:** devem ser utilizadas por até 3 horas, ou se perceber umidade. Podem ser lavadas com água e detergente.<sup>8</sup> O uso da criatividade pode ajudar no controle de troca de máscaras de pano, usando cores diferentes por período de uso.
- Y **Protetores faciais com visor (face shield):** de fácil higienização, podem ser lavados e reutilizados, com alta durabilidade, possuem maior facilidade na respiração e permitem comunicação clara. São indicados para uso de colaboradores com muito acesso a clientes como recepcionistas, garçons etc. Deve-se fazer a higiene periódica com produto desinfetante.

### 2.2.3. PARA RECEBER CORRETAMENTE O HÓSPEDE

Para bem receber o hóspede, é importante implementar todos os protocolos de higiene, segurança e, sobretudo, comunicar ao cliente de forma bastante explícita quais são as medidas implementadas.

- Y Disponibilizar álcool em gel 70% nas entradas e saídas das áreas e seus interiores, com reposição constante.
- Y Disponibilizar lavatórios equipados com água, sabão e toalhas descartáveis, além de lixeiras com acionamento sem uso das mãos.
- Y Orientar colaboradores a lavarem frequentemente as mãos com água e sabão durante pelo menos 20 segundos, ou usar desinfetante para as mãos, álcool em gel que contenha 70% de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas.
- Y Orientar colaboradores e clientes sobre etiqueta respiratória, incentivando que as pessoas cubram espirros e tosse com a parte interna do cotovelo ou usando papel descartável, jogando-o no lixo imediatamente e higienizando as mãos.
- Y Hóspedes e clientes devem usar obrigatoriamente máscaras de proteção nas áreas comuns do hotel.
- Y O estabelecimento deve manter estoque de álcool em gel, máscaras e luvas descartáveis para atender à demanda.
- Y Evitar o compartilhamento de objetos pessoais de trabalho que não estejam desinfetados, tais como fones de ouvido, headsets, celulares, canetas, copos, talheres, pratos, entre outros.



## 2.3. Comunicação

- Y **Capacitar** todos os colaboradores quanto às práticas de precaução sobre a Covid-19.
- Y **Realizar treinamento** com a equipe sobre as medidas preventivas e conscien-

- tizar sobre a importância do cumprimento dessas ações.
- Y Criar **manuals internos com base em protocolos** e processos revisados, a fim de informar a todos as políticas adotadas.
  - Y **Definir e disseminar** a todos os protocolos a serem seguidos em caso de suspeita ou confirmação da Covid-19, bem como procedimento a ser adotado nestes casos.
  - Y Estimular que trabalhadores informem prontamente sua condição de saúde e se automonitorem nesse sentido.
  - Y **Conscientizar funcionários** para que tomem as mesmas medidas de prevenção também fora do ambiente de trabalho.
  - Y **Comunicação visual** para ambientes essenciais, alertando as medidas e recomendações aos colaboradores e clientes em locais como restaurantes, refeitórios, vestiários, salas de descanso, banheiros, salas de espera, estoques etc.
  - Y **Canais de comunicação** on-line para sensibilizar e conscientizar hóspedes, fornecedores e colaboradores sobre a política do empreendimento e os protocolos de segurança adotados.
  - Y **Comunicação de checagem de temperatura:** comunicar à equipe que não será permitida a entrada no estabelecimento de pessoas com temperatura acima de 37,8° C.
- ou não das normas, conforme a situação do empreendimento e as mudanças na legislação vigente.
- Y Conforme política de cada estabelecimento, realizar a identificação do hóspede no check-in com suspeita ou positivado.
  - Y Conforme política de cada estabelecimento, este deve dispor de um Termômetro Digital Laser Infravermelho calibrado regularmente para medição de temperatura de hóspedes/colaboradores.
  - Y No caso de hóspede suspeito ou positivado e conforme a política de cada empreendimento, o hóspede deve ser transferido para uma unidade específica, em área exclusiva previamente determinada, e acionar protocolo de governança por meio do Comitê – para redobrada **limpeza e desinfecção completa do apartamento** após seu check-out.
  - Y Definir políticas sobre possíveis transgressões das normas internas para enfrentamento da Covid-19, tais situações devem ser comunicadas ao Comitê de Crise e à gerência.
  - Y Afastamento de suspeitos da Covid-19: manter funcionários com sintomas obrigatoriamente em regime de teletrabalho por 14 (catorze) dias.
  - Y Afastamento de suspeitos: deverá ser adotado o isolamento domiciliar da pessoa com sintomas respiratórios e, se houver casos confirmados no seu endereço, ainda que estejam assintomáticos, mediante apresentação de atestado médico de qualquer um de seus membros, a pessoa deve permanecer em isolamento pelo período de 14 (catorze) dias.<sup>9</sup>
  - Y Assegurar por meio das 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 (que estiveram em contato com pessoas positivadas) pela Covid-19, que sejam adotadas medidas de auxílio, orientação e encaminhamento a autoridades de saúde competentes.

## 2.4. Monitoramento

- Y Conforme política do empreendimento, incluir na admissão do hóspede a informação de como proceder no caso de adoecer durante a hospedagem e a necessidade de cumprir quarentena no próprio hotel, avaliar sua saída ou transferência a uma instituição de saúde em situações de agravamento.
- Y Recomenda-se a criação de um Comitê de Crise de cada empreendimento (composto por lideranças) para centralizar as ações internas, discutir casos pontuais e avaliar a flexibilização

# 3.

## Gestão global das

# ATIVIDADES

Consideramos que a hotelaria, mesmo após o encerramento dessa pandemia, vai continuar atualizando suas práticas.

Para assegurar que este protocolo e as novas práticas sejam atendidos de forma permanente, recomenda-se que as redes e cada um dos seus empreendimentos realizem sistematicamente as etapas a seguir:

### **1. PLANEJAMENTO DAS AÇÕES**

Analisar os processos e as atividades realizadas no seu empreendimento, considerando as novas exigências devido à pandemia: Housekeeping, A&B, eventos e outros.

Para cada um deles, incluir ou eliminar o que precisa ser modificado.

Definir as medições e/ou monitoramentos necessários para gerenciar essa nova maneira de seguir.

### **2. REALIZAR OS NOVOS PROCESSOS**

Treinar todos os envolvidos nos processos atualizados.

Aplicar os processos e gerenciá-los.

### **3. VERIFICAR O REALIZADO**

Realizar e anotar as medições e monitoramentos planejados.

Analisar resultados.

### **4. AJUSTAR O NECESSÁRIO**

Se os resultados são satisfatórios:

Validar os novos processos e continuar aplicando-os de forma sistemática; e então voltar para a fase 1) planejamento e seguir.

Se não satisfatórios:

Realizar os ajustes necessários e retornar a fase 1) planejamento novamente e seguir as próximas etapas.

Outra forma de estruturar a gestão das atividades, na situação que atravessamos, seria:

- 1.** Definir um protocolo específico para sua rede e seus hotéis, com processos, procedimentos, políticas, alocação de recursos e todo o necessário para que possa ser aplicado. Utilizar este protocolo do FOHB como base pode acelerar muito os trabalhos.
- 2.** Implementar, monitorar, medir e registrar todas as atividades previstas.
- 3.** Analisar e monitorar os resultados e a efetividade das ações contando com a participação do Comitê de Crise e as gerências.
- 4.** Definir ajustes no seu protocolo, na forma de aplicação e tomar ações para corrigir os desvios, enfim fazer as melhorias necessárias para conseguir atingir os objetivos do seu empreendimento.

# 4.

## Meios de hospedagem

# PRO TO CO LOS

Para os setores de Meios de Hospedagem, as Premissas Recomendadas foram sistematizadas por setores como: Recepção, Governança, Alimentos e Bebidas, 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.

## 4.1. Hóspede: recebê-lo com segurança é nossa missão

A recepção é o local onde o hóspede terá seu primeiro contato com o “novo” ambiente do hotel. Importante manter o distanciamento social sem afastar o “sorriso” que tanto nos é primordial na área de Hospitalidade.

### 4.1.1. FRONT OFFICE/RECEPÇÃO



- Y Procurar **manter a distância mínima recomendada de 1,5 metro** entre os hóspedes nas áreas sociais dos meios de hospedagem, como lobby e áreas comuns.
- Y **Organizar os balcões das recepções** com linha de distanciamento de no mínimo 1,5 metro entre clientes (esta indicação deve estar marcada no piso) e caberá ao estabelecimento orientar as pessoas e solicitar a manutenção do distanciamento.
- Y Pode ser considerada a instalação de uma barreira de acrílico nas recepções para maior proteção dos hóspedes e dos colaboradores.
- Y Os recepcionistas devem usar máscaras ou face shield.
- Y 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 estes permaneçam o mínimo de tempo possível nesses setores do estabelecimento. Esta informação deve estar disponível aos clientes a fim de facilitar a compreensão dos demais hóspedes, além de ser comunicada no momento da reserva.

- Y Ao receber o cliente, **evite cumprimentos com contato físico**, como aperto de mão e abraços. Substitua esses cumprimentos por saudações de boas-vindas, tais como bom dia, boa tarde, seja bem-vindo, namastê etc.
- Y **Reduzir a quantidade de móveis em todos os setores**, como sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local.
- Y Toda a equipe, principalmente **mensageiros e manobristas**, devem higienizar as mãos antes e depois de carregar malas e bagagens.
- Y Manobristas devem higienizar pontos de contato (volante, botões, maçaneta, sensor/chave do carro) tanto antes de dirigir o veículo quanto na entrega ao cliente. Além disso, a higienização das mãos com álcool em gel deve ser realizada antes e depois de cada carro manobrado, e o uso de máscara deve ser permanente durante o trajeto e a manobra.
- Y Quando possível, recomendar o self parking **ao cliente**.
- Y **Remover jornais, revistas** e livros de espaços comuns para evitar a contaminação indireta.
- Y A **limpeza deve ser constante** em ambientes como o lobby, recepção, sobretudo se houver nesses espaços máquinas de café, garrafas térmicas ou de água, computador para uso do hóspede etc.
- Y Os ambientes do front office devem ser limpos e desinfetados com frequência.

### 4.1.2. O MOMENTO CHECK-IN E CHECK-OUT

- Y **Intensificar as ações nos canais de comunicação com hóspede** on-line, se possível: no ato da reserva (on-line), já estimular a realização do pré-check-in contendo informações cadastrais tal como na Ficha Nacional de Registro

de Hóspedes (FNRH), ANEXANDO na ficha dados específicos sobre a saúde do hóspede, ou seja, se este se enquadra no grupo de risco e se possui plano de saúde. Estes dados são importantes para que possamos não só manter dados de análise do turismo nacional, mas para que o estabelecimento se previna caso o hóspede tenha algum problema de saúde durante sua estada.

Y Ao optar pelo web check-in, deve ser criado processo para que ele não necessite passar pela recepção para cadastro, mas apenas para receber o cartão (chave) de sua unidade. Pode-se considerar check-in de maneira escalonada por horários.

Y O hóspede pode ser orientado a fazer um pré-check-out on-line na própria unidade habitacional com envio do extrato para conferência, a fim de evitar aglomerações no lobby.

Y **Higienização do cartão-chave:** o cartão-chave ou a chave deve ser efetivamente desinfetado ao ser recebido e antes de ser reutilizado. No check-out, recomenda-se que o recepcionista não pegue o cartão da mão do hóspede, e sim que o hóspede o deposite em local específico – uma caixa depósito, por exemplo.

Y Conforme política de cada estabelecimento, considerar oferecer **pacote de frigobar** no check-in. Deve-se evitar a presença diária de colaborador em quarto para reposição.

### 4.1.3. PAGAMENTOS

Y As **máquinas** de débito e crédito devem estar **envolvidas** com filme plástico e serem higienizadas antes e após cada uso.

Y Os pagamentos devem ocorrer em área específica e os funcionários responsáveis por essa atividade devem estar treinados. Um dispenser **de álcool em gel** deve ser disponibilizado ao lado do local onde o colaborador digita os valores, devendo higienizar as mãos e os teclados após cada uso.

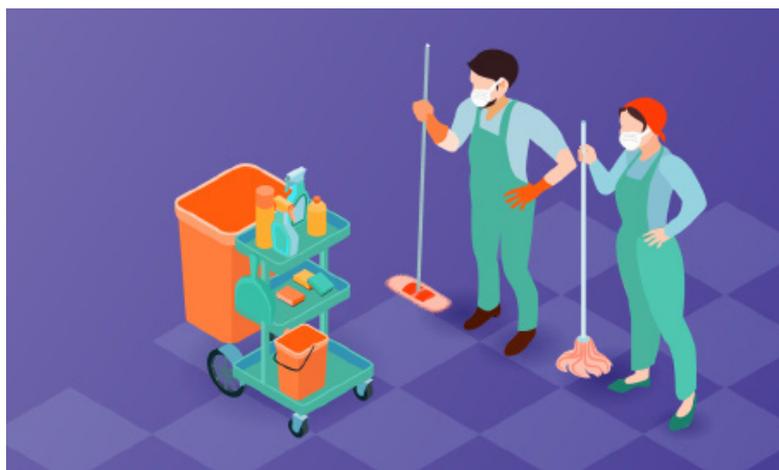
Y Em caso de contato com dinheiro em espécie, orientar o colaborador a higienizar as mãos após manuseio das cédu-

las. Caso haja troco, utilize sacos plásticos para minimizar o contato físico.

Y **Canetas** usadas pelos recepcionistas e caixas devem ser **de uso individual** e não devem ser compartilhadas com os clientes. Caso tenha uma caneta exclusiva para clientes no balcão, assegure que o cliente faça uso do álcool em gel antes e após o uso.

## 4.2. Sanitização de ambientes e governança

**TODA A EQUIPE DE LIMPEZA E GOVERNANÇA DEVE SER TREINADA PARA OS SEGUINTE PROCEDIMENTOS.**



### 4.2.1. ÁREAS COMUNS

Y Aumentar a **frequência de limpeza** de locais com maior fluxo de pessoas, principalmente **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.

Y Propiciar **boa ventilação nos ambientes**, mantendo portas e janelas abertas e, em caso de ambiente climatizado, realizar a **manutenção dos aparelhos de ar-condicionado**, inclusive filtros e dutos.

- Y **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 coarçamento 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.
- Y **Os colaboradores** devem ser treinados para que **retirem as luvas antes de tocar** em maçanetas e botões de elevadores.
- Y **Manter os banheiros das áreas comuns e dos colaboradores higienizados de forma periódica**, várias vezes ao dia – conforme fluxo de pessoas, com o desinfetante adotado pelo empreendimento.
- Y Não é recomendado o **uso de aspirador de pó** em áreas comuns. Quando absolutamente necessário, isso deve ser feito isolando a área, sem a presença de pessoas, com o operador devidamente paramentado e usando equipamento com filtro HEPA.
- Y Também não se deve usar vassouras e esfregões para varrição a seco, ar comprimido, lava-jatos, pois também podem espalhar material infeccioso no ar.
- Y Utilize somente desinfetantes com potencial para desinfecção de superfícies (à base de cloro, álcoois, alguns fenóis, quaternário de amônio ou peróxido) regularizados junto à ANVISA, Nota Técnica 47/20.10

## 4.2.2. UNIDADES HABITACIONAIS

### 4.2.2.1. LIMPEZA DO QUARTO

- Y **A limpeza do quarto deve acontecer com o ambiente ventilado**, deixando portas e janelas abertas e ar-condicionado desligado, propiciando boas condições de higiene respiratória durante o processo de higienização.
- Y 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.
- Y **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.
- Y **Alguns itens**, como ferro de passar, tábua de passar roupa, traveseiros e cobertores extras, despertadores, cafeteira, chaleira, tapetes de ioga e outros, também devem ser removidos e **fornecidos apenas quando solicitados**.
- Y 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.
- Y O **profissional designado** para a realização da retirada ou troca da roupa de cama deverá utilizar **Equipamentos de Proteção Individual (EPIs)**: luvas de procedimento, óculos, avental e máscara descartável.
- Y Para reafirmar a política do empreendimento sobre o uso dos EPIs, respeitando a CLT, aplicar advertência a todos os colaboradores que não seguirem as regras.
- Y Os **carrinhos ou equipamentos** utilizados no transporte da roupa suja até a lavanderia **devem ser limpos e desinfetados após cada uso**. O mesmo procedimento deve ser adotado para outros tipos de logística em hotéis horizontais, como carrinhos elétricos para resíduos sólidos, tratores ou veículos automotivos.

Y Para **prédios verticais, a segregação de elevadores** pode ser uma opção para o transporte de resíduo sólido e roupa suja, **sem compartilhar o elevador com outros profissionais do hotel ou hóspedes**. Não se deve usar o shut durante este período: shut é o nome dado ao tubo de queda, túnel vertical para transporte até a área suja da lavanderia.

Y **Os uniformes da equipe de governança** (equipe de higiene e lavanderia) **devem ser lavados no hotel** ou em lavanderia terceirizada; não lavar na casa do colaborador. Este processo garante a higienização correta da roupa e controle por parte do estabelecimento.

Y Os **colaboradores devem ser bem treinados** e tomar precauções eficazes como uso de EPIs – especialmente a paramentação e desparamentação.

#### 4.2.2.2. A LIMPEZA DIÁRIA

Y Importante estabelecer um horário pré-definido para a limpeza e desinfecção dos quartos e **não realizar a limpeza com o hóspede na unidade**. Não é necessária a troca diária da roupa, deve-se seguir a política de cada estabelecimento.

Y Antes de limpar o chão, deve-se **limpar o mobiliário do quarto**. A limpeza de superfícies **deve acontecer de cima para baixo** e no sentido das áreas mais limpas para as mais sujas.

Y O uso de aspirador é contraindicado, porque pode gerar a dispersão de contaminantes no ar. Quando for indispensável, recomenda-se retirar outras pessoas do local, que o colaborador esteja devidamente paramentado e que se utilize um aspirador com filtro HEPA.<sup>11</sup>

Y Para desinfecção de superfícies, pode-se utilizar produto desinfetante para superfícies de toque frequente.

Y Limpar e desinfetar armários, bancadas, pias, torneiras, mesas, cadeiras e os puxadores dos armários e das portas.

Y Definir preferencialmente dois profissionais diferentes para a limpeza do quarto: um para a remoção da roupa de cama e toalhas; outro para realizar a limpeza.

Y Usar baldes, rodos e panos de limpeza de uso único, diferentes e exclusivos

para cada ambiente, como recepção, quartos, banheiros, eventos, A&B etc.

Y Se houver presença de secreções (catarro, sangue, esperma, cuspe, urina, vômito ou outros líquidos orgânicos), absorver os líquidos com um papel absorvente, descartar o papel em saco impermeável e em seguida fazer a limpeza e desinfecção do local, sempre utilizando os EPIs e procedimentos recomendados.

Y Atenção especial para a limpeza dos banheiros: começar a limpeza pelas torneiras e lavatórios, em seguida banheiras (se houver), chuveiro e sanitário (para a limpeza do sanitário, aplicar um produto que tenha a função de detergente e desinfetante em simultâneo, e deixar agir conforme tempo determinado pelo fabricante para a diluição indicada).

Y As instalações sanitárias devem ser lavadas com detergente e desinfetante.

Y Esfregar bem com a “escova de vaso”, dar descarga com essa mesma escova ainda dentro do vaso para que ela também fique limpa, por último lavar o piso com detergente e desinfetante, abrir as janelas da área e deixar secar.

Y Ao **remover a roupa de cama**, retirá-la sem sacudir, enrolando-a, mantendo para fora a parte que estava em contato com o colchão.

Y Não encostar a roupa de cama usada no corpo.

Y Transportar as roupas e colocar em hamper (preferencialmente de plástico).

Y Os resíduos recolhidos no quarto devem ser acondicionados em saco (respeitando 2/3 da capacidade), ser fechado e levado ao abrigo de resíduos sólidos.

Y Os hotéis que realizam a abertura de cama, devem seguir os mesmos cuidados de higienização no contato com mobiliários e artigos existentes na unidade. Qualquer item disponibilizado para o cliente deve ser higienizado antes de ser deixado na unidade.

#### 4.2.2.3. LIMPEZA APÓS CHECK-OUT

Y Deverá ser realizada limpeza e desinfecção completa do apartamento e superfícies, antes da entrada de novo hóspede. Em caso de **suspeita de contaminação em alguma unidade, o ma-**

**terial coletado (resíduo e enxoval) deve ser retirado e enviado para** área suja do abrigo ou da lavanderia para processamento imediato.

- Y Retirar os resíduos e descartá-los assim como o enxoval sujo (colaborador exclusivo).
- Y Remover sempre matéria orgânica em superfícies. Sendo matéria orgânica líquida, de preferência usar algum solidificador para reduzir contato da equipe com a matéria orgânica. Neste caso, aplicar sobre a área contaminada o desinfetante indicado, aguardar o tempo recomendado pelo fabricante do produto e seguir procedimento de desinfecção conforme indicação do fabricante. Descartar como resíduo os panos, fibras e EPIs utilizados na operação que não possam ser limpos, higienizados ou desinfetados com segurança.
- Y Friccionar as superfícies com pano embebido com água e detergente neutro ou enzimático, entre outros de igual ou superior eficácia.
- Y Limpar e desinfetar todas as superfícies, dando enorme atenção às áreas potencialmente contaminadas, tais como cadeiras, poltronas, cama, interruptores, controles remotos, maçanetas, amenities, diretórios e aparelhos telefônicos, com desinfetante adequado.
- Y Enxaguar com água limpa ou pano úmido (considerando o local e produto utilizado).
- Y Secar com pano limpo, sempre que necessário.
- Y Finalizar a limpeza de xícaras, canecas e copos dos quartos com desinfetante definido pelo empreendimento.
- Y Na existência de itens de frigobar, higienizar as bebidas e outros produtos a serem repostos no frigobar. No caso de empresa terceirizada na gestão de frigobar, notificar a empresa que não é permitido deixar o responsável pela reposição de frigobar entrar no quarto caso haja hóspede com sintomas.
- Y De acordo com as características da unidade habitacional (presença de carpetes e outros itens de higienização mais difíceis), a ocupação e a forma adotada para isolamentos, entre

outros, pode-se considerar a opção de manter essa unidade fora de uso por alguns dias, aguardando inativação de vírus.

#### 4.2.3. EMPRÉSTIMO DE ITENS AO CLIENTE

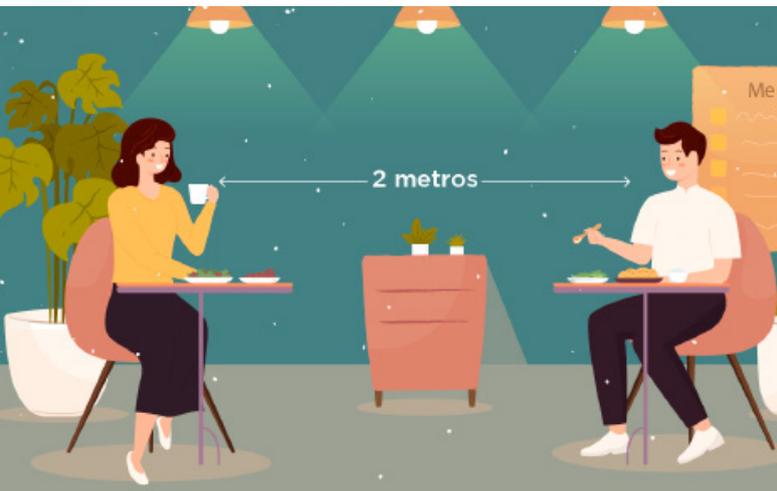
- Y Todo material emprestado deve ser higienizado (cabides, secadores de cabelo, ferro de passar ou quaisquer outros itens) na entrega e na devolução.
- Y Higienizar carrinhos de bebê e berços antes do empréstimo. Guardar os equipamentos higienizados cobertos em sacos plásticos ou TNT.

#### 4.2.4. LAVANDERIA

- Y Quando houver lavanderia própria no prédio, garantir a ventilação em todas as áreas da lavanderia.
- Y Em caso de lavanderia própria, não estocar roupa suja, lavar imediatamente.
- Y Utilizar luvas para realização da coleta, separação e contagem do enxoval em área específica com o colaborador utilizando EPIs. Aplicar advertência aos colaboradores que não seguirem as regras de utilização dos EPIs, respeitando a CLT.
- Y A roupa deve ser lavada, seguindo os parâmetros e procedimentos da lavanderia.
- Y Na ausência de uma máquina de lavar ou lavanderia própria, embale as roupas, acondicione-as em um saco impermeável, fechando-o bem, sendo recomendada a lavagem imediata.
- Y O uniforme dos colaboradores deve ser lavado na lavanderia do meio de hospedagem, não devendo ser levado para a casa do colaborador.
- Y Notificar lavanderia terceirizada que não é permitido deixar pessoas com problemas de saúde ou com sintomas da Covid-19 realizarem coletas e entregas.
- Y Reduzir e controlar rigorosamente o acesso de pessoas externas às áreas de lavanderia.

- Y Limpar e desinfetar frequentemente as portas dos equipamentos de alta utilização (lavadoras e secadoras), bem como equipamentos em geral (ferro de passar etc.).

### 4.3. Restaurantes e bares: alimentos e bebidas seguros para todos<sup>12</sup>



- Y **Distanciamento A & B:** considerar uma distância mínima entre mesas (2 metros) e cadeiras ocupadas (1,5 metro).
- Y Para **restaurantes com espaços reduzidos**, deve-se **considerar a reserva de horários** pelos clientes.
- Y Para locais com mesas fixas ou na impossibilidade de remoção, interditar as mesas de forma alternada, comunicando visualmente quais são as mesas livres e interditas.
- Y É essencial evitar a concentração de grupos com mais de 6 pessoas em uma só mesa.
- Y **Não é recomendada a formação de filas** para solicitação e retirada do alimento pelo próprio hóspede **em local de cocção**. Este serviço pode existir desde que retirado pelos garçons e levado até as mesas.
- Y A recomendação é de que **o hóspede não tenha nenhum contato com o alimento**, bem como que **TODO alimento esteja protegido**, não ficando exposto no ambiente. Recomenda-se que o serviço de alimentos e bebidas seja entregue no ato de consumo do hóspede na mesa, servido de forma empratada ou com pequenas porções personalizadas.
- Y Recomenda-se não montar mise en place de mesa para evitar contaminações cruzadas. Isso inclui também copos, xícaras, guardanapos e jogos americanos.
- Y A mise en place deve ser montada na chegada do cliente. Toalhas de mesa devem ser evitadas e, quando houver, utilizar o cobre manchas, retirando-o logo após o uso junto com outros itens de pano acondicionados em um saco plástico e enviados à lavanderia.
- Y No caso de usar somente as **toalhas de tecido**, estas devem ser trocadas a cada cliente.
- Y Para o uso de **guardanapos de tecido**, o procedimento é o mesmo: após cada uso, devem ser retirados e encaminhados à lavanderia. Quando o estabelecimento optar por guardanapos descartáveis, estes devem ser descartados imediatamente nas lixeiras em saco plástico.
- Y O estabelecimento deve manter os talheres higienizados e devidamente embalados de forma individualizada.
- Y É proibido deixar utensílios em local único para retirada pelos hóspedes.
- Y **Serviços de buffet** não são **recomendados** devido à exposição dos alimentos e uso compartilhado de pegadores; somente será possível se houver proteção de acrílico com colaborador exclusivo para servir o hóspede e os alimentos devem estar protegidos.
- Y Pode também haver a **montagem de ilhas com acesso exclusivo de garçons** em áreas isoladas dos hóspedes para a distribuição aos clientes. No caso de formação de filas, estas devem ser organizadas com marcação de distanciamento de 1,5 metro no piso.
- Y **Desinfetar cardápios** entre uso de clientes.

- Y Desinfetar mesas e cadeiras na saída de cada cliente.
- Y Deve ser **fechado o espaço de restaurante infantil**, onde os recreacionistas se alimentam com grupos de crianças em mesa única.
- Y Em **bares**, será permitida apenas a permanência de clientes que estejam sentados, mantendo o distanciamento de 2 metros entre as mesas e 1,5 metro entre as cadeiras. DJs ou música ao vivo é permitida desde que não haja a concentração de pessoas. Portanto, é proibido pistas de dança e aglomerações no ambiente. Outros shows e atividades artísticas seguem a mesma orientação.
- Y Sugere-se que **sejam usados** (nos restaurantes e refeitórios) **sachês de condimentos** descartáveis em vez de galheteiros (azeite, vinagre), açucareiros, saleiros, pimenteiros. No caso do uso do kit, retirar todos os utensílios da mesa imediatamente após a desocupação e realizar a higienização dos materiais com produto especificado pelo estabelecimento após a saída do cliente.
- Y O **serviço de café da manhã** deve respeitar o mesmo distanciamento das mesas; quando servido em espaços pequenos, deve seguir as mesmas recomendações do serviço empratado ou com pequenas porções personalizadas, ou então ser oferecido em room service.
- Y 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, ao lado da porta) pelo hóspede, para que sejam recolhidos.
- Y O hóspede pode ser estimulado a solicitar a retirada dos utensílios usados.
- Y Para **substituir** a necessidade de assinatura de comanda na entrega, pode-se avaliar a gravação das solicitações dos hóspedes.
- Y Caso seja permitido o **serviço de delivery** externo, o estabelecimento deve informar o local e garantir o distanciamento dos entregadores e a segurança do hóspede na retirada.
- Y Para o serviço de coffee break, sugere-se que sejam oferecidos kits individuais (tipo lunch box) para reduzir o contato de pessoas próximas às mesas de serviço.
- Y Garçons e caixas devem usar máscaras ou face shield.
- Y Garçons devem lavar bem as mãos antes de manipular talheres, copos e pratos limpos que serão entregues somente quando a mesa for ocupada, na presença do cliente.
- Y O colaborador deve evitar falar enquanto manuseia alimentos e deve usar máscaras.
- Y Canetas usadas em serviço dos garçons e caixas para assinatura de comandas devem ser de uso individual e não devem ser compartilhadas com os clientes.
- Y O **refeitório de funcionários** pode considerar um cronograma de utilização com horários distintos, de forma a evitar aglomerações junto aos setores.
- Y Para refeitórios com mesas ou cadeiras fixas ou na impossibilidade de remoção, interditar as mesas ou cadeiras de forma alternada, comunicando visualmente quais são as mesas livres e quais as interditadas.
- Y No refeitório de funcionários, os lavatórios e sanitários deverão estar providos de sabonete líquido, álcool em gel 70% e toalha de papel.
- Y Para garantir o distanciamento social e a segurança alimentar dos colaboradores, deve ser disponibilizada uma auxiliar ou copeira para servir os alimentos, bem como ser instalada no buffet uma proteção de acrílico, protegendo os alimentos.
- Y Os talheres devem ser entregues junto com o prato pelo auxiliar/copeira embalados individualmente, ou seja, não devem estar em local único para retirada pelos colaboradores. Devem ser manuseados somente pela auxiliar que prepara a montagem do prato.

- Y As máquinas de café, refrigerantes e outros equipamentos no refeitório devem ser higienizados e desinfetados regularmente, em particular as partes de maior contato com as mãos de colaboradores e usuários.

#### 4.3.1. COZINHA

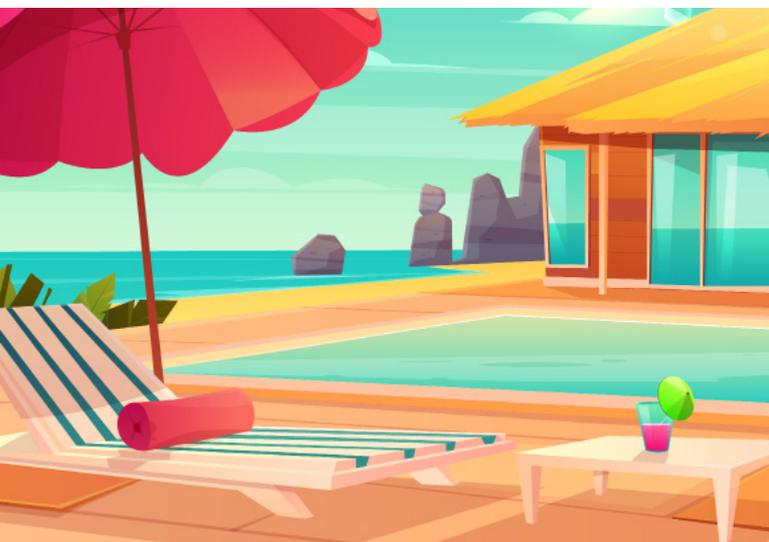
- Y Na cozinha, **reforçar** o lembrete de **lavagem de mãos** a cada hora. Este processo não deve causar aglomerações em frente à pia.
- Y A cozinha deve estar equipada (no acesso às áreas) com álcool em gel em dispensers de fácil acesso ao colaborador.
- Y Mantenha **sempre o ambiente do restaurante e da cozinha bem ventilados**, deixando, quando possível, janelas e portas abertas. No caso de ambientes climatizados, verifique o ar-condicionado regularmente e se ele está com os filtros e dutos limpos e a manutenção em dia.
- Y Gerencie o abastecimento para que as pias estejam sempre com sabão, papel toalha, álcool em gel e dispensers abastecidos.
- Y Exigir o **uso de máscaras descartáveis por todos funcionários e prestadores de serviços** envolvidos na preparação e serviço de alimentos, fornecendo-as aos colaboradores. As máscaras devem ser substituídas regularmente, conforme indicação de seus fabricantes. Sugere-se proibir o uso de máscaras de pano nessas atividades.
- Y **Reduzir e controlar rigorosamente o acesso de pessoas** externas às áreas de produção e manipulação de alimentos (fornecedores).
- Y Toda e qualquer pessoa que precise entrar na cozinha deve lavar as mãos e desinfetá-las corretamente, além de utilizar máscaras.
- Y Analisar o layout dos equipamentos nas cozinhas para que não promova proximidade entre colaboradores durante a jornada de trabalho.
- Y Realizar as trocas das caixas de horifrúti do fornecedor por caixas ex-

clusivas do ambiente de cozinha e manter estas caixas higienizadas.

- Y Para evitar a transmissão indireta, devem ser higienizados em máquina de lavagem de louças com temperatura e produto químico saneante. Para aqueles estabelecimentos que tem lavagem manual, a higiene deve ser realizada cuidadosamente. Para a limpeza dos utensílios utilizados na alimentação, recomenda-se utilizar água, detergente líquido e, para a desinfecção, deve ser utilizado desinfetante (saneante registrado pela ANVISA) e álcool 70%.
- Y Pratos, copos e talheres, após lavados, devem ser guardados em local em que não exista circulação de pessoas.
- Y Tomar medidas rigorosas de desinfecção de tábuas de cortar alimentos e utensílios de cozinha (deve seguir a Nota Técnica da ANVISA nº 18-2020).
- Y 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.).
- Y Realizar higienização de rotina em bancadas e equipamentos com frequência.
- Y Utilizar somente desinfetantes com potencial para desinfecção de superfícies (à base de cloro, álcoois, alguns fenóis, quaternário de amônio ou peróxido) regularizados junto à ANVISA.
- Y Mantenha os banheiros públicos dos ambientes de A&B higienizados no mínimo a cada 1 hora, durante o período de funcionamento e sempre quando do início das atividades, com o desinfetante adotado pelo empreendimento. Recomenda-se que as lixeiras existentes nos banheiros do estabelecimento sejam com tampa, pedal e contenham saco plástico para que o resíduo não tenha contato direto com a lixeira, removendo o saco de lixo diariamente ou quando o conteúdo estiver em 2/3 de sua capacidade máxima.

## 4.4. Espaços de lazer e eventos

Nos serviços de lazer e eventos, deve ser dado atendimento preferencial a idosos, hipertensos, diabéticos e gestantes, garantindo um fluxo ágil para que essas pessoas permaneçam o mínimo de tempo possível na recepção do estabelecimento. Esta informação deve estar disponível para todos, a fim de facilitar a compreensão dos demais hóspedes.



## 4.5. Espaços de lazer e bem-estar

- Y Todo **material esportivo e objetos de uso coletivo** no salão de jogos, saunas, piscinas e quadras devem ser devolvidos pelo hóspede em local ou recipiente próprio (caixa suja) após o uso. O responsável da área do hotel deve higienizar, com produtos adequados, todos esses materiais antes de entregá-los a outro hóspede.
- Y Os estabelecimentos devem criar protocolos internos, zelar e comunicar a seus hóspedes sobre uso individual dos equipamentos usados em jogos para que sejam higienizados (caixa suja).
- Y Deve ser garantida a ventilação natural nesses ambientes quando possível.
- Y No caso de ambientes climatizados, verifique o ar-condicionado e se ele está com os filtros limpos e a manutenção em dia.
- Y Verificar o **afastamento de mobiliário** em áreas de lazer como piscinas, academias de ginástica, salão de jogos, spas etc., orientar os hóspedes para que evitem aglomerações e os móveis devem ser afastados um dos outros (espreguiçadeiras, esteiras, mesas etc.).
- Y Todos os itens e **equipamentos utilizados pelos hóspedes**, incluindo chaves, armários, cabides, equipamentos de ginástica, devem ser limpos e desinfetados com álcool 70%, no mínimo duas vezes por dia ou a cada uso.
- Y **Brinquedotecas** devem permanecer fechados durante a reabertura das atividades. Atividades ao ar livre podem ser incentivadas desde que respeitem a premissa de distanciamento social.
- Y **Piscinas** podem ser usadas desde que se respeite o distanciamento social. Uma equipe de atendimento de serviço de piscina deverá orientar os hóspedes para que evitem aglomerações e as espreguiçadeiras devem ser afastadas uma das outras.
- Y **Espaços de descanso, solários** etc.: deve-se reduzir a quantidade de sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local em no mínimo 50% (cinquenta por cento) da capacidade habitual, buscando guardar a distância mínima

recomendada de 2 (dois) metros entre os consumidores.

**Y** A higienização das espreguiçadeiras e mesas de apoio na área de piscinas deverá ocorrer após a utilização pelos clientes, sendo efetuada pela equipe determinada.

**Y** **Jacuzzis** só poderão ser utilizadas mediante reserva individual (por família e por horário). Após o uso, deve-se despejar toda a água, seguido de lavagem e desinfecção e voltar a encher com água limpa e desinfetada com cloro na quantidade adequada, de acordo com o protocolo interno. Deve-se trocar toda a água e higienizar totalmente para o uso de outro cliente.

**Y** **Saunas** somente poderão ser utilizadas mediante agendamento. É de responsabilidade de cada estabelecimento realizar este controle.

**Y** Deve haver avisos para os hóspedes sobre a necessidade de higienizarem os locais onde pode haver contato físico, na sua entrada, uso e saída no interior da sauna.

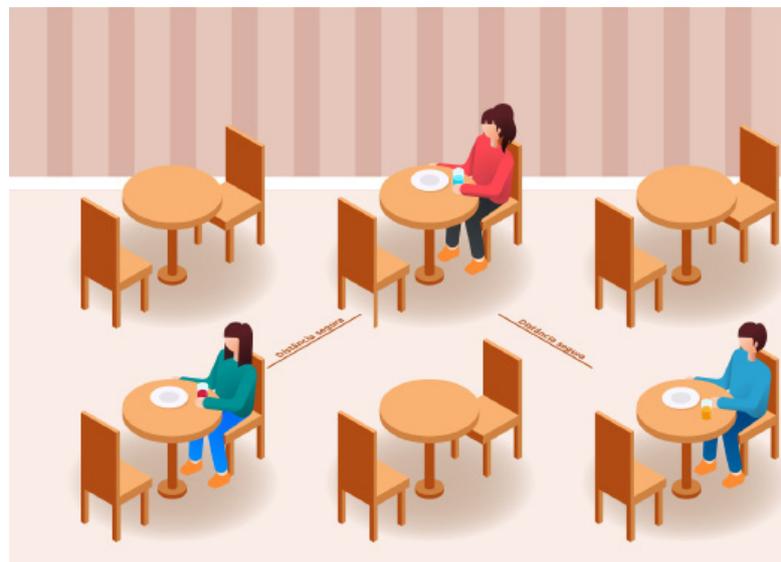
**Y** **Esportes de contato** não devem ser promovidos entre pessoas de famílias e grupos distintos. Os demais grupos e pessoas podem utilizar os espaços mediante agendamento. As atividades devem ser realizadas em local seguro e preferencialmente ao ar livre.

**Y** **Spas:** a massoterapeuta deverá efetuar o atendimento utilizando adequadamente os EPIs. O serviço ocorre mediante agendamento prévio para atendimento individualizado. Contudo, a higienização detalhada do ambiente e a troca de enxoval e de capas deverão ocorrer após o término de cada sessão, sendo efetuadas por pessoal determinado e treinado.

**Y** **Redários:** as redes devem ser solicitadas individualmente ou pela família, lembrando que este item deve ser higienizado após o uso.

**Y** **Bibliotecas:** os locais podem ser utilizados, com a manutenção do distanciamento social; entretanto, deve-se evitar o compartilhamento de livros com os hóspedes.

## 4.6. Eventos



**Y** 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-se respeitar uma distância mínima entre mesas (2 metros) e cadeiras (1 metro) considerando uma pessoa sentada.

**Y** 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 metro entre os hóspedes.

**Y** A quantidade de pessoas para eventos sociais e empresariais deverá seguir normas estipuladas por autoridades, pois depende do nível de controle da transmissão da Covid-19. No entanto, sugerimos de forma genérica a seguinte política no controle em relação à quantidade de pessoas e distanciamento social:

**R** Para o serviço de coffee break, também devem ser considerados kits individuais (lunch box), para reduzir o contato de pessoas próximas às mesas de serviço.

**R** Cabe ao estabelecimento organizar o atendimento para que não se formem filas; em locais que isso for inevitável, colocar marcações no piso com distanciamento de 1,5 metro.

- R Quando houver balcões de atendimento, deve haver linha de distanciamento para atendimento no balcão de no mínimo 1,5 metro e indicando no piso o local de espera do próximo cliente.
- R O distanciamento deve ocorrer em todos ambientes de espera, filas de caixas (considerando a demarcação em piso) e banheiros públicos (em mictórios deve-se interditar o uso de forma alternada).
- R Higienizar todos os equipamentos manipulados por pessoas (microfones, projetores etc.) após cada uso.
- R O cartão-chave da sala de eventos deve ser efetivamente desinfetado ao ser recebido e antes de ser reutilizado.
- R Caso existam máquinas de café, garrafas térmicas ou água oferecidas ao público neste ambiente, deve-se garantir que eles estejam dentro do checklist de equipamentos a higienizar.
- R Para os colaboradores, forneça EPIs, sendo eles máscaras descartáveis, luvas descartáveis, pontos de álcool em gel para higienização constante antes de qualquer manuseio de documentos e equipamentos de recepção do evento. Respeitando a CLT, aplicar advertência para todos os colaboradores que não seguirem as regras de utilização dos EPIs e os protocolos do empreendimento.
- R Garanta que toda equipe esteja informada sobre a importância de manter as mãos limpas e gerencie para que as pias estejam sempre abastecidas com sabão, papel toalha e álcool 70%.
- R Cada estabelecimento que atua com eventos corporativos e sociais, deve criar um documento interno fornecendo todas as informações sobre sua política interna de locação, contrato com fornecedores, recebimento de equipamentos de locação e funcionários terceirizados etc. O estabelecimento deve garantir que os protocolos de segurança, hi-

giene e distanciamento social sejam adotados por toda a cadeia de serviços para a realização do evento.

- R As empresas prestadoras de serviços que atuam na montagem de eventos devem garantir a higienização dos materiais trazidos para dentro do hotel por meio de inclusão deste item em cláusula contratual e verificar a execução desta operação por meio do cumprimento dos acordos de nível de serviço (SLAs).
- R Todos os colaboradores terceirizados e prestadores de serviços devem obrigatoriamente ser orientados, capacitados e devem seguir as regras apresentadas acima. No caso de não seguirem as orientações, devem ser responsabilizados e afastados das atividades.
- R Notificar fornecedores de que devem seguir as regras existentes no hotel e não permitir pessoas suspeitas de contaminação ou que sejam vulneráveis realizarem a prestação dos serviços.
- R Recreacionistas e equipes de lazer devem receber capacitação sobre uso de máscaras e todas outras exigências do empreendimento.
- R Definir políticas sobre possíveis transgressões das normas internas para enfrentamento da Covid-19, que sejam postas em práticas e comunicadas ao Comitê de Crise (composto de lideranças do hotel com representantes de diversas áreas).
- R Acompanhar a saúde dos colaboradores e outros prestadores de serviço e afastá-los no caso de qualquer suspeita ou confirmação.

#### **NO PÓS-QUARENTENA, LIBERAÇÃO PARA EVENTOS:**

Deve-se respeitar as regulamentações emitidas pelo poder público em todas as esferas, inclusive municipais.

## 4.7. Inovação e tecnologia



O setor de hospitalidade sempre foi espaço de fortalecimento das relações humanas e de troca de experiência, cultura, hábitos, modos de vida etc. Isso se traduz na gentileza e na educação da equipe de colaboradores de um hotel.

Neste momento, devemos fortalecer esse sentimento do “bem receber” e de trocas positivas entre as pessoas com distanciamento social, sem perder a “proximidade” e gerando mais CONFIANÇA.

Nesse sentido, recomenda-se o uso de tecnologia e inovação para certos procedimentos. Obviamente, isso irá depender do tamanho, tipo e onde está localizado este empreendimento no Brasil. Para aprimorar a segurança e garantia de sanitização, pode-se avaliar as seguintes possibilidades em inovação de serviço:

- Y Sistema de check-in e check-out on-line e com validação pelo celular do hóspede.
- Y Automação para entrada e saída dos quartos, elevadores, controles remotos, blackout, solicitação de serviços etc.
- Y Tecnologia de pulverização eletrostática.

- Y Luz ultravioleta.
- Y Filtragem de ar baseada na EPA etc.
- Y Preferencialmente, a critério de cada empreendimento, substituir comunicação com hóspede em papel pelo digital: cardápio, papelaria de quarto, reserva do restaurante etc.

Cabe identificar que estes fornecedores ou equipamentos sejam validados por órgãos especialistas e instituições governamentais.

## Agradecimentos

Agradecemos as colaborações de todos que participaram da empreitada que permitiu ao FOHB disponibilizar este documento a todos associados e a outros hoteleiros.

Esperamos poder contribuir com todas equipas que irão receber nossos hóspedes com profissionalismo e entusiasmo.

Desejamos a todos que a retomada dos negócios seja rápida e segura!

**FOHB**

## Referências

- 1** A marQ Consultoria trabalha em gestão de processos, com foco na experiência do cliente e qualidade, compliance e meio ambiente. Desenvolve ferramentas digitais para transformar esses processos, ganhando confiabilidade e produtividade. Sua expertise em hotelaria iniciou-se há mais de 20 anos nos processos de certificação da qualidade e meio ambiente e desde então tem atendido clientes na América Latina e Europa. Tem oferecido ferramentas de T.I. ao FOHB para coleta de informações para a pesquisa de tendências do mercado hoteleiro.
- 2** Fonte: Fiocruz. Disponível em: <https://portal.fiocruz.br/pergunta/quanto-tempo-o-coronavirus-sobrevive-em-superficies>.
- 3** Nota Técnica nº 47/2020/SEI/COSAN/GHCOS/DIRE3/ANVISA. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/Nota+T%C3%A9cnica+47.pdf/242a3365-2dbb-4b58-bfa8-64b4c9e5d863>.
- 4** Sintomas – Ministério da Saúde. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca>.
- 5** Distanciamento Social – OMS. Disponível em: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875).
- 6** Manual de Referência Técnica para a Higiene das Mãos – ANVISA. Disponível em: <https://www20.anvisa.gov.br/segurancadopaciente/index.php/publicacoes/item/manual-de-referencia-tecnica-para-a-higiene-das-maos>.
- 7** Orientações gerais – Máscaras faciais de uso não profissional – ANVISA. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NT+M%C3%A1scaras.pdf/bf430184-8550-42cb-a975-1d5e1c5a10f7>.
- 8** **Como higienizar máscaras de pano:** podem ser desinfetadas por 5 minutos sob fervura ou por imersão em água sanitária de uso geral (hipoclorito de sódio) por 30 minutos na diluição de 500 ppm (4 colheres de sopa de água sanitária para 1 litro de água). Em relação ao tecido mais indicado para a sua confecção, vide nota técnica da ANVISA nº 23, de 03 de abril de 2020, que dispõe sobre as orientações gerais sobre máscaras faciais de uso não profissional.
- 9** Portaria nº 454, de 20 de março de 2020. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-454-de-20-de-marco-de-2020-249091587>.
- 10** Nota Técnica nº 47/2020/SEI/COSAN/GHCOS/DIRE3/ANVISA. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/Nota+T%C3%A9cnica+47.pdf/242a3365-2dbb-4b58-bfa8-64b4c9e5d863>.
- 11** Departamento de Saúde – Western Australia. Disponível em: <https://ww2.health.wa.gov.au/-/media/Files/Corporate/general%20documents/Infectious%20diseases/PDF/Coronavirus/COVID19-Environmental-Cleaning-for-workplaces.pdf>.
- 12** NT 18.2020 – Boas Práticas Fabricação e comercialização de alimentos. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NT+18.2020+-+Boas+Pr%C3%A1ticas+e+Covid+19/78300ec1-ab80-47fc-ae0a-4d929306e38b>.

# Expediente

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

**Presidente:** Alexandre Gehlen

**Vice-Presidente Admin-Financeiro:** Manuel Gama

**Vice-Presidente:** César Nunes

**Vice-Presidente:** Eduardo Giestas

**Vice-Presidente:** Elayne Alves

**Vice-Presidente:** Jayme Canet Neto

**Vice-Presidente:** Patrick Mendes

## EQUIPE EXECUTIVA

**Presidente Executivo:** Orlando de Souza

**Gerente de Marketing:** Ana Paula Rodrigues

**Gerente de Parcerias e Novos Negócios:** Priscila Bibiano

**Gerente de Operações:** Antonietta Santolia

**Analista Administrativo Financeiro:** Edilene Lima

**Analista de Estudos e Pesquisas:** Taynah Caram

## PRODUÇÃO EDITORIAL

**Coordenação de Produção:** Abordagem Editorial

**Projeto Gráfico e Diagramação:** Arthur Lamas

**Revisão de texto:** Julian G. F. Guimarães