



Sindihotéis

Sindicato de Hotéis e Meios de Hospedagem
do Estado do Espírito Santo

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

Segurança Sanitária na hotelaria

COLABORADORES

APRESENTAÇÃO:

Com a evolução do COVID 19 em todo mundo, a hotelaria está passando por transformações e adaptações em seus serviços e na forma de receber seus hóspedes. Novos protocolos de atendimento, buscando evitar a contaminação e disseminação do vírus, são essenciais para contribuir com a proteção da saúde de clientes e funcionários. Este material foi desenvolvido com base na legislação vigente e práticas recomendadas por órgãos de saúde e governamentais.

Os hotéis devem atender as particularidades de decretos estaduais ou municipais, sempre em conformidade com as recomendações da região em que estão localizados. Caso haja uma legislação específica diferente de qualquer item deste Manual, deverá prevalecer a recomendação da legislação local.

ELABORADO POR:



REGRAS GERAIS

PROCEDIMENTOS GERAIS



1. Disponibilizar comunicação visual com as recomendações de circulação;
2. Usar máscaras em todas as áreas comuns, exceto nos momentos das refeições;
3. Lavar constantemente as mãos ou higienizá-las com álcool gel;
4. Manter as áreas bem ventiladas com portas e janelas abertas;
5. Não ligar o ar condicionado, salvo em situações em que a área possua exclusivamente esta forma de circulação de ar;
6. Posicionar mesas de trabalho com o distanciamento de 1,5 m entre os funcionários;
7. Disponibilizar álcool gel em todas as áreas comuns, como:

- Todas as áreas sociais;
- Áreas operacionais com maior fluxo;
- Ao lado da máquina de cartão ponto biométrico;
- Na porta de todos os elevadores;
- Em cada andar próximo aos elevadores sociais;
- Na área de recebimento de mercadorias;
- Nas áreas administrativas.

8. Interromper provisoriamente amenidades como:

- Café;
- Frutas;
- Águas saborizadas;
- Balas e outros itens na recepção.



PROCEDIMENTOS GERAIS



10. Realizar frequentemente a desinfecção dos pontos críticos com quaternário de amônio e papel toalha ou pano descartável:

- Materiais de trabalho que são tocados com as mãos;
- Maçanetas ou barras de abertura de portas;
- Painel de botões dos elevadores;
- Puxadores de móveis ou botões de equipamentos;
- Interruptores de luz;
- Corrimões de escadas;
- Mesas, cadeiras, móveis e objetos de decoração;
- Controles remotos;
- Dispensers de álcool gel;
- Chaves mestras;
- Rádio;
- Ferramentas de trabalho ;
- Botão de acionamento de bebedouros ou suportes de galão de água.

11. Interditar bebedouros de pressão.

12. Remover temporariamente das áreas sociais:

Jornais, revistas e livros ;
Almofadas e itens de decoração que não sejam higienizáveis;

13. Jogue fora as luvas descartáveis imediatamente após qualquer procedimento.

***Caso o hóspede desrespeite alguma das recomendações deste Manual, os colaboradores devem gentilmente orientá-lo a segui-las;**



DISTANCIAMENTO



1. Garantir o distanciamento de 1,5m entre as pessoas;
2. Respeitar a capacidade máxima de 1 pessoa a cada 9 m²;
3. Organizar o fluxo de circulação, se possível, determinando portas distintas para entrada e saída;
4. Readequar o espaçamento do mobiliário. Quando necessário, utilizar sinalização de revezamento de assento.

REFETÓRIO

1. Montar as salas respeitando o espaçamento:

- Mesas 2 metros entre elas;
- Cadeiras 1,5 metros entre elas.

2. Organizar os horários de intervalo dos funcionários para diminuir o fluxo de pessoas.

3. Dar preferência por serviço de alimentação individual, como marmitas ou pratos feitos, para evitar a exposição de alimentos no buffet.

4. Quando o serviço de buffet for necessário, seguir os procedimentos recomendados neste Manual ver Alimentos Bebidas.

5. Disponibilizar talheres e guardanapos embalados individualmente, ou talheres individuais do funcionário.

6. Usar temperos, açúcar e adoçante em sachê.

7. O funcionário deve fazer a limpeza da mesa antes e depois das refeições, utilizando álcool líquido 70 e papel toalha descartável.

8. Higienizar a louças, preferencialmente na cozinha e na máquina de lavar louças, seguindo orientações deste Manual ver Alimentos Bebidas.



BANHEIROS



1. Limpar a cada troca de turno áreas comuns.
2. Amarrar os sacos de lixo ao retirá-los.
3. Utilizar os produtos já habituais para a limpeza sempre com luva de borracha:

- Vaso sanitário;
- Bancadas;
- Pias;
- Piso;
- Portas;
- Azulejos.

4. Realizar a desinfecção dos pontos críticos listados abaixo com quaternário de amônio, papel toalha ou pano descartável e luvas de borracha:

- Maçanetas das portas;
- Interruptores;
- Tampas de latas de lixo e vaso sanitário;
- Torneiras;
- Acionadores de descarga dos vasos sanitários;
- Dispensers de álcool gel e toalheiros;
- Suportes para fio dental, enxaguante bucal, etc.

9. Interditar provisoriamente as salas de descanso.

VESTIÁRIOS

1. Não utilizar o vestiário em grupos, respeitando a capacidade do distanciamento seguro;
2. Seguir as regras de organização, mantendo todos os pertences pessoais e roupas dentro dos armários;
3. Não compartilhar nenhum tipo de pertence, material de higiene ou cosmético.



ELEVADORES



1. Limpe o, no mínimo a cada 2 horas;
2. Disponibilizar comunicação visual referente à conduta para o uso dos elevadores;
3. Manter escadas com livre acesso como alternativa de locomoção;
4. Programar o elevador para que permaneça com a porta aberta quando estiver fora de uso e durante a higienização, favorecendo a ventilação;
5. Os elevadores, tanto de serviço quanto social, devem ser utilizados individualmente. A não ser que sejam pessoas hospedadas no mesmo quarto ou da mesma família;
6. Os elevadores não podem ser utilizados para retirar lixo ou enxoval sujo junto com outras atividades, como Room Service;
7. Utilizar luvas de borracha e quaternário de amônio para a higienizar toda a superfície;
8. **NÃO APLICAR** produtos abrasivos diretamente nos componentes do elevador que possam sofrer danos. Use somente um pano ou papel descartável seco;

PISOS

1. Limpar o piso a cada troca de turno;
2. Utilizar produtos já habituais para a limpeza sempre com luva de borracha.



LAVANDERIA



1. Serviço de lavanderia terceirizada:

- Solicitar cópia e manter em arquivo a Licença Sanitária da prestadora de serviço;
- Definir com o prestador de serviço os novos procedimentos adotados no processo de higienização das roupas e enxovais;
- Negociar para que as toalhas sejam entregues já protegidas por embalagens de preferência, sem custo adicional para o hotel;
- Acompanhar os serviços de retirada e entrega das roupas, verificando se o prestador está adotando as medidas necessárias para evitar a contaminação.

2. Serviço de lavanderia própria:

- Organizar o setor para que roupas sujas fiquem distante de roupas limpas;
- Lavar panos de limpeza separados de qualquer outro material;
- Procedimento de lavagem;
- Evitar a agitação de roupas sujas durante a manipulação;
- Respeitar a capacidade da máquina de lavar e realizar o ciclo completo, sem pular etapas. Sempre que possível, utilizar água quente;
- Seguir as recomendações do fornecedor para a diluição do sabão líquido ou em pó.



PRIORIDADES DE IMPLANTAÇÃO

AÇÃO	RECOMENDAÇÃO	OBRIGATÓRIO
Disponibilizar informativo referente à conduta recomendada para circulação nas áreas sociais.		✓
Respeitar a capacidade máxima de 1 pessoa a cada 9 m ² .	✓	
Readequar o espaçamento dos mobiliários das áreas sociais, administrativas e refeitório.		✓
Utilizar sinalização para informar que determinados assentos ou mesas não devem ser ocupados.	✓	
Manter as áreas bem ventiladas com portas e janelas abertas.		✓
Interromper provisoriamente as amenidades das áreas sociais.	✓	
Disponibilizar álcool gel em todo o hotel, principalmente em áreas de maior fluxo.		✓
Remover temporariamente jornais, revistas e livros, almofadas e itens de decoração não higienizáveis.	✓	
Disponibilizar comunicação para o uso dos elevadores.	✓	
Disponibilizar dispenser de álcool gel na porta dos elevadores social e de serviço.	✓	
Nas áreas administrativas e operacionais, não ligar o ar condicionado, salvo quando não há outra forma de circulação de ar.	✓	

PRIORIDADES DE IMPLANTAÇÃO

AÇÃO	RECOMENDAÇÃO	OBRIGATÓRIO
Interditar provisoriamente a salas de descanso.	✓	
Interditar bebedouros de pressão.		✓
Realizar programação para o elevador permanecer com a porta aberta quando estiver fora de uso.	✓	
Organizar os horários de intervalo dos funcionários para diminuir o fluxo de pessoas no refeitório.		✓
Dar preferência por serviço de alimentação individual como marmitas ou pratos feitos.	✓	
Disponibilizar talheres e guardanapos embalados individualmente, ou disponibilizar talheres para uso individual do funcionário.	✓	
Disponibilizar no refeitório temperos, açúcar e adoçante em sachê.	✓	
Higienizar as louças utilizadas no refeitório na cozinha e na máquina de lavar louças.	✓	
Solicitar cópia e manter em arquivo a Licença Sanitária da lavanderia terceirizada.;		✓
Negociar com a lavanderia para que as toalhas sejam entregues já protegidas por embalagens.	✓	
Informar as prestadoras de serviço sobre enxoval e roupas de hóspedes suspeitos ou confirmados.		✓

PRIORIDADES DE IMPLANTAÇÃO

AÇÃO	RECOMENDAÇÃO	OBRIGATÓRIO
Para serviço de lavanderia própria, organizar o setor para que as roupas sujas fiquem distante de roupas limpas.		✓
Lavar panos de limpeza separados de qualquer outro material.	✓	



MATERIAIS E PRODUTOS

PARA DESINFECÇÃO DO AMBIENTE, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS



1. Garantir a disponibilidade de produtos de limpeza e desinfecção em quantidade suficiente;
2. Utilizar os produtos de limpeza já homologados e implantados na unidade;
3. Para os procedimentos de desinfecção, utilizar:

- Produto à base de quaternário de amônio;
- Álcool líquido 70.

4. Utilizar somente produtos regularizados pela ANVISA;
5. É expressamente proibido o uso de produtos domésticos para qualquer finalidade;

6. Os produtos devem ser utilizados respeitando sua finalidade, diluição, tempo de contato e o modo de uso recomendado pelo fabricante;

7. O álcool líquido 70 deve ser mantido na própria embalagem, inserindo somente o gatilho do borrifador;

8. O produto à base de quaternário de amônio deve ser instalado em equipamento dosador para a diluição automática, garantindo concentração recomendada;

9. O quaternário de amônio deverá ser utilizado em borrifador próprio, identificado com etiqueta fornecida pelo fabricante do produto.

10. Manter disponíveis em arquivo os documentos referentes ao produto:

- Ficha de Segurança dos Produtos;
- Químicos FIPQs;
- Fichas técnicas com orientações de uso.

11. Não está permitido o uso de qualquer outro produto para a desinfecção que não tenha sido orientado neste Manual.



PARA DESINFECÇÃO DAS MÃOS

1. Utilizar somente produtos regularizados na **ANVISA**;
2. Para a desinfecção das mãos, utilizar álcool gel 70%;
3. **NÃO** utilizar álcool líquido para a desinfecção de mãos para não causar ressecamento da pele e produção de feridas aumentando o risco de entrada do vírus no organismo .

MÁQUINA SELADORA E TERMÔMETRO

1. Adquirir máquina seladora para embalagem e proteção dos materiais que serão disponibilizados para o cliente, como descritos neste Manual.
2. Disponibilizar termômetros para:

- Aferição da temperatura dos funcionários antes do início do turno de trabalho;
- Disponibilizar para hóspedes, se requisitado.

3. Dar preferência para a utilização de termômetro digital de testa. Quando não for possível, utilizar termômetro eletrônico axilar de leitura rápida;
4. Para a utilização de termômetro digital axilar, deve se fazer a desinfecção do mesmo com álcool líquido 70 e papel toalha descartável a cada uso.





COLABORADOR

PROCEDIMENTOS GERAIS



1. Avaliar a necessidade de afastamento de funcionários que fazem parte do grupo de risco;
2. O colaborador deve assinar diariamente o livro de aferição de temperatura antes de iniciar sua jornada de trabalho;
3. Organizar horários de entrada, intervalos e saída com revezamento para evitar aglomerações em vestiários e refeitórios;
4. Programar as atividades de treinamento e capacitação dos colaboradores, respeitando o distanciamento social e evitando aglomerações;
5. Pertences pessoais devem permanecer nos armários individuais. Evitar levar itens pessoais para as áreas de trabalho.

EPI



1. Só é permitido o uso de equipamentos fornecidos pelo hotel. O funcionário não deve utilizar nenhum equipamento próprio;
2. O hotel deve fornecer todos os equipamentos de proteção necessários e substituí-los sempre que estiverem desgastados ou danificados;
3. Os equipamentos fornecidos devem possuir número do Certificado de Aprovação no Ministério do Trabalho. Somente máscaras de tecido são isentas deste certificado;
4. Registrar a entrega dos equipamentos de proteção em formulário próprio, com a assinatura do funcionário;
5. Funcionários não devem utilizar os uniformes ou equipamentos fora do hotel;
6. O uniforme deve ser retirado ao realizar atividades como fumar ou circular nas dependências externas do prédio.

USO DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO

EPI	Recepção/ Manobrista	Governança	Manutenção	Almoxarifado	Cozinha	Restaurante
Óculos de proteção	Recomendado	Obrigatório	Obrigatório (manutenção em UHS)	Obrigatório (recebimento e manipulação de produtos)	Recomendado	Recomendado
Luva descartável	Recomendado	Obrigatório	Obrigatório (manutenção em UHS)	Obrigatório (recebimento e manipulação de produtos)	Obrigatório (manipulação do alimento pronto)	Obrigatório
Luva de borracha	Não aplicável	Obrigatório (limpeza)	Não aplicável	Não aplicável	Obrigatório (limpeza e higienização de louças)	Não aplicável
Avental de Vinil PVC	Não aplicável	Obrigatório	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Máscara de proteção	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório

Observações:

- Luvas descartáveis: podem ser utilizadas luvas nitrílicas, vinílicas ou de látex. Sem pó.
- Face shield: pode ser usado em substituição aos óculos de proteção.

MÁSCARA

1. Podem ser utilizadas máscaras descartáveis ou de tecido, desde que fornecidas pelo hotel;
2. Em atividades que comprometam as condições de uso da máscara, como manipulação de alimentos em áreas mais quentes, utilizar máscaras descartáveis;
3. Substituir as máscaras, no mínimo, a cada 4 horas em situações de possível contaminação ou que estejam úmidas
4. Cada funcionário deve receber máscaras em quantidade suficiente para que seja feita as substituições diárias;
5. As máscaras devem ser higienizadas pelo próprio funcionário, sendo proibida a lavagem no hotel;
6. Utilizar a máscara durante toda a permanência no prédio, sendo permitida a retirada somente durante as refeições.

PRIORIDADES DE IMPLANTAÇÃO

AÇÃO	RECOMENDAÇÃO	OBRIGATÓRIO
Avaliar a necessidade de afastamento de funcionários de grupos de risco.	✓	
Organizar horários de entrada, intervalos e saída para evitar aglomerações na portaria, vestiários e refeitórios.		✓
Fornecer todos os equipamentos de proteção necessários e substituí-los sempre que estiverem desgastados ou danificados;		✓
Fornecer equipamentos de proteção que possuam número de Certificado de Aprovação no Ministério do Trabalho.		✓
Registrar a entrega dos equipamentos de proteção em formulário próprio, com a assinatura do funcionário.		✓
Seguir as regras de uso, substituição e higienização das máscaras, conforme este Manual.		✓



LOBBY E RECEPÇÃO

DISTANCIAMENTO



1. Demarcar o piso com etiquetas adesivas, direcionando o local para a formação de filas e posicionamento dos hóspedes durante o atendimento;
2. Posicionar computadores com distanciamento entre os recepcionistas;
3. Utilizar separador de fila em frente ao balcão da recepção, garantindo o distanciamento entre hóspede e funcionário durante o atendimento.

AMBIENTE E MATERIAIS

1. Disponibilizar álcool gel no balcão da recepção;
2. Envelopar com filme plástico e substituir a proteção a cada troca de turno;
3. Realizar a desinfecção* a cada 2 horas dos pontos críticos listados abaixo com quaternário de amônio ou álcool líquido 70% e papel toalha ou pano descartável;

- Mouse e teclado (mesmo envelopado);
- Materiais de trabalho como caneta, grampeador e prancheta;
- Balcão de atendimento e seus objetos;
- Interruptor de luz;
- Maçanetas;
- Puxadores de gavetas e armários.

***A higienização pode ser realizada pelo próprio funcionário do setor.**



ESTACIONAMENTO



1. Orientar o hóspede a estacionar o próprio veículo e ficar com a chave. Um funcionário pode direcioná-lo à vaga;

2. Se o serviço for realizado por um colaborador:

- Utilizar uma luva descartável durante o serviço;
- Colocar todos os equipamentos de proteção antes de entrar no veículo;
- Abrir todos os vidros do veículo durante a permanência no veículo.

*Hotéis que permanecem com manobristas, recomendamos a suspensão temporária deste serviço.

MENSAGEIRO



1. Realizar o serviço de mensageria somente quando for estritamente necessário (para auxílio de hóspedes com dificuldades de locomoção ou necessidades especiais, por exemplo);

2. Higienizar as bagagens nas áreas de contato com as mãos, utilizando álcool líquido 70 e papel toalha ou pano descartável antes de entregá-las ao hóspede.

****Hotéis que permanecem com mensageiros, recomendamos a suspensão temporária deste serviço.**

PROCEDIMENTOS GERAIS



1. Entregar ao hóspede documentos que necessitem assinatura (como FRNH ou extrato da conta) em prancheta acrílica, segurando a caneta pela parte superior;

2. Após o preenchimento, recolher a prancheta e a caneta segurando da mesma maneira;

3. Colocar o documento preenchido dentro de sacos plásticos transparentes individuais;

4. Os documentos devem permanecer dentro dos plásticos por, no mínimo, 48 horas;

5. Higienizar a máquina de cartão com álcool líquido 70 e só depois entrega-la para o cliente;

6. Em caso de pagamentos em dinheiro, higienizar as mãos com álcool em gel imediatamente após o recebimento;

7. Informar diariamente a Governança os apartamentos que **NÃO** deverão receber a arrumação durante o período de hospedagem do hóspede;

8. Após qualquer atendimento, higienizar com álcool líquido 70% os materiais e superfícies que tiveram contato do hóspede, tais como:

- Máquina de Cartão;
- Prancheta;
- Caneta;
- Balcões.

9. Ao final de cada turno, descartar os porta-chaves usados e higienizar as chaves com álcool líquido 70% papel toalha descartável e luvas descartáveis.



PROCEDIMENTOS GERAIS



CHECK IN E CHECK OUT

1. Informar sobre a obrigatoriedade do uso de máscara para circulação nas áreas comuns;
2. Entregar uma máscara descartável de cortesia, caso necessário;
3. Informar sobre a disponibilidade de termômetro digital para a aferição de temperatura, caso necessário;
4. Informar sobre as possíveis alterações no funcionamento das áreas de lazer e serviços oferecidos pelo hotel em função da pandemia;
5. Higienizar a chave com álcool líquido 70% na presença do hóspede;
6. Disponibilizar uma caixa identificada (de material facilmente higienizável) para depósito das chaves no check out. Solicitar que o hóspede deposite a chave diretamente nesta caixa.



PRIORIDADES DE IMPLANTAÇÃO

AÇÃO	RECOMENDAÇÃO	OBRIGATÓRIO
Demarcar o piso com fita adesivas.		✓
Posicionar os computadores garantindo o distanciamento entre os funcionários.		✓
Utilizar separador de fila em frente ao balcão da recepção.		✓
Envelopar materiais com filme plástico e substituir a cada troca de turno.		✓
Suspender temporariamente os serviços de manobrista.	✓	
Orientar o hóspede para estacionar seu próprio e veículo.	✓	
Mantendo o serviço de manobrista, colocar todos os equipamentos de proteção antes de entrar no veículo	✓	
Suspender temporariamente os serviços de mensageria.	✓	
Hotéis com o serviço de mensageiro, higienizar as bagagens antes de entregá-las ao hóspede.		✓
Manter disponível na recepção termômetro digital axilar.		✓
Higienizar as chaves antes de cada uso, em frente ao hóspede		✓
Manter caixa identificada para o depósito das chaves usadas durante o checkout.		✓
Disponibilizar álcool gel no balcão da recepção.		✓
Manter disponíveis na recepção máscaras descartáveis cortesia.		✓



APARTAMENTO

PROCEDIMENTOS GERAIS



1. Durante a hospedagem realizar a troca do enxoval a cada 3 dias ou em período menor, mediante solicitação do hóspede;

2. A Recepção informará diariamente a Governança sobre os apartamentos que NÃO deverão receber arrumação durante a hospedagem;

3. Realizar a limpeza e arrumação do apartamento sem a presença do hóspede;

4. Disponibilizar dispenser com álcool gel no carrinho de limpeza da camareira para a desinfecção das mãos;

5. Hotéis com contingência de colaboradores:

- Os serviços de arrumação, limpeza, retirada de roupa suja e lixo podem ser realizados por um único funcionário.

6. Hotéis com um número maior de colaboradores:

- Designar um funcionário exclusivo para a retirada do enxoval sujo, lixo e limpeza do apartamento;
- Um funcionário exclusivo para a troca de enxoval.

DISTANCIAMENTO

1. Após a saída do hóspede, recomenda se um intervalo de 24 horas antes de acomodar um novo hóspede no mesmo apartamento;

2. Identificar a porta dos apartamentos já higienizados (vago/ com o selo de higienização).



MATERIAIS E AMBIENTES



1. Remover temporariamente dos apartamentos:
Item decorativo ou enxoval não higienizável:

- Almofadas;
- Xales;
- Peseiras.

Papelaria:

- Lápis, canetas e blocos de notas.

2. Disponibilizar cardápios e outras papelerias essenciais em material plastificado ou dentro de acrílico;

3. Disponibilizar toalhas protegidas em embalagem plástica vedada individualmente.

4. Amenities:

- Disponibilizar os itens protegidos em embalagens plásticas vedadas;
- Incluir no kit de amenities 1 unidade de sachê de álcool gel.

5. Papel higiênico:

- Priorizar uso de papel higiênico interfolhado protegido por dispenser;
- Não reaproveitar o rolo de papel em uma nova hospedagem, sendo:

- ▶ 2 rolos novos 1 no dispenser e 1 para reposição, protegido por embalagem plástica vedada;
- ▶ Rolos já utilizados devem ser descartados.

6. Controles remotos:

- ▶ Protegê-lo em embalagem plástica vedada;

7. Lixeiras:

- ▶ Manter com sacode lixo para evitar manipulação durante o descarte.



MATERIAIS E AMBIENTES



8. Suspender temporariamente os serviços de:

- Abertura de cama;
- Mimos de boas-vindas;
- Chaleiras e Cafeteiras.

9. Chaleiras e cafeteiras

▶ No caso de louças, manter em embalagens plásticas vedadas;

▶ Dar preferência para utensílios descartáveis:

- Xícaras e copos;
- Utensílios;
- Sachês.

10. Achados e perdidos:

Colocar em saco plástico lacrado e identificado e seguir o procedimento padrão do hotel.

ENXOVAL

1. Cobertores e edredons, que não podem ser lavados após o uso, deverão ficar em " pelo período de 24 horas;

2.Enxoval adicional pode ficar disponível no apartamento ou ser entregues ao hóspede, mediante solicitação. Sempre embalados em plásticos vedados;

3. Os berços utilizados deverão ser colocados em " pelo período de 24 horas;

4. Na limpeza do apartamento pós check out, enviar para a lavanderia todo o enxoval que a embalagem foi violada;

5. Realizar a contagem dos itens de enxoval no próprio apartamento, evitando nova manipulação;

6. Determinar um horário durante o dia para a retirada de enxoval sujo e lixo dos andares, evitando o cruzamento no back. Higienizar imediatamente os locais após a passagem.



LIMPEZA E ARRUMAÇÃO



1. Antes de entrar no apartamento, colocar todos os equipamentos de proteção;
2. Abrir as janelas e manter a porta aberta durante a permanência no apartamento;
3. Não ligar o ar condicionado;
4. Trocar o enxoval ou a arrumação da cama, agitando o menos possível os lençóis;
5. Limpar os móveis e demais superfícies com produtos já utilizados pelo hotel;
6. Realizar a desinfecção de pontos críticos do apartamento com quaternário de amônio e papel toalha ou pano descartável;

- Maçanetas das portas;
- Trava de segurança e olho mágico;
- Escrivaninhas, mesas e cadeiras;
- Cabeceiras;
- Abajur e luminárias;
- Interruptores e tomadas;
- Puxadores das cortinas;
- Telefone;
- Cofre;
- Controles remotos de TV e ar condicionado;
- Cabides, armários e porta malas.

7. Retirar os sacos dos lixos e amarrá-los;
8. Desinfetar todos os utensílios de limpeza utilizados com o quaternário de amônio;
9. Fazer a limpeza do banheiro com os produtos já utilizados pelo hotel;



LIMPEZA E ARRUMAÇÃO



10. Desinfetar os pontos críticos do banheiro com quaternário de amônio e papel toalha ou pano descartável:

- Maçanetas das portas;
- Interruptores e tomadas;
- Torneiras;
- Acionadores de descarga dos vasos sanitários;
- Puxadores de box;
- Registro do chuveiro;
- Tampas de latas de lixo;
- Secador de cabelo.

11. Retirar e jogar fora as luvas descartáveis na saída e colocar novas ao entrar no próximo apartamento.

FRIGOBAR

1. Produtos como chocolates e salgadinhos, devem ser disponibilizados em embalagens plásticas vedadas;

2. As bebidas devem ser desinfetadas com álcool líquido 70% e papel toalha ou pano descartável;

3. Diminuir a diversidade e quantidade de produtos para o mínimo necessário;

4. Higienizar as embalagens com atenção para não danificar o conteúdo ou o rótulo;

5. Hotéis com contingência de colaboradores:

- O serviço de frigobar pode ser realizado com a venda dos itens diretamente na recepção.

6. Hotéis com um número maior de colaboradores ou terceirizados:

- Realizar a conferência e reposição do frigobar sem a presença do hóspede.



PRIORIDADE DE IMPLANTAÇÃO

AÇÃO	RECOMENDAÇÃO	OBRIGATÓRIO
Manter um intervalo de 24 horas entre a saída de um hóspede e outro.	✓	
Colocar lacre nos apartamentos higienizados.		✓
Utilizar papel higiênico interfolhado.	✓	
Transportar os utensílios de limpeza protegidos para não contaminar os demais itens.		✓
Disponibilizar dispenser com álcool gel no carrinho das camareiras.		✓
Durante a hospedagem, realizar a troca do enxoval a cada 3 dias;	✓	
Designar um funcionário exclusivo para a retirada do enxoval sujo, lixo e limpeza e outro para a troca.	✓	
Realizar a limpeza e arrumação do apartamento sem a presença do hóspede.		✓
Remover temporariamente das Uhs, decoração e material de comunicação não higienizável.	✓	
Disponibilizar cardápios e materiais comunicação plastificados ou em acrílicos;	✓	
Disponibilizar toalhas protegidos em embalagem plástica vedada.		✓
Disponibilizar o kit de amenities em embalagem plástica vedada;		✓

PRIORIDADE DE IMPLANTAÇÃO

AÇÃO	RECOMENDAÇÃO	OBRIGATÓRIO
Colocar os berços utilizados em "quarentena" pelo período de 24 horas		✓
Na limpeza do check out, mandar para a lavanderia, todo o enxoval com a embalagem violada.		✓
Realizar a contagem dos itens de enxoval na própria UH.	✓	
Determinar horário para a retirada de enxoval sujo e lixo dos andares.		✓
Higienizar o elevador e áreas após a retirada de enxoval sujo e lixo.		✓
Desinfectar os pontos críticos do apartamento e banheiro ao final da limpeza e arrumação.		✓
Substituir as luvas descartáveis a cada apartamento.		✓
Venda de itens de frigobar diretamente na recepção.	✓	
Conferir e repor o frigobar somente sem a presença do hóspede no apartamento.		✓
Produtos de frigobar devem estar protegidos em embalagem plástica vedadas.		✓
Embalagens das bebidas do frigobar devem passar por desinfecção antes da reposição.		✓
Dar preferência a louças descartáveis dentro do apartamento.	✓	



ÁREA DE LAZER



Sindihotéis

Sindicato de Hotéis e Meios de Hospedagem
do Estado do Espírito Santo

PROCEDIMENTOS GERAIS:



1. A abertura das áreas de lazer deverá atender aos protocolos e determinações sanitárias de cada Estado e/ou Município. Os serviços estão proibidos de funcionar enquanto não liberados pelas autoridades;

2. Para a limpeza das áreas de lazer, seguir as recomendações de desinfecção para áreas sociais que estão neste Manual;

3. Fechar cada área, no mínimo, duas vezes ao dia para limpeza e desinfecção do ambiente, equipamentos e móveis.

4. Disponibilizar nos ambientes:

- Dispenser com álcool gel nas áreas de maior fluxo;
- Borrifador com álcool líquido 70% e papel toalha descartável ou toalha antisséptica com álcool 70% para que os usuários possam higienizar móveis e áreas de contato utilizadas;
- Toalhas protegidas em embalagens plásticas vedada.

5. Readequar o espaçamento para, no mínimo, 1,5m de distância. Quando necessário, utilizar sinalizações de que aquele assento, mesa ou equipamento não deve ser ocupado;

6. Áreas que devem permanecer temporariamente fechadas;

- Sauna;
- Playground;
- Brinquedotecas;
- Salão de Jogos.



ACADEMIA:



1. Controlar o acesso à academia com agendamento prévio pelo hóspede;
2. Permitir apenas uma pessoa por horário, a não ser que sejam familiares ou estejam no mesmo quarto;
3. Manter a área bem ventilada, com portas e janelas abertas;
4. Evitar ligar o ar condicionado;
5. Remover temporariamente colchonetes e outros materiais que não sejam higienizáveis.

SAUNA E PISCINA:



1. Controlar o acesso à piscina, respeitando a capacidade máxima de 1 pessoa a cada 9m²;
2. Garantir o tratamento adequado, análises microbiológicas e físico químicas da água, conforme legislação específica;
3. Remover temporariamente colchonetes, boias e materiais recreativos.

PRIORIDADES DE IMPLANTAÇÃO: PISCINA E SAUNA

AÇÃO	RECOMENDAÇÃO	OBRIGATÓRIO
Manter temporariamente as saunas fechadas.	✓	
Controlar o acesso, respeitando a capacidade máxima de 1 pessoa a cada 9 m ² .	✓	
Readequar o espaçamento do mobiliário e sinalizar quando o móvel não deve ser ocupado.		✓
Garantir o tratamento adequado e análises microbiológicas e físico químicas da água.		✓
Remover temporariamente colchonetes, boias e materiais recreativos.	✓	
Disponibilizar dispenser com álcool gel nas áreas de maior fluxo.		✓
Disponibilizar borrifador com álcool líquido 70% e papel toalha descartável ou toalha antisséptica com álcool 70%;		✓
Disponibilizar toalhas protegidas em embalagem plástica vedada.		✓
Fechar a área no mínimo duas vezes ao dia para limpeza.	✓	
Remover temporariamente colchonetes e materiais que não sejam facilmente higienizáveis.	✓	

PRIORIDADES DE IMPLANTAÇÃO: ACADEMIA

AÇÃO	RECOMENDAÇÃO	OBRIGATÓRIO
Controlar o acesso com agendamento prévio pelo cliente.	✓	
Readequar o espaçamento dos equipamentos e utilizar sinalização quando não deve ser ocupado.		✓
Manter a área com portas e janelas abertas		✓
Evitar ligar o ar condicionado.		✓
Fechar a área no mínimo duas vezes ao dia para limpeza e desinfecção dos equipamentos e móveis.	✓	



EVENTOS


Sindihotéis
Sindicato de Hotéis e Meios de Hospedagem
do Estado do Espírito Santo

PROCEDIMENTOS GERAIS:



1. O hotel deve atender os protocolos e determinações sanitárias de cada Estado e/ou Município. Eventos estão proibidos de acontecer enquanto não liberados pelas autoridades locais.

2. Disponibilizar um comunicado, no momento da negociação, referente aos cuidados durante o evento.

3. Limpar as áreas de eventos seguindo as recomendações de limpeza e desinfecção para áreas sociais;

4. Limpar as áreas após 01 hora do término do evento;

5. Mantenha as portas e janelas abertas para garantir a ventilação do ambiente;

6. Substituir as toalhas utilizadas nas mesas ao final de cada dia do evento, agitando-as o menos possível ao retirá-las.

7. A cada intervalo do evento, realizar a desinfecção dos pontos críticos com quaternário de amônio e papel toalha ou pano descartável:

- Maçanetas ou barras de abertura de portas;
- Painel de botões dos elevadores;
- Mesas e móveis;
- Interruptores de luz;
- Controles remotos de televisão e ar condicionado;
- Dispensers de álcool gel



PROCEDIMENTOS GERAIS:



8. Não ligar o ar condicionado, salvo quando a área possua apenas esta forma de circulação de ar;
9. Disponibilizar álcool gel na entrada das salas de eventos e em áreas de maior fluxo;
10. Remover temporariamente itens decorativos ou que não sejam higienizáveis.

DISTANCIAMENTO:

1. Respeitar a capacidade máxima de 1 pessoa a cada 9 m² dentro das salas;
2. Montar as salas respeitando o espaçamento:
 - Mesas - 2 metros entre elas;
 - Cadeiras - 1,5 metros entre elas.
3. Realizar novas montagens, considerando a regra de espaçamento, atualizando assim a capacidade das salas nos materiais de divulgação.
4. Readequar o mobiliário em áreas comuns de eventos com maior espaçamento ou utilizar sinalização de que determinado assento ou mesa não deve ser ocupado.



A&B – EVENTOS



1. Dar preferência para:

- Utensílios e materiais descartáveis;
- Auto Serviço: pratos fracionados com porções individuais (fingerfood) e protegidos com plástico filme;
- Lunch in box;
- Bebidas engarrafadas.

2. Caso necessário, utilizar o serviço de buffet e seguir os procedimentos recomendados neste Manual (ver Alimentos e Bebidas);

3. Não sendo possível a entrega de águas individuais (copos e garrafas), oferecer água em galão, desinfetando o acionador com álcool líquido 70% durante os intervalos do evento;

4. Em caso de bebidas em garrafas, copos ou latas que sejam reutilizados de um evento para outro, desinfetar as embalagens com álcool líquido 70% antes de reutilizar;

5. Sachês de açúcar, adoçante e chás devem ser disponibilizados apenas na quantidade necessária para a utilização durante o serviço, descartando o que sobrou ao final do evento.



PRIORIDADES DE IMPLANTAÇÃO

AÇÃO	RECOMENDAÇÃO	OBRIGATÓRIO
Entregar no momento da negociação as informações sobre cuidados de prevenção durante o evento.	✓	
Respeitar a capacidade máxima de 1 pessoa a cada 9m ² nas salas de eventos.	✓	
Montar as salas respeitando o espaçamento entre mesas e cadeiras.		✓
Realizar novas montagens para atualizar a capacidade das salas nos materiais de divulgação.	✓	
Readequar os espaços entre os móveis e utilizar sinalização quando não deve ser ocupado.		✓
Manter a área bem ventilada com portas e janelas abertas		✓
Não ligar o ar condicionado, salvo quando a área tenha somente esta forma de circulação de ar	✓	
Disponibilizar álcool gel na entrada das salas de eventos e em áreas de maior fluxo.		✓
Remover temporariamente itens de decoração que não sejam higienizáveis.	✓	
Utilizar utensílios e materiais descartáveis;	✓	
Dar preferência para o auto serviço ou lunch in box nos coffees e almoços.	✓	
Desinfetar os acionadores dos bebedouros.		✓
As embalagens de bebidas reutilizadas de um evento para outro devem ser desinfetadas antes do novo uso.		✓

PRIORIDADES DE IMPLANTAÇÃO

AÇÃO	RECOMENDAÇÃO	OBRIGATÓRIO
Reduzir as quantidades de sachês de alimentos durante o serviço e descartar o que sobrar.		✓
Limpar as áreas de eventos após 01 hora do término.	✓	
Substituir as toalhas utilizadas nas mesas ao final de cada dia de evento.	✓	



ALIMENTOS E BEBIDAS



Sindihotéis

Sindicato de Hotéis e Meios de Hospedagem
do Estado do Espírito Santo

PROCEDIMENTOS GERAIS:



1. Seguir os procedimentos de segurança dos alimentos já implantados na rede e disponíveis na Intranet – Manual de Boas Práticas de Manipulação dos Alimentos, complementando com os procedimentos deste Manual;

2. A higienização do ambiente pode ser realizada pelo próprio colaborador do setor;

3. Utilize álcool líquido 70% e papel toalha ou pano descartável para a desinfecção dos seguintes pontos críticos:

- Bancadas de manipulação;
- Maçanetas;
- Trincos, puxadores e botões de móveis e equipamentos;
- Interruptores de luz;
- Dispensers de álcool gel e toalheiros;
- Telefone.

4. Higienizar as louças na máquina de lavar, garantindo que o equipamento funcione à temperatura mínima de 80°C;

5. Após a lavagem das louças, fazer a desinfecção com álcool líquido à 70% e pano descartável



MANIPULAÇÃO DE ALIMENTOS

RECEBIMENTO DE PRODUTOS



1. Garantir que o entregador atenda as recomendações de conduta social:

- Máscara;
- Higienização das mãos com álcool gel;
- A dotar o distanciamento de 1,5m.

2. O responsável pelo recebimento deve utilizar todos os equipamentos de proteção;

3. Conferir as mercadorias, seguindo o procedimento já adotado na unidade;

4. Assinar a nota fiscal ou documento de recebimento e colocá-lo em caixa organizadora ou escaninho de fácil higienização;

5. Fazer a manipulação e lançamento das notas fiscais em um único momento do dia, com o uso dos equipamentos de proteção e arquivar em um plástico protegido;

6. Higienizar todas as superfícies de contato das notas com álcool 70 % e papel toalha descartável e descartar as luvas após o procedimento;

7. Todos os documentos ou papéis tocados pelo entregador devem permanecer dentro do saco plástico para serem manipulados, e deverão ser retirados somente após o período de 48 horas.



MANIPULAÇÃO DE ALIMENTOS



EMBALAGENS E ARMAZENAMENTO:

1. Realizar a higienização logo após o recebimento, garantindo o armazenamento livres de contaminação;
2. O responsável pelo armazenamento deve utilizar todos os equipamentos de proteção;
3. Produtos recebidos em embalagem secundária:
 - Retirá-lo da embalagem e descartá-la imediatamente;
 - Os produtos podem ser armazenados sem higienização, pois não tiveram contato com mãos durante as etapas anteriores.
4. Produtos recebidos em embalagem primária plásticas:
 - Higienizá-las com álcool 70 % e papel toalha descartável;
 - Tomar o cuidado para não danificar rótulos e preservar a data de validade;
 - Armazenar os produtos logo após a higienização.
5. Produtos recebidos em embalagem primária de papelão:
 - Retirar a embalagem e descartá-la imediatamente, armazenando o produto em recipiente do próprio hotel.
6. Produtos que não podem ser retirados da embalagemou difícil higienização:
 - Colocar o produto dentro de um saco plástico transparente, fechar e identificar com a data do recebimento;
 - A embalagem pode ser manipulada após 48 horas do recebimento.



MANIPULAÇÃO DE ALIMENTOS



FRUTAS E LEGUMES:

1. Retirar as partes danificadas ou que não serão utilizadas dos alimentos;
2. Lavar os alimentos em água corrente um a um ou folha a folha;
3. Mergulhar os alimentos em solução clorada por 15 minutos;
4. Enxaguar os alimentos em água corrente;
5. Tirar o excesso de água com um escorredor;
6. Armazenar os alimentos em recipiente com tampa ou saco plástico;
7. Trabalhar com produtos para desinfecção já utilizados na unidade, seguindo as recomendações de diluição do fabricante.

GELO:

1. Para fornecimento de gelo terceirizado:
 - Solicitar cópia e manter em arquivo a Licença Sanitária e Análise do Gelo da empresa fornecedora.
2. Para máquina de gelo própria:
 - Seguir os procedimentos de higienização interna semanal e com desmontagem semestral, conforme as recomendações do Manual de Boas Práticas de Manipulação de Alimentos disponível na Intranet;
 - Ao final de cada turno, fazer a desinfecção das superfícies externas com álcool líquido 70 % e papel ou pano descartável.
3. Manter a pá de manipulação do gelo em um pote com tampa, fora da máquina e higienizá-la com álcool líquido 70 % após cada uso.



SERVIÇO DE SALÃO

PROCEDIMENTOS GERAIS:

11. Para o funcionamento dos serviços de A&B, a unidade deverá atender os protocolos e determinações sanitárias de cada Estado e/ou Município. Os serviços estão proibidos de funcionar enquanto não liberados pelas autoridades.

2. Realizar a desinfecção a cada 1 hora com álcool líquido 70 % e papel toalha ou pano descartável:

- Botões de cafeteiras e acionadores de máquinas de suco;
- Garrafas térmicas, jarras e suqueiras;
- Sanduicheiras e torradeiras;
- Balcões de atendimento e buffet;
- Itens e objetos que estão sobre o balcão de atendimento;
- Maçanetas ou barras de abertura de portas;
- Interruptores de luz;
- Trincos, puxadores e botões de móveis e equipamentos;
- Dispensers de álcool gel e toalheiros;
- Equipamentos do caixa como computador, telefone e máquinas de cartão;
- Controles remotos de televisão e ar condicionado.



SERVIÇO DE SALÃO



DISTANCIAMENTO:

1. Organizar o fluxo de circulação de pessoas;
2. Montar as salas respeitando o espaçamento:
 - Mesas - 2 metros entre elas;
 - Cadeiras - 1,5 metros entre elas.
3. Readequar o mobiliário com maior espaçamento ou utilizar sinalização de que aquele assento ou mesa não deve ser ocupado.
4. Demarcar o piso com etiquetas adesivas, direcionando o local para a formação de filas e posicionamento dos clientes durante o atendimento no buffet e caixa;
5. Recomenda-se utilizar separador de fila em frente ao balcão do caixa, garantindo o distanciamento entre hóspede e funcionário.

SERVIÇO:

1. Hotéis com contingência de colaboradores:
 - O serviço de retirada de louças e limpeza das mesas deverá ser realizado pelo mesmo funcionário que fará o atendimento ao cliente e entrega do pedido.
2. Hotéis com maior número de colaboradores:
 - O serviço de retirada de louças sujas e limpeza das mesas deverá ser realizado por um funcionário exclusivo para esta atividade.
3. Dê preferência pelo serviço de empratado, à la carte ou roomservice;
- 4 O buffet deve ser montado somente em situações em que o serviço não possa ser feito diretamente na mesa.



SERVIÇO DE SALÃO



AMBIENTES E MATERIAIS:

1. Manter o ambiente bem ventilado com portas e janelas abertas;
2. Não ligar o ar condicionado, salvo quando a área possua apenas esta forma de circulação de ar;
3. Disponibilizar recipientes identificados com álcool gel:
 - Na entrada do restaurante;
 - Nas extremidades do buffet;
 - Nas mesas que serão ocupadas.
4. Remover temporariamente decorações ou materiais de comunicação que não sejam higienizáveis;
5. Recomendação para materiais:
 - **Talheres, canudos e guardanapos:** embalados individualmente;
 - **Temperos, molhos, açúcar e adoçante:** em sachê;
 - **Jogos americanos:** descartáveis ou de materiais de fácil higienização, desinfetando-os cada vez que a mesa for utilizada;
 - **Cardápios:** plastificado.
6. Montar o mise en place das mesas somente no momento em que o cliente se sentar;
7. Envelopar com filme plástico teclados de computador e telefone, máquinas de cartão e controles remotos, substituindo a proteção no mínimo a cada troca de turno.

SERVIÇO DE SALÃO



BUFFET:

1. O serviço de buffet deverá ser acompanhado por um colaborador, para garantir que o cliente atenda às recomendações de conduta social:

- Uso de máscara;
- Higienização das mãos com álcool gel;
- Uso de luvas descartáveis para se servir.

2. No início do buffet disponibilizar:

- Luvas descartáveis;
- Pratos em pequenas quantidades, sendo o primeiro prato da pilha identificado como proteção para os demais;
- Talheres e guardanapos embalados individualmente.

3. Para disposição de alimentos no buffet:

• Dar preferência para a montagem de pratos com porções individuais e protegidos com plástico filme, exemplo:

- Porções de frutas;
- Porções de frios;
- Cestas de pães;
- Mini saladas.

• Quando necessário realizar a montagem padrão, disponibilizar pequenas quantidades de alimentos, com maior frequência de reposição.

4. Colheres, conchas e pegadores devem ser substituídos no mínimo a cada 30 minutos;

5. Todas as sobras de alimentos expostos em buffet deverão obrigatoriamente ser descartadas após o término do serviço ou após o tempo de exposição, seguindo os protocolos de segurança alimentar já implantados.

SERVIÇO DE SALÃO



À LA CARTE:

1. Realizar o atendimento com o maior distanciamento possível, evitando a aproximação;
2. Ao final do serviço, entregar a comanda ao hóspede em uma prancheta acrílica com uma caneta segurando pela parte superior. Após a assinatura, recolher pela mesma ponta;
3. Colocar a comanda dentro de um plástico transparente para entregá-lo à recepção.

RETIRADA DE LOUÇAS E LIMPEZA DE MESAS:

1. Retirar a louça suja, apoiando-a exclusivamente sobre bandeja e levar imediatamente para a área de higienização;
2. Realizar a limpeza das mesas do restaurante:

- Após a saída do cliente: Higienizar as mesas, cadeiras e jogos americanos com álcool líquido 70 % e papel ou pano descartável;
- Ao final do serviço: Fazer a higienização completa das mesas e jogos americanos com esponja, detergente e finalizar com álcool líquido 70 % e papel ou pano descartável.

3. Após cada uso, fazer a desinfecção com álcool líquido 70% e papel ou pano descartável.

- Cardápios;
- Pranchetas;
- Canetas;
- Outros materiais de contato.



SERVIÇO DE SALÃO



ROOM SERVICE:

1. No momento em que o hóspede fizer o pedido de Room Service, é necessário avisá-lo de que a entrega será feita sem contato;

2. Todos os serviços de entrega devem ser realizados na parte externa do apartamento, feitos com carrinhos de apoio;

3. Bater na porta para se identificar, mantendo a distância de 1,5 m;

4. Com a bandeja apoiada no carrinho, orientar o cliente que, como medida de segurança, ele mesmo deverá pegar o seu pedido;

5. Entregar a comanda ao hóspede em uma prancheta acrílica, segurando a caneta pela parte superior. Após a assinatura, recolher a prancheta com a caneta da mesma maneira.

6. Colocar a comanda dentro de um plástico transparente para entregá-lo à recepção;

7. Solicitar ao hóspede que, ao finalizar a refeição, deixe a bandeja do lado de fora do apartamento e interfone para a equipe do restaurante retirá-la;

8. Após o serviço, fazer a desinfecção com álcool líquido a 70 % e papel oupano descartável:

- Carrinho;
- Prancheta;
- Caneta;
- E outros materiais de contato.

9. As louças retiradas do Room Service devem ser levadas imediatamente à área de higienização da cozinha.

10. Quando possível, dê preferência à utilização de utensílios e talheres descartáveis;



PRIORIDADES DE IMPLANTAÇÃO

AÇÃO	RECOMENDAÇÃO	OBRIGATÓRIO
Seguir os procedimentos de segurança de alimentos já implantados na rede e disponíveis na Intranet.		✓
Seguir os procedimentos com as embalagens conforme descritos neste manual.		✓
Higienizar frutas, verduras e legumes em produto sanitizante para alimentos.		✓
Seguir procedimento de higienização da máquina de gelo conforme Manual que segue na Intranet.		✓
Realizar a desinfecção das áreas de manipulação de alimentos na frequência recomendada.		✓
Respeitar a capacidade máxima de 1 pessoa a cada 9 m ² no restaurante e bar.	✓	
Readequar o espaçamento entre mesas e cadeiras.		✓
Demarcar o piso com etiquetas adesivas para o atendimento no buffet e caixa.		✓
Utilizar separador de fila em frente ao balcão do caixa.	✓	
Manter as áreas do restaurante e bar bem ventiladas com portas e janelas abertas.		✓
Não ligar o ar condicionado, salvo quando a área possui somente esta forma de circulação de ar.	✓	
Disponibilizar álcool gel na entrada do restaurante, no buffet e nas mesas ocupadas		✓
Remover temporariamente itens de decoração que não sejam higienizáveis.	✓	
Disponibilizar talheres, canudos e guardanapos embalados individualmente.		✓
Disponibilizar temperos, molhos, açúcar e adoçante em sachês.		✓

PRIORIDADES DE IMPLANTAÇÃO

AÇÃO	RECOMENDAÇÃO	OBRIGATÓRIO
Utilizar jogos americanos descartáveis ou de materiais de fácil higienização e desinfetar a cada uso		✓
Plastificar os cardápios.	✓	
Montar o mise en place das mesas somente no momento em que o cliente se sentar.		✓
Envelopar com filme plástico acessórios do caixa do restaurante e higienizá-los a cada 1 hora.		✓
Fazer o polimento de utensílios de mesa após a higienização com álcool líquido 70%.		✓
A retirada da louça suja e limpeza da mesa deverá ser realizada por um funcionário exclusivo.	✓	
Manter o atendimento ao cliente com distanciamento de 1,5 m.		✓
Dar preferência aos serviços de A&B no sistema empratado, à la carte ou room service.	✓	
Realização do serviço de buffet somente se não puder ser feito diretamente na mesa.	✓	
Utilizar o serviço de buffet somente se autorizado pela Vigilância Sanitária local.	✓	
O buffet deve: ter um colaborador acompanhando; disponibilizar luvas descartáveis; pratos e talheres protegidos; reposição frequente do alimento; substituir pegadores a cada 30 min; descartar as sobras.		✓

PRIORIDADES DE IMPLANTAÇÃO

AÇÃO	RECOMENDAÇÃO	OBRIGATÓRIO
Realizar a entrega de room service sem contato com o cliente e com a utilização de carrinho.		✓
Dar preferência a materiais e utensílios descartáveis no room service.	✓	
Higienizar a louça na máquina de lavar		✓



MANUTENÇÃO



Sindihotéis

Sindicato de Hotéis e Meios de Hospedagem
do Estado do Espírito Santo

PROCEDIMENTOS GERAIS:



1. Realizar a manutenção corretiva durante a hospedagem somente em casos emergenciais;
2. Prestar o serviço sem a presença do hóspede no ambiente;
3. Colocar todos os equipamentos de proteção antes de entrar no apartamento;
4. Abrir as janelas e manter a porta aberta durante a permanência no apartamento.
5. Não ligar o ar condicionado;
6. Após realizar o serviço, acionar a Governança para realizar a desinfecção das superfícies de contato no apartamento;
7. Realizar a desinfecção de ferramentas de trabalho utilizando papel toalha ou pano descartável e álcool líquido 70%.

QUALIDADE DA AGUÁ:

1. Garantir a qualidade da água para consumo:
 - Higienizar os reservatórios de água semestralmente;
 - Substituir os filtros e elementos dos equipamentos semestralmente;
 - Realização de análises conforme legislação vigente.
2. Garantir a qualidade da água de piscinas:
 1. Verificação em relação à concentração de PH e cloro conforme legislação vigente.
 2. Realização de análises conforme legislação vigente.

PROCEDIMENTOS GERAIS:









QUALIDADE DO AR:

1. Realizar o Programa de Manutenção, Operação e Controle dos Equipamentos de Ar Condicionado seguindo exigências da lei N° 13.589, de 4 de janeiro de 2018;
2. Manter disponível os comprovantes da realização do programa, os quais devem ser apresentados em caso de inspeção sanitária.



PRIORIDADES DE IMPLANTAÇÃO

AÇÃO	RECOMENDAÇÃO	OBRIGATÓRIO
Realizar o serviço de manutenção corretiva em apartamento ocupado somente em casos emergenciais e sem a presença do hóspede;		
Após o serviço de manutenção, acionar a governança para realizar a desinfecção das superfícies de contato;		
Após prestar o serviço, realizar a desinfecção das ferramentas de trabalho.		
Realizar o Programa de Manutenção, Operação e Controle dos Equipamentos de Ar Condicionado conforme legislação vigente.		
Garantir a qualidade da água para consumo conforme legislação vigente.		
Garantir a qualidade da água de piscinas conforme legislação vigente.		

CORONAVIRUS (COVID-19) TEST

1 - Submitter		2 - Patient Information	
Name: Address: City & Province: Postal Code:		Health Card No.:	Medical Record No.:
Submitter lab no. number (if applicable):		Last Name:	
Clinician Initial / Surname and OHP / CPSSO Number:		First Name:	
Telephone: (XXX) XXX-XXXX	Fax: (XXX) XXX-XXXX	Date of Birth: YYYY / MM / DD	Sex: <input type="radio"/> M <input type="radio"/> F
cc Doctor/Qualified Health Care Provider information		Address:	
Name:		Postal Code:	Patient Phone No. (XXX) XXX-XXXX
Lab/Clinic Name:		3 - Travel History	
CPSSO Number:		Travel to:	
Telephone: (XXX) XXX-XXXX	Fax: (XXX) XXX-XXXX	Date of Travel: YYYY / MM / DD	Date of Return: YYYY / MM / DD
Address:		4 - Exposure History	
Postal Code:		Exposure to PUI, probable or confirmed case? <input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No	
COVID-19 Virus Does this patient meet the provincial definition of person under investigation (PUI)? <input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No		Exposure details:	
5 - Specimen Type (check all that apply)		Date of return of contact (if traveled): YYYY / MM / DD	Date of symptom onset of contact: YYYY / MM / DD
Specimen Collection Date: YYYY / MM / DD		8 - Clinical Information	
If possible: <input type="checkbox"/> NPS in UTM <input type="checkbox"/> BAL <input type="checkbox"/> Throat Swab in UTM <input type="checkbox"/> Sputum		Date of symptom onset: YYYY / MM / DD	
7 - Patient Setting		<input type="checkbox"/> Fever <input type="checkbox"/> Cough <input type="checkbox"/> Sore Throat <input type="checkbox"/> Pneumonia <input type="checkbox"/> Other (Specify):	
<input type="checkbox"/> Physician office/clinic	<input type="checkbox"/> Inpatient (ICU)	Temperatures, if known:	
<input type="checkbox"/> ER (not admitted)	<input type="checkbox"/> Institution		
<input type="checkbox"/> Inpatient (ward)		9 - Will the Patient Be Hospitalized?	
		<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No	

EM CASOS SUSPEITOS OU CONFIRMADOS DE COVID 19

NO CHECK IN:



1. A Ficha Nacional de Registro de Hóspede deverá conter um campo para o hóspede inserir informações relevantes em relação ao Covid-19, como:

- Presença de sintomas;
- Suspeita de contaminação;
- Necessidade de quarentena, etc;

2. Caso o hóspede informe que é um caso suspeito ou confirmação, as medidas de precaução devem ser adotadas.

ORIENTAÇÕES:

1. Informar sobre a obrigatoriedade do uso de máscara para circulação nas áreas comuns e disponibilizar máscara descartável caso necessário;

2. Disponibilizar para hóspedes e colaboradores uma lista de contatos de hospitais e serviço de saúde da cidade;

3. O hotel deve levar ao apartamento, se solicitado, um termômetro digital axilar de leitura rápida;

4. Disponibilizar um andar na extremidade inferior para acomodar casos suspeitos ou confirmados, de forma que o hóspede possa utilizar as escadas para acessar o andar;

5. Realizado o serviço de alimentação exclusivamente no apartamento;

6. Não realizar arrumação e limpeza do apartamento;

7. O serviço de check out poderá ser feito pelo telefone e a cobrança diretamente na porta do apartamento, sem aproximação física.



HÓSPEDES



CONDUTA OPERACIONAL:

1. Informar imediatamente todos os departamentos que nenhum funcionário pode acessar esta UH;
2. Na necessidade de manutenção, deverá ser realizada a troca de apartamento;
3. Fazer contato com o cliente uma vez ao dia para verificar sua condição de saúde e se precisa de algum auxílio;
4. Monitorar e registrar diariamente a situação do hóspede no log book da recepção;
5. Após a saída do hóspede, manter o apartamento em quarentena por 72 horas;
6. Na arrumação do check out, a equipe do hotel deve limpar o filtro do ar condicionado;
7. O hóspede deverá informar a recepção quando necessitar de enxoval limpo, retirada do lixo ou serviço de lavanderia;
8. Disponibilizar o enxoval limpo na porta da UH;
9. Deixar sacos plásticos para lixo e troca de enxoval para que o próprio hóspede realize os procedimentos e deixe-os do lado de fora do apartamento;
10. Os sacos contendo roupas e enxoval sujos, além do lixo proveniente desta UH, deverá ser identificado como material contaminado. A lavanderia e a empresa de coleta de resíduos devem ser informadas para os procedimentos adequados com este material;
11. Para o serviço de room service, utilizar somente utensílios e materiais descartáveis.

PRIORIDADES DE IMPLANTAÇÃO

AÇÃO	RECOMENDAÇÃO	OBRIGATÓRIO
A FNRH deverá conter um campo para informações pessoais sobre o COVID19;		✓
O serviço de alimentação deverá ser realizado exclusivamente no apartamento;		✓
Os serviços de arrumação e limpeza do apartamento não devem ser realizados.		✓
O serviço de check out poderá ser feito pelo telefone e a cobrança diretamente na porta do apartamento sem aproximação física;		✓
Manter na recepção os contatos e endereço de hospitais e serviços de saúde da cidade;		✓
Informar imediatamente as lideranças que nenhum funcionário pode acessar esta UH.		✓
Após a saída deste hóspede, manter um intervalo de 72 horas para realizar o serviço de limpeza no apartamento e acomodar um novo hóspede.	✓	
Após a saída do hóspede, realizar a limpeza do filtro do ar condicionado;	✓	
Serviço de retirada do enxoval sujo, roupas para a lavanderia e lixo devem ser feitos pelo hóspede na porta do apartamento.		✓

COLABORADOR







CONDUTA OPERACIONAL:

1. Designar uma chefia de setor para realizar o monitoramento dos colaboradores;
2. O monitoramento deve ser realizado na chegada do hotel, antes do início das atividades;
3. Perguntar sobre possíveis sintomas relacionados ao Covid-19;
4. Monitorar a temperatura de colaboradores, terceirizados e prestadores de serviço utilizando termômetro digital específico para temperatura corporal;
5. Funcionários que apresentem sintomas ou temperatura corporal superior a 37,5°C devem ser dispensados do trabalho e orientados a procurar atendimento médico presencial, seguindo recomendações do serviço de saúde local;
6. Em caso de suspeita ou confirmação de Covid-19 em um colaborador, realizar o mapeamento de todos funcionários e pessoas que tiveram contato direto nos últimos dias para monitoramento.



PRIORIDADES DE IMPLANTAÇÃO

AÇÃO	RECOMENDAÇÃO	OBRIGATÓRIO
Manter disponível para equipe os contatos e endereço de hospitais e serviços de saúde da cidade;		
Monitorar diariamente o estado de saúde dos funcionários, terceirizados e prestadores de serviço antes da entrada para o trabalho;		
Funcionários que apresentem sintomas ou temperatura corporal superior a 37,5°C, devem ser dispensados do trabalho e orientados a procurar atendimento médico presencial, seguindo recomendações do serviço de saúde local;		
Em caso de confirmação de um colaborador, realizar o mapeamento de todos funcionários e pessoas que tiveram contato com o mesmo nos últimos dias;		

REFERÊNCIAS:

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE ELEVADORES.

Coronavírus como evitar a propagação em elevadores.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES.

Como retomar as atividades.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE RESTAURANTES.

Protocolo de procedimentos de boas práticas nas operações para restaurantes, bares e lanchonetes pós Covid-19.

BRASIL. AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA.

Nota Técnica nº 38/2020. Desinfecção de pessoas em ambientes públicos e hospitais durante a pandemia de Covid 19.

BRASIL. AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA.

Nota Técnica nº 34/2020. Recomendações e alertas sobre procedimentos de desinfecção em locais públicos realizados durante a pandemia da Covid-19.

BRASIL. AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA.

Nota Técnica nº 47/2020. Recomendações sobre produtos saneantes que possam substituir o álcool 70% e desinfecção de objetos e superfícies durante a pandemia de Covid-19.

BRASIL. AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA.

Protocolo para quarentena de viajantes em hotéis. Brasília, abril de 2020.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE.

Coronavírus: sobre a doença.

PREFEITURA DE CURITIBA. SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE.

Protocolo de Curitiba contra o Coronavírus (Covid -19) para hotéis e congêneres.

PREFEITURA DE CURITIBA. SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE.

Protocolo de Curitiba contra o Coronavírus (Covid -19) para serviços de alimentação.

PREFEITURA DE CURITIBA. SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE.

Protocolo de Curitiba contra o Coronavírus (Covid -19) para academias e congêneres.

PREFEITURA DE CURITIBA. SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE.

Protocolo de Curitiba contra o Coronavírus (Covid -19) para atividades em piscinas.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE -OMS.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE – OPAS.

SÃO PAULO. SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE.

Recomendações às empresas e aos trabalhadores de lavanderia não hospitalar diante da pandemia do Coronavírus (Covid019).

WORLD HEALTH ORGANIZATION.

Coronavírusdisease (COVID-19) advice for the public.

WORLD HEALTH ORGANIZATION.

Coronavírusdisease (COVID-19)