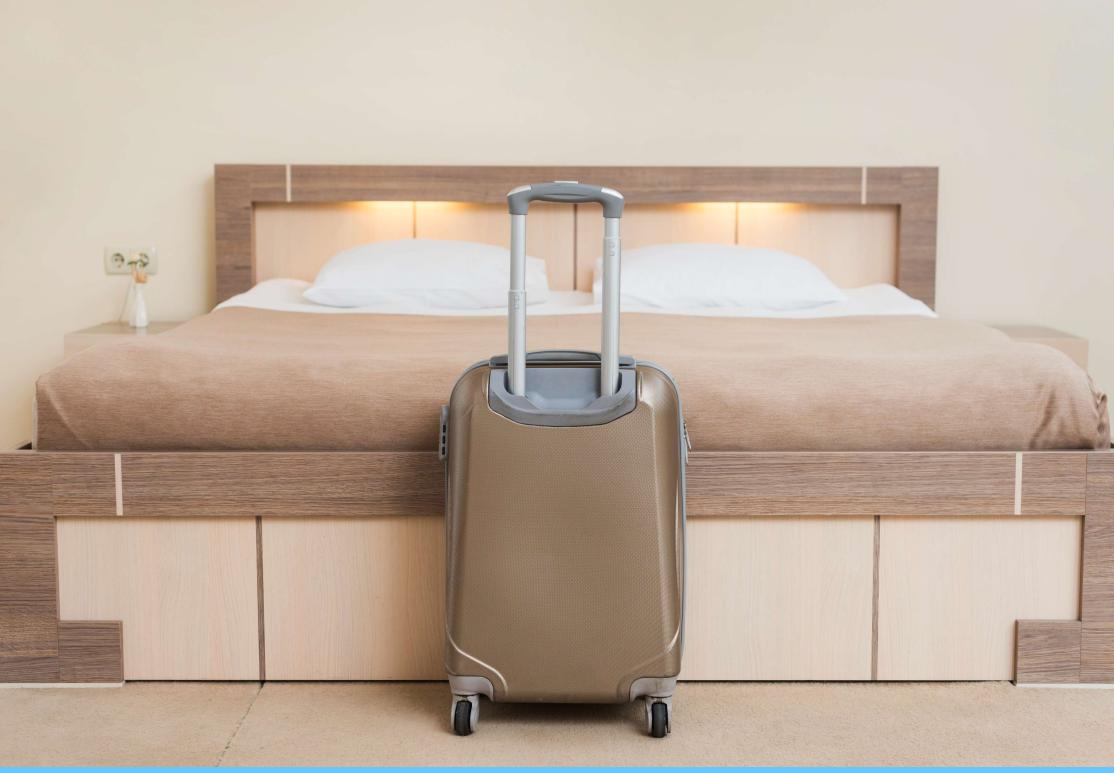


ORIENTAÇÕES PARA

# RETOMADA SEGURA DAS ATIVIDADES

## MEIOS DE HOSPEDAGEM





H O S P E D A G E N S

# RETOMADA SEGURA

OLÁ EMPRESÁRIO,  
TUDO BEM?

Considerando, a seu tempo, os Decretos que autorizam a reabertura das atividades de serviços de hospedagem em sua região, reunimos orientações importantes para esse momento.

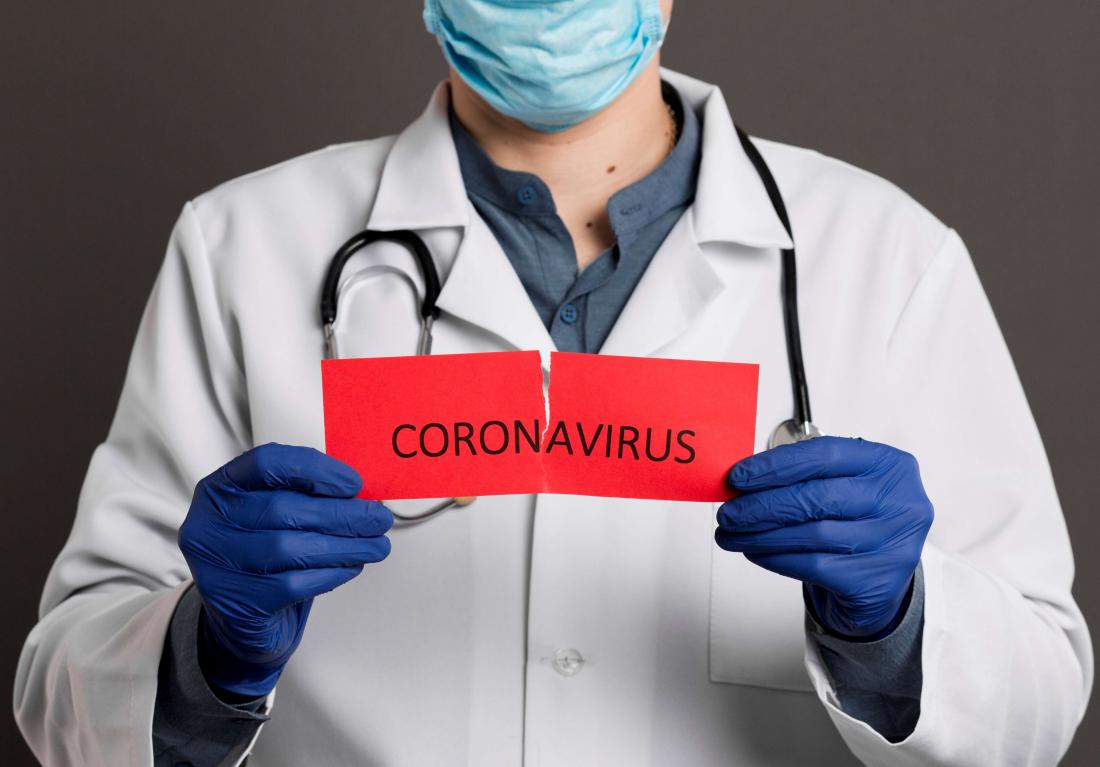
O conteúdo se preocupa primeiramente com a saúde pública, de profissionais, gestores e clientes dos negócios de meios de hospedagem e também com a necessidade de que o consumidor se sinta seguro neste ambiente e confiante para voltar a usufruir deste serviço.

Começamos 2020 vivendo um cenário nunca visto antes em escala mundial. O novo coronavírus, causador da doença covid-19, mudou a dinâmica das grandes cidades, fechou escolas, trouxe a necessidade do trabalho remoto e parou a economia. Não há dúvidas de que o setor da hospitalidade foi um dos mais impactados pela pandemia da covid-19, não apenas economicamente, mas também porque para que volte a atender ao mercado deverá se adaptar a uma nova realidade.

Por muito tempo a hotelaria teve o atendimento personalizado como um de seus principais diferenciais; o hóspede que desejava se sentir acolhido pelo meio de hospedagem, hoje precisa se sentir também seguro. Portanto, novas práticas devem ser implementadas para a segurança de hóspedes e colaboradores.

À medida que o status de pandemia veio à tona, vários outros impactos foram sentidos. No Brasil, o vírus chegou contaminando a economia e o mercado com a mesma velocidade que contaminou pessoas.

A necessidade de nos adequarmos ao isolamento social num contexto não planejado, de medo e incertezas causou uma série de rupturas nas rotinas e no comportamento do consumidor. A partir da liberação gradativa do poder público estadual e municipal, é momento de preparação para a reabertura dos negócios, com especial atenção aos cuidados para enfrentamento da doença.



É preciso adaptar-se para a retomada das atividades e a circulação social nesse novo contexto. É preciso entender os novos hábitos de consumo. É preciso adaptar-se para o “novo normal”.

Este documento tem o intuito de orientar você, pequeno negócio, na retomada de suas atividades nesse novo contexto, considerando, a seu tempo, os dispositivos regulatórios que autorizam a retomada em cada região, e ainda, documentos referenciais que orientam a atuação segura.

O Sebrae elaborou orientações e recomendações práticas importantes para os pequenos negócios do setor hoteleiro para a garantia de ações de enfrentamento à pandemia do novo coronavírus e orientar os serviços de hospedagem na prevenção e combate à covid-19.

Não deixe de acompanhar o site do Sebrae para mais informações sobre protocolos de retomada em seu setor.



Lá você encontrará materiais de apoio para a retomada em seu negócio como vídeos orientativos, download placas de sinalização que podem ser baixadas para uso em seu estabelecimento, entre outros instrumentos de apoio para a retomada de seu negócio.

[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)



# PREMISSAS PARA ABERTURA

Atenção às normas estaduais e municipais de reabertura!

É fundamental levar em consideração as decisões da autoridade pública local que regulamentam a reabertura em cada estado, região e município. Caso existam divergências entre os dispositivos municipais e estaduais, opte por seguir a orientação do governo estadual. Caso haja omissões ou imprecisões nas regras editadas para o território em que seu negócio atue, opte por seguir a regra mais rigorosa.

Para a reabertura dos negócios, deverão ser consideradas TODAS as orientações:

- Dos protocolos estaduais.
- Das portarias das secretarias estaduais sobre as questões específicas de sua atividade econômica, sobretudo das secretarias estaduais de Saúde.
- Dos atos (decretos, portarias, etc.) das autoridades municipais competentes que tratem de assuntos pertinentes à sua atividade econômica, inclusive aqueles editados anteriormente à calamidade pública de COVID-19.
- Das regras previstas por instituições oficiais, naquilo que não contrariem os protocolos estaduais (ANVISA, ABNT, OMS, entre outros).



Em tempos de pandemia da covid-19 é importante entender que, além do alto poder de contágio, o período de incubação do vírus pode variar de 4 a 14 dias e podemos conviver diariamente com infectados assintomáticos. Ou seja, que não apresentam os sintomas descritos e, por isso, disseminadores silenciosos da doença. Assim, manter controles rígidos de higiene é fundamental.

Muitos dos estudos sobre o novo coronavírus ainda estão em andamento e nem todos os protocolos de higiene e segurança foram confirmados e/ou declarados pelo Ministério da Saúde. É de extrema importância acompanhar diariamente as atualizações e implementar somente aquilo que estiver oficialmente estabelecido.

As recomendações aqui propostas são baseadas em protocolos e estudos validados por instituições e consultorias de referência no Brasil e que seguem relacionadas no final desse documento. Utilize esse guia como um direcionador de boas práticas para o seu negócio e não se esqueça: fique atento e siga sempre as informações oficiais!



# ORIENTAÇÕES GERAIS

HIGIENE E SAÚDE

Os sintomas mais comuns do novo coronavírus são febre, tosse ou dificuldade para respirar.

As vezes outros sintomas como dor de garganta, dor de cabeça, cansaço, perda de olfato e diarreia também podem ocorrer.

Se um hóspede apresentar sintomas da covid-19, deve ser encaminhado para uma unidade básica de saúde ou hospital de referência.

Se tiver dúvidas, ligue para o Disque Saúde 136 do Ministério da Saúde.

Caso algum hóspede seja diagnosticado com a covid-19 e precise ficar em quarentena no meio de hospedagem, todo cuidado deve ser feito para garantir a segurança dos outros hóspedes e colaboradores.

As providências necessárias estão descritas neste manual.



# REGRAS GERAIS

Alguns procedimentos são comuns à todos os setores e colaboradores do serviço de hospedagem. Desta forma, a gestão deve assegurar o seguinte:

- Os funcionários devem estar 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.
- Disponibilizar desinfetantes, como o álcool gel 70%, para as mãos perto de superfícies e objetos frequentemente tocados, como na entrada, perto de elevadores, próximo de corrimões de escadas, ao lado de telefones e computadores de uso comum, recepção e portas de áreas comuns.
- Manter os ambientes arejados, dando preferência à ventilação natural.
- Quando possível, evitar o uso de ar condicionado. Se for a única opção, verifique com a empresa de manutenção se a documentação está adequada e disponível. Instale e mantenha filtros e dutos limpos. Realize a limpeza semanal do sistema de ar condicionado por meio de PMOC (Plano de Manutenção, Operação e Controle).



## 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:

- Instalar cartazes sinalizadores em locais relevantes de maior fluxo de pessoas no meio de hospedagem, lembrando hóspedes, colaboradores terceirizados e funcionários sobre, pelo menos, o distanciamento social, a necessidade do uso contínuo de álcool gel 70% e o uso adequado de máscaras.
- Em todas as áreas em que filas possam ser feitas, como na recepção, elevadores, pontos de venda de alimentos, etc, estabelecer marcações no piso para obedecer às normas sociais requisitos de distanciamento de ao menos 1,5m.
- 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.

## 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.

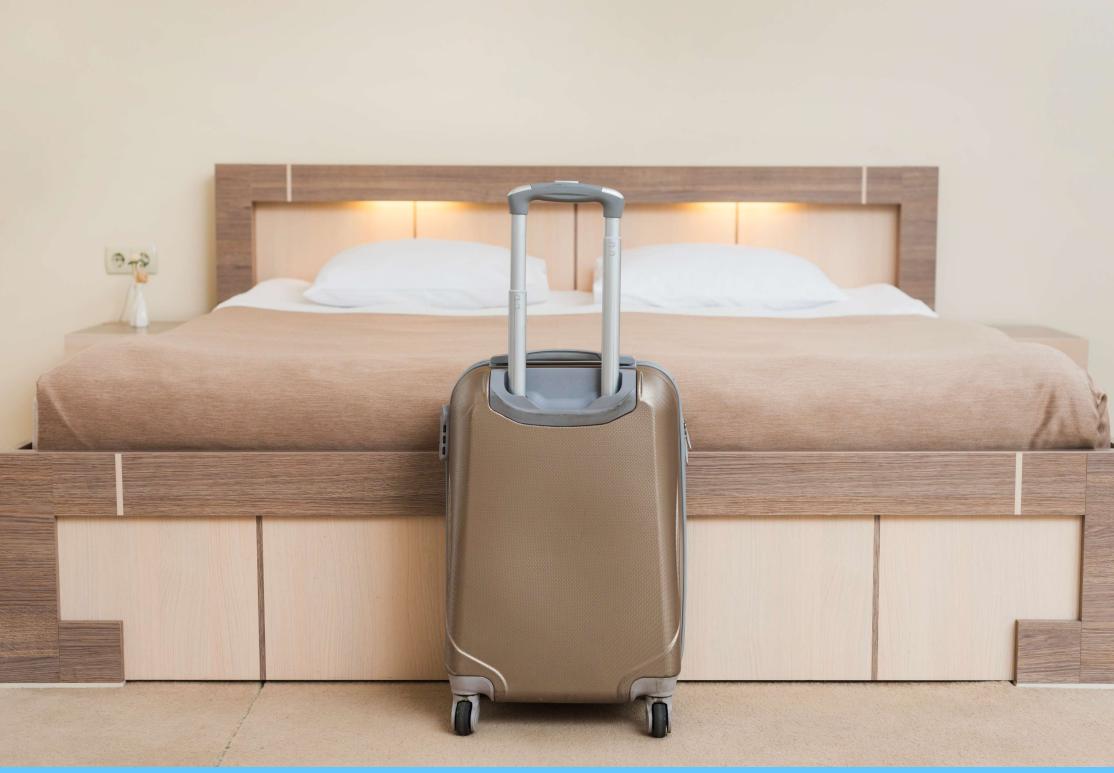


- Recipientes ou sacos plásticos específicos e identificados devem estar disponíveis nos quartos para os hóspedes que desejem ter suas máscaras reutilizáveis higienizadas, assim como avisos claros do local de descarte de máscaras descartáveis (lixeiras dos banheiros).
- Mesmo de máscara, mantenha distância 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.



ORIENTAÇÕES E ESPECÍFICAS

# INSTALAÇÕES

PREVENÇÃO E HIGIENIZAÇÃO

## 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:

## Preparo de solução clorada com concentração de 400 a 500 ppm

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.



CUIDADOS ESSENCIAIS

# 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;
- Faça a aferição da temperatura do hóspede no momento de sua chegada.
- Tenha placas de sinalização com orientações de como proceder a lavagem das mãos e tenha cartazes promovendo a higiene respiratória;



## CUIDADOS NO LOBBY

- 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.

- Remova temporariamente jornais, revistas e livros do lobby para evitar infecções cruzadas.
- Altere os móveis e layout das áreas de convivência para facilitar o distanciamento social e eliminar pontos de contato desnecessários.
- Caso o meio de hospedagem faça questão do serviço de café, água, chá e etc, pode optar por manter um profissional para que possa servir estes itens aos hóspedes diante da demanda do cliente.
- O que não deve ser permitido é o auto serviço.

# CUIDADOS NA RECEPÇÃO

- Priorize processos de check-in e check-out online 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.



## CUIDADOS NO LOUNGE BAR

Uma das opções, e a mais segura, é a manutenção do longe bar fechado enquanto os casos de covid-19 persistirem.

Mas, caso o meio de hospedagem decida manter este serviço, os seguintes cuidados devem ser tomados:

- Rever o layout dos móveis, de forma que atenda às diretrizes de distanciamento social e permita espaçamento adequado entre mesas e cadeiras. O posicionamento das mesas e/ou cadeiras deve garantir o distanciamento de 1 metro entre pessoas ou de acordo com o que foi determinado pela legislação local.
- Faça a higiene de tampos de balcão do bar e mesas, encostos e braços de cadeiras, utensílios usados para servir as bebidas (bandejas e baldes de gelo, por exemplo), interruptores de luzes, louças em geral, cardápios e frascos de temperos sempre após utilização.
- Remover condimentos (dê preferência para saches individualizados), enfeites, guardanapos ou qualquer item das mesas que possa ser tocado por mais de um cliente.
- Desinfetar cardápios entre clientes.
- Desinfetar o tampo das mesas e os puxadores das cadeiras na saída de cada cliente.
- Incentivar pagamentos em cartões ou outras formas que não utilizem o dinheiro em espécie.



- Desinfetar com álcool 70% as maquininhas de pagamento – para facilitar a desinfecção, envolver as mesmas em filme plástico. Outra dica: entregar a maquininha ao cliente, assim o caixa não tem contato com os cartões.

Para demais informações sobre Bares e Restaurantes acesse o documento de Protocolos de Retomada de Bares, Restaurantes e Lanchonetes, no site do Sebrae.

# CUIDADOS COM OS ELEVADORES

Considerando que o novo coronavírus pode permanecer por até 3 horas em suspensão e por muitas horas em superfícies como o plástico e o aço inoxidável, que fazem parte dos painéis e estrutura da maioria dos elevadores, pode-se considerar que estes veículos merecem um cuidado especial.

Além disso, dependendo do horário e do tamanho do elevador, sua estrutura não contribui para o distanciamento social, o que indica a necessidade de outras ações complementares.

Os procedimentos para gerenciar o uso de elevadores incluem:

- O elevador deve ser usado por uma pessoa de cada vez. São exceções famílias ou colegas que viajam juntos. Tenha placas que informem essa regra em todos os elevadores.
- Organize a fila de espera dos elevadores com marcações no piso, direcionando o tráfego e garantindo um distanciamento social seguro.



- Disponibilize álcool gel 70% para as mãos no elevador e fora do elevador próximo aos botões de acionamento.
- Intensifique a higiene dos elevadores, especialmente a desinfecção do painel de controle.
- Para estabelecimentos que se encontram no Estado de São Paulo, no Plano São Paulo recomenda-se a higienização do elevador após cada utilização.



## CUIDADOS COM OS BANHEIROS DE ÁREAS SOCIAIS E DE USO COMUM

Locais compartilhados possuem alto risco de disseminação de doenças.

Para prevenir a contaminação do novo coronavírus, são necessárias as seguintes medidas nos banheiros comunitários:

- Manter as pias abastecidas com as facilidades para a higiene de mãos (sabão líquido, papel-toalha, lixeira com tampa sem acionamento manual).
- Fixar procedimento de higiene de mãos próximo às pias.
- Disponibilizar dispenser com álcool gel 70% na saída dos banheiros, na parte externa.
- Aumentar a frequência de higiene dos banheiros, dando especial atenção à desinfecção de: maçanetas, dispensers de papel-toalha, sabão líquido, álcool gel, fraldário, alavanca ou acionadores de descargas de vaso sanitários / mictórios e interruptores.
- Disponibilizar nos banheiros toalhas de papel descartável para enxugar as mãos.
- Higienizar os banheiros antes da abertura, após o fechamento e, no mínimo, a cada três horas.



## CUIDADOS COM OS QUARTOS

Os hóspedes precisam se sentir seguros nos quartos que estão usando.

Por isso atente-se às medidas preventivas e deixe seu hóspede ver este cuidado.

## 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 variáveis:**

#### **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.



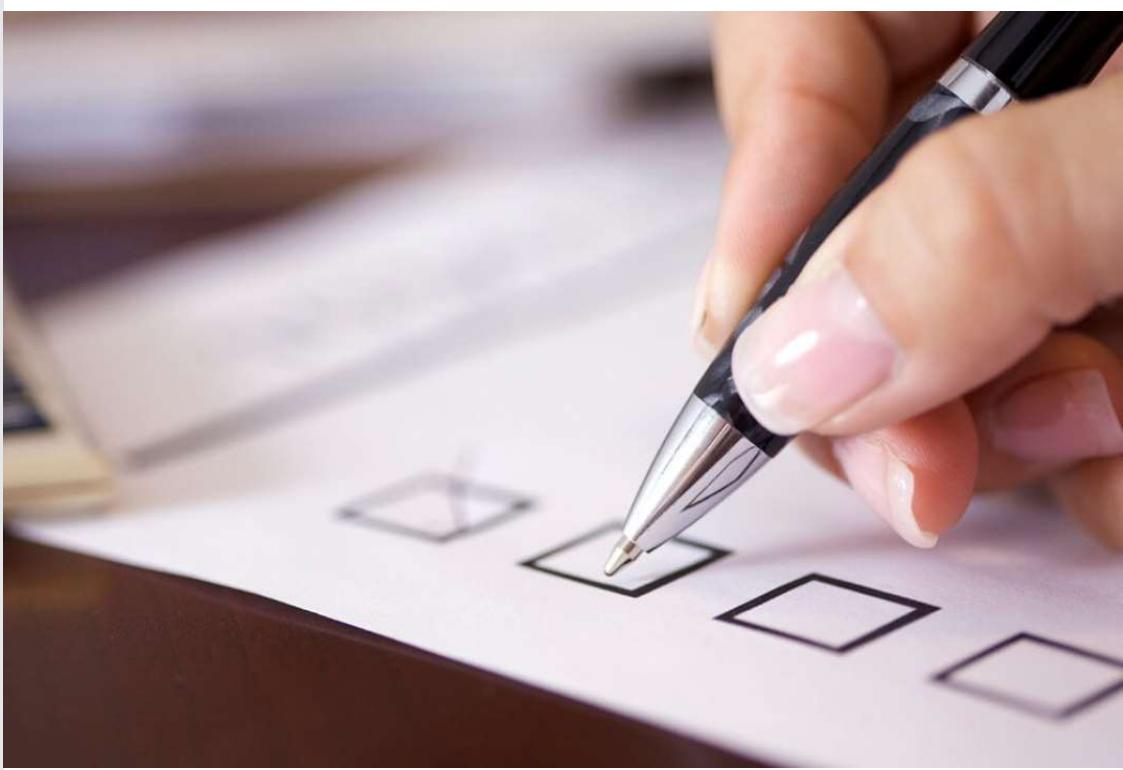
### Higiene:

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:

- Utilize uniforme completo, composto por camisa ou camiseta, calça comprida e calçado fechado.
- Troque o uniforme diariamente.

- Ao entrar nos quartos, abra todas as janelas; se possível, deixe os quartos arejarem por algum tempo antes de procederem a limpeza.
- Retire 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.
- Retire a roupa de banho com o mesmo cuidado.
- Com o kit de higiene para o quarto, realize 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.



- Lave as luvas com água e detergente, retire e guarde em caixa adequada e exclusiva.
- Troque os travesseiros, deixando-os sem uso por pelo menos 3 dias, ou deixe-os dentro de capas impermeáveis que possam ser desinfetadas e, neste caso, fazer sua desinfecção.
- Arrume a cama.
- Coloque o avental e as luvas de borracha para a limpeza de banheiros.

- Com o kit de higiene para o banheiro, realize 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.
- Lave as luvas com água, detergente e álcool 70%, retire e guarde em caixa adequada e exclusiva.
- Organize 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.



Os Hostels devem verificar o posicionamento das autoridades sanitárias locais quanto ao compartilhamento de quartos. Caso o município permita que os quartos continuem sendo compartilhados, deve-se estabelecer o distanciamento adequado de camas, a manutenção das janelas abertas e o aumento da frequência da desinfecção do ambiente e dos móveis, que incluem maçanetas e outros itens tocados com frequência pelas mãos, além da disponibilização de álcool gel 70%.

Sempre que houver a possibilidade, deve-se preferir que os quartos não sejam compartilhados, exceto por famílias ou pessoas que estejam viajando em grupo.



## CUIDADOS COM OS SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

Para serviços de alimentação recomendamos a leitura e uso do documento sobre Protocolos de Retomada de Bares, restaurantes e Lanchonetes, no site do Sebrae.

Destacamos abaixo alguns pontos:

- Utilize os serviços empratados (à la carte ou prato feito) priorizando o uso de serviço de quarto.
- Estenda o horário do café da manhã, considere o atendimento do café da manhã no quarto ou realizado em sistema à la carte no salão, mediante todos os cuidados para manter o distanciamento social.
- Para o uso compartilhado da cozinha, os Hostels devem estabelecer escalas que permitam o distanciamento seguro entre os usuários.
- Devem também estabelecer a obrigatoriedade do uso de máscaras e recomendar a higiene das mãos frequente durante a elaboração dos alimentos.
- A cada saída de grupos, as áreas utilizadas devem ser higienizadas para o uso de outros hóspedes.
- Não utilize o sistema de auto serviço, visto que há alta a possibilidade de contaminação entre hóspedes de portas de geladeiras, freezers e embalagens de produtos.



- Recomenda-se a suspensão temporária desse serviço.
- Torna-se mais viável que colaboradores atendam aos hóspedes e façam o controle da desinfecção dos itens comercializados e da própria higiene de mãos.

- Durante a realização do serviço de quarto, o garçom não deve acessar a unidade do cliente, entregando a bandeja na porta.
- A bandeja deve ser coberta para proteção dos alimentos durante o transporte. Ao término das refeições, os utensílios devem ser dispostos do lado de fora do quarto para que sejam recolhidos.

#### Atenção!

- Todas as mercadorias constantes para a venda devem ser desinfetadas antes de serem colocadas para a comercialização.
- A desinfecção dos equipamentos deve ser constante, sobretudo dos puxadores dos equipamentos e armários.
- As mãos dos atendentes devem estar constantemente desinfetadas.



## CUIDADOS NAS ÁREAS RECREATIVAS

Academias, piscinas, saunas, spa, salão de jogos, parquinhos e brinquedotecas devem permanecer fechados ou serem utilizados individualmente ou por grupos comuns (como a mesma família) mediante prévio agendamento, proporcionando a distribuição de hóspedes e o cumprimento do distanciamento social.

Após o uso das áreas comuns, todos os equipamentos, móveis e utensílios devem ser devidamente desinfetados para que outros hóspedes possam usufruir da mesma estrutura.

Para facilitar o uso e posterior higiene, sugere-se que a área para uso social do hóspede seja delimitada no piso ou que equipamentos sejam identificados.

Para mais informações e recomendações indicamos a leitura também dos respectivos documentos de retomada de cada segmento como academias, spas, no site do Sebrae.

Para estabelecimentos que se encontram no Estado de São Paulo, no Plano São Paulo recomenda-se que brinquedotecas devem permanecer fechadas.

# CUIDADOS COM A LAVANDERIA

Os procedimentos de higiene de toalhas, roupas de cama, uniformes e roupas de hóspedes podem ser os mesmos adotados até o momento pelo meio de hospedagem, mas deve haver um maior cuidado quanto à separação e manuseio de todos os itens.

- Os responsáveis devem fazer uso de luvas em todo o processo, fazendo sua higiene ao final e guardando-as em caixa exclusiva.
- As máscaras devem ser higienizadas separadamente, com os mesmos cuidados que os outros materiais.
- Roupas limpas devem ser mantidas completamente separadas das roupas sujas e colocadas sobre mesas e bancadas desinfetadas.
- Os funcionários responsáveis devem higienizar as mãos antes de sua manipulação.
- Sempre que possível, as atividades com roupas limpas devem ser realizadas antes das atividades com roupas sujas.



- Equipamentos e superfícies da lavanderia, como painéis das máquinas de lavar e secar, ferros de passar e bancadas, devem ser desinfetados com maior frequência neste período, e um dispenser com álcool gel 70% deve estar disponível para o uso dos colaboradores.
- As lavanderias terceirizadas devem comprovar os mesmos cuidados tomados com a prevenção da contaminação das roupas limpas, assim como de seus colaboradores.

# CUIDADOS COM OS ESCRITÓRIOS DE APOIO DA EMPRESA

Para a manutenção de escritórios de apoio, deve-se atentar basicamente aos princípios do distanciamento social e da higiene:

- Disponibilize dispensers de álcool gel 70% em diferentes pontos do escritório, especialmente próximos de portas e monitores de computadores.
- Fixe cartazes que promovam as regras de etiqueta respiratória, distanciamento social e a lavagem das mãos.
- Torne obrigatório o uso de máscaras quando mais de uma pessoa compartilhar o mesmo espaço.
- Altere o layout do escritório de apoio de forma que atenda às diretrizes de distanciamento social e permita espaçamento adequado entre mesas e cadeiras. O posicionamento das mesas e/ou cadeiras deve garantir o distanciamento de 1,5 metros entre pessoas ou de acordo com o que foi determinado pela legislação local, em SP.
- Verifique as atividades que podem ser desenvolvidas de forma remota, como aquelas relacionadas a compras, vendas e marketing, reduzindo o número de funcionários que precisam estar presentes no meio de hospedagem.



- Estabelecimentos que se encontram no Estado de São Paulo, no Plano São Paulo recomenda-se que o distanciamento entre mesas e/ou cadeiras seja de 1,5 m.

## CUIDADOS NOS SERVIÇOS DE VALET

Manobristas devem higienizar volante, botões, maçaneta, sensor/chave do carro antes de dirigir o veículo e na entrega ao cliente. O ideal é que o meio de hospedagem suspenda temporariamente as operações de estacionamento de carros dos hóspedes, mantendo os funcionários apenas na orientação dos clientes nas atividades de manobra.



# COMO SERÃO OS EVENTOS?

Até que a pandemia termine não há expectativa da retomada e realização de grandes eventos presenciais. No entanto, a partir do momento em que eventos menores ou híbridos possam ser realizados, algumas providências são necessárias:

Caso o serviço permaneça, é importante as seguintes providências pelos manobristas, ao receber e ao devolver os veículos:

- Realizar a desinfecção das mãos antes de entrar nos veículos.
- Abrir as janelas do carro.
- O manobrista deve manter-se com a máscara durante o tempo todo da atividade.
- Desinfetar câmbio, volante, espelho, interior da porta do motorista e puxador externo da porta do motorista com álcool líquido 70% e pano multiuso limpo e exclusivo.
- Lavar as mãos com água e sabão.

- Elabore material audiovisual contendo imagens e metragem das instalações destinadas aos eventos, evitando visitas desnecessárias ao meio de hospedagem pelos clientes que estejam interessados na contratação de seu espaço.
- Invista em tecnologia. É importante que o meio de hospedagem possa oferecer uma combinação de reuniões presenciais e virtuais, os chamados eventos híbridos.
- Revise a capacidade dos espaços para reuniões e eventos em função do distanciamento social.
- Os espaços devem considerar a capacidade de 9m<sup>2</sup> por pessoa, considerando a distância de 1,5m determinada como adequada.
- Sirva coffee-breaks em kits entregues individualmente, ou em serviços à la carte, ou em forma de serviço de rotisseria.



# ORIENTAÇÕES PARA COLABORADORES

Esta é a primeira pandemia enfrentada pela maioria das pessoas deste planeta e todas as suas consequências ainda são pouco conhecidas.

Como a empresa reage e se adapta aos fatos em torno da pandemia deve ser partilhado com a equipe de trabalho de forma clara e constante.

Treinamentos frequentes devem ser realizados, especialmente sobre:

- Disponha dispensers com álcool gel a 70% próximos de portas, computadores e mesas.
- Mantenha a higiene das áreas de evento, atentando para a desinfecção constante de maçanetas, interruptores de luz, computadores compartilhados, televisores e equipamentos de computação, mesas e encostos de cadeiras, flipcharts, quadros brancos, canetas e apagadores, controles remotos e dispensers de álcool gel 70%.

- Higiene das mãos.
- Utilização de máscaras.
- Normas de distanciamento social e etiqueta respiratória.
- Limpeza e desinfecção de superfícies frequentemente tocadas.
- Uso de novos produtos de limpeza e desinfecção adotados pela empresa.
- Procedimentos para a proteção da saúde e a segurança de funcionários, terceirizados e hóspedes.



- Notícias relevantes da pandemia, especialmente para conter algumas fake news, que infelizmente poluem as redes sociais e podem ser nocivas aos procedimentos adotados pela empresa.
- Evitar a utilização de anéis, brincos, pulseiras, gargantilhas, relógios, colares e outros acessórios e, preferencialmente, prenda o cabelo, especialmente se ele for comprido.

A empresa deve criar e divulgar procedimentos para identificação e monitoramento do estado de saúde dos colaboradores, como a observação ou entrevista individual diária, por exemplo, incluindo questões que abranjam a verificação do estado de saúde dos familiares que dividem o ambiente doméstico.

Caso sejam identificados funcionários com suspeita de contaminação pelo novo coronavírus, ou que apresentem sintomas antes de ingressar no ambiente de trabalho, os mesmos devem ser afastados.

É importante instituir mecanismo e procedimentos para que os trabalhadores possam reportar aos empregadores se estiverem doentes ou experimentando sintomas.

Informe a seus funcionários que qualquer pessoa que tenha tosse frequente ou febre (37,3 C ou mais) precisa permanecer em casa.

Mapeie os meios utilizados pelos colaboradores para chegar na empresa e oriente quais os cuidados que devem tomar os que utilizam transporte público, tanto na ida quanto no retorno para casa.

**Garanta um espaço reservado para guardar bolsas e itens pessoais dos colaboradores. Solicite que o colaborador traga o mínimo de objetos pessoais para o ambiente de trabalho e forneça sacolas plásticas para acondicionar os pertences de cada funcionário.**

**Oriente que os colaboradores devem vestir o uniforme, ou roupa de trabalho, somente no local de trabalho. Uniformes, EPIs e máscaras não devem ser compartilhados.**

**As pessoas do grupo de risco e acima de 60 anos, assim como pessoas que residem com pessoas do grupo de risco não devem exercer atividades de contato com o público direto.**

**Exiba placas de sinalização com orientações em seus locais de trabalho. Combine isso com outros canais de comunicação comumente usados em sua organização ou empresa.**

**Garanta a limpeza e desinfecção dos locais de trabalho e áreas comuns no intervalo entre turnos ou sempre que houver a designação de um trabalhador para ocupar o posto de trabalho de outro.**



**Escolha um colaborador para fiscalizar se os novos procedimentos estão sendo efetuados da forma estabelecida. Trocar de colaborador periodicamente para essa função.**

**É muito importante que a equipe esteja consciente sobre todos os aspectos desta doença e que entendam seu papel para evitar sua propagação.**

**Nesse sentido, para retomada das atividades com segurança é fundamental conhecer as práticas de higiene presentes neste documento, como também acompanhar e aplicar a legislação sanitária vigente.**



## ORIENTAÇÕES PARA ATENDIMENTO AOS HÓSPedes

- Organize uma área de chegada disponibilizando álcool em gel para higienização das mãos e medidas para higienização das solas do sapato como um tapete com desinfetante.
- Informe aos clientes que o seu estabelecimento é comprometido com as boas práticas e com a segurança, para que eles se sintam seguros.

- Treine a equipe para falar sobre as medidas de segurança, utilize cartazes por onde o cliente circular.
- Também faça comunicação no site e/ou redes sociais.

### QUAIS AS PROVIDÊNCIAS NO CASO DE HÓSPedes COM A COVID-19?

Se o hotel tiver que hospedar pessoa em quarentena por suspeita ou confirmação da doença, as seguintes providências devem ser tomadas:

- O hóspede não pode sair de seu quarto, salvo caso haja a necessidade de retorno ao hospital ou troca de apartamento para limpeza.
- Se possível, o hóspede deve ser colocado em apartamento conjugado; desta forma, pode trocar de quarto com maior conforto e segurança e o outro quarto pode ser limpo com mais tranquilidade. O apartamento deve ser trocado a cada três dias, o que torna o ambiente usado mais seguro à equipe de limpeza.
- Consulte o “Protocolo Para Quarentena de Viajantes em Hotéis” feito pela Anvisa caso seja necessário hospedar alguém contaminado. O link para acesso está disponibilizado nas referências.

- Os colaboradores responsáveis pela higiene do quarto devem paramentar-se com macacão impermeável, botas plásticas descartáveis e luvas de procedimento. Após o uso, os itens descartáveis devem ser colocados em sacos de lixo e recolhidos como lixo comum. O macacão plástico deve ser retirado com todo cuidado, desinfetado e guardado para o próximo uso.
- As roupas de cama e banho devem ser lavadas separadamente. No caso de serviço terceirizado, deve-se comunicar à lavanderia sobre os cuidados necessários.
- Colaboradores do room service devem entregar os pedidos ao hóspede na porta e sempre com o uso de máscaras e viseira de acetato; o hóspede também deve fazer uso de máscara de proteção. Os utensílios usados também devem ser retirados na porta mediante o uso de luvas, colocando-os dentro de caixa fechada com tampa. Estes utensílios devem ser imediatamente imersos em solução clorada a 400-500ppm e permanecer por 10 minutos, para depois serem higienizados normalmente (incluindo a caixa de transporte).

## ORIENTAÇÕES PARA RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES



- Planeje um espaço separado para recepção de mercadorias, estoques e outros insumos. Denomine esse espaço de área suja. Este deve ser limpo numa frequência maior e pelo menos duas vezes ao dia. Imediatamente após a chegada de mercadorias, insumos ou mesmo recepção de fornecedores proceda à limpeza e desinfecção de mercadorias.
- Receba fornecedores em um local específico, de preferência em local separado do atendimento ao cliente.



- Todas as recomendações de higiene e saúde devem ser exigidas também de fornecedores.
- Nos momentos de manuseio de documentos, emissão de recibos ou assinatura de documentos de entrega, utilize luvas ou higienize as mãos na sequência de tais procedimentos.
- Utilize a máscara nos locais de recebimento de materiais/produtos e exija isso também dos fornecedores.

## COMUNIQUE

Todos os esforços para garantir a segurança dos hóspedes e funcionários adotados pela empresa, devem ser mostrados. Portanto, o meio de hospedagem deve usar e abusar de todas as formas de comunicação, através de:

- Site da empresa.
- Canais de mídia social, como Instagram, Facebook e YouTube
- Cartazes com os procedimentos do manual de conduta disponíveis para os hóspedes e colaboradores.
- Vídeos sobre processos diferenciados de higiene adotados, por exemplo. Os vídeos podem ser disponibilizados no site e nas redes sociais.
- Selos de qualidade que atestem o cumprimento dos procedimentos de prevenção à covid-19.

Muitas empresas estão também envolvidas em programas locais para combater a propagação do vírus ou de auxílio a comunidades afetadas pela pandemia. É importante que seu cliente conheça o trabalho de sua empresa com estes programas sociais!

# **CONTAMOS COM VOCÊ!**



Recomendamos adicionar uma seção sobre saúde e segurança na política de qualidade da empresa, que também deve estar disponível no site do empreendimento e ser conhecida por toda a equipe.

Seguindo as orientações contidas nesse documento você estará contribuindo para um ambiente seguro para todos!

**Importante:** Esse documento é vivo e pode ser modificado a qualquer tempo segundo recomendações do mercado, entidades representativas e autoridades de saúde, conforme os cenários apresentados pela pandemia covid-19.

# REFERÊNCIAS

**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](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875) -  
Acessado em: 7/5/2020

**BRASIL. Anvisa. “Máscaras Faciais de Uso Não Profissional”**

<http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NT+M%C3%A1s//caras.pdf/bf430184-8550-42cb-a975-1d5e1c5a10f7> - Acessado em: 7/5/2020

**OMS - Organização Mundial de Saúde - “ Getting your workplace ready for COVID-19”**

<https://www.who.int/docs/default-source/coronavirus/getting-workplace-ready-for-covid-19.pdf?ua=1> -  
Acessado em 7/5/2020

**Ministério da Economia - Inspeção do Trabalho - “Orientações Gerais aos Trabalhadores e Empregadores em Razão da Pandemia da Covid-19 (27/03/2020)”**

<https://sit.trabalho.gov.br/portal/index.php/covid-19> - Acessado em: 7/5/2020

**OMS - Organização Mundial de Saúde - “ Getting your workplace ready for COVID-19”**

<https://www.who.int/docs/default-source/coronavirus/getting-workplace-ready-for-covid-19.pdf?ua=1> -  
Acessado em 7/5/2020

**ANVISA - Cosméticos - Álcool - Enquadramento do produto: cosmético, saneante ou medicamento.**

[http://portal.anvisa.gov.br/anvisa-esclarece?p\\_p\\_id=baseconhecimentoportlet\\_WAR\\_baseconhecimentoportlet&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=column-2&p\\_p\\_col\\_pos=1&p\\_p\\_col\\_count=2&baseconhecimentoportlet\\_WAR\\_baseconhecimentoportlet\\_assunto\\_id=10&baseconhecimentoportlet\\_WAR\\_baseconhecimentoportlet\\_conteudoId=2628&baseconhecimentoportlet\\_WAR\\_baseconhecimentoportlet\\_view=detalhamentos](http://portal.anvisa.gov.br/anvisa-esclarece?p_p_id=baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_pos=1&p_p_col_count=2&baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_assunto_id=10&baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_conteudoId=2628&baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_view=detalhamentos) - Acessado em 12/5/2020

**SEBRAE/PR - Manual de conduta segura para serviços de hospedagem na prevenção da covid-19**

**Anvisa - Protocolo Para Quarentena de Viajantes em Hotéis - Disponível em:**

<http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/Recomenda%C3%A7%C3%A3o+de+Quarentena+em+Hoteis+ANVISA+COVID-19+atualizado+em+13abril20.pdf/1d17267f-c1bb-4341-ab5a-402ecc2d041b>

# CRÉDITOS

**Adriana Freire de Oliveira Menegaz - Sebrae Nacional**

**Alexane Salles - Hotel Blumenau | Centro de Curitiba**

**Ana Clevia Guerreiro Lima - Sebrae Nacional**

**Analuiza de Andrade Lopes - Sebrae Nacional**

**Carlos Fábio de Souza - Sebrae/AM**

**Cosma Nadir Olimpio Juniar Ellyan - Sebrae/CE**

**Germana Barros Magalhaes - Sebrae Nacional**

**Jonel Chede Filho - SEHA**

**Luana de Assis - Consultora**

**Orlando Kubo - ABIH/PR**

**Patricia Albanez - Sebrae/PR**

**Paulo Peretti Iglesias - ABIH/PR**

**Priscila Vilarinho de Menezes - Sebrae/GO**

**Sandra Barcelos Coelho - Sebrae/MA**

**Ubirajara Correa Nascimento - Sebrae/ES**

**Yves Guerra de Carvalho - Sebrae/RN**



Realização:



*A força do empreendedor brasileiro.*



[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)  
0800 570 0800



/sebrae



@sebrae



/tvsebrae