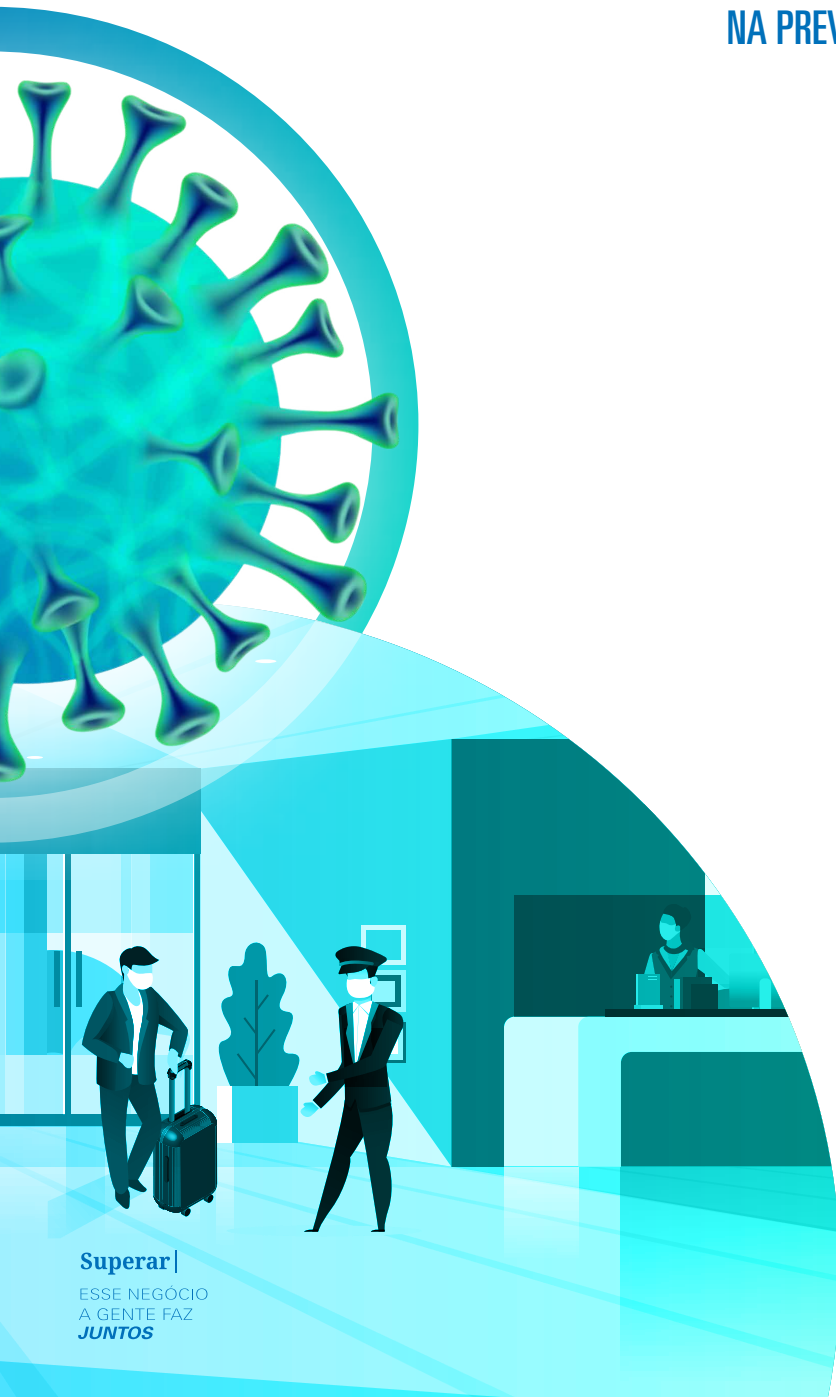


VERSÃO 2
06.08.2020

MANUAL DE CONDUTA SEGURA PARA
SERVIÇOS DE
HOSPEDAGEM
NA PREVENÇÃO DA COVID-19



Superar |

ESSE NEGÓCIO
A GENTE FAZ
JUNTOS

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

ABH
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTES
PARANÁ

PARANÁ
TURISMO

Fecomércio PR
Sesc | Senac | IFPD

SEBRAE

© 2020. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Paraná – SEBRAE/PR

Todos os direitos reservados.

A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (**lei nº 9.610**).

Informações e Contato

SEBRAE/PR

Rua Caeté, 150 – Prado Velho.

CEP 80220-300 – Curitiba – PR

0800 570 0800

Internet: www.sebraepr.com.br

Presidente do Conselho Deliberativo

Darci Piana

Diretoria Executiva

Vitor Roberto Tioqueta

Julio César Agostini

José Gava Neto

Gerente da Regional Leste

Joailson Antonio Agostinho

Coordenadora Estadual de Turismo – Regional Leste

Patrícia Albanez

Consultora Conteudista

Luana de Assis – Bioqualitas Consultoria Treinamento Ltda

Editoração

Luciana Corrêa – Eleva Branding & Design Ltda

Governo do Estado

Paraná Turismo

SESA | Secretaria da Saúde

Contribuições

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

Giovanni Diego Cauduro Bagatini – Fecomércio PR

Jonel Chede Filho – SEHA

Orlando Kubo – ABIH/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

Superar |

ESSE NEGÓCIO
A GENTE FAZ
JUNTOS



APRESENTAÇÃO

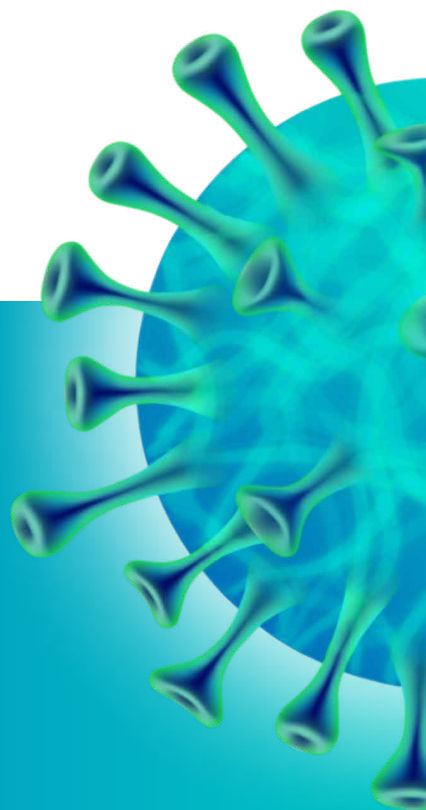
Este manual foi desenvolvido com o objetivo de orientar os serviços de hospedagem na prevenção à COVID-19. As orientações contidas aqui se somam às práticas de segurança que já são adotadas e exigidas pelos órgãos de controle. Neste manual, constam os principais procedimentos a serem seguidos na operação dos serviços de hospedagem na garantia das ações de enfrentamento à pandemia do novo coronavírus. Complementar às orientações propostas, é necessário também que a empresa verifique legislação, municipal, estadual e federal, sobre as Boas Práticas de higiene na manipulação de alimentos, bem como as regras locais quanto ao funcionamento das atividades econômicas.

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 implantadas para a segurança de hóspedes e colaboradores.

Neste manual, constam os principais procedimentos a serem seguidos por todos os colaboradores nas diversas atividades do setor hoteleiro na garantia das ações de enfrentamento à pandemia do novo coronavírus. O objetivo é auxiliar o setor no retorno às atividades – que possam acontecer de forma tranquila, organizada e segura para todos os envolvidos.

O QUE É A COVID-19?

É uma doença provocada pelo agente SARS-CoV-2, conhecido como “novo” coronavírus, considerando haver outros coronavírus que anteriormente provocaram doenças similares, como o SARS-CoV-1, em 2002. O coronavírus é um vírus transmitido principalmente pelo sistema respiratório.



QUAIS AS FORMAS DE TRANSMISSÃO?

A transmissão costuma ocorrer no contato com infectados, por meio de secreções, como gotículas de saliva, ou contato indireto com superfícies contaminadas.

Figura 1: Formas de transmissão do SARS-CoV-2



GOTÍCULAS
DE SALIVA



ESPIRRO



TOSSE

A transmissão também ocorre quando uma pessoa toca as superfícies e/ou objetos contaminados (celulares, maçanetas de portas, interruptores de luz, chaves, bolsas, entre outros) e leva as mãos aos olhos, boca e nariz sem a devida higienização prévia.

Figura 2: Formas de transmissão do SARS-CoV-2



APERTO DE MÃOS



OBJETOS OU SUPERFÍCIES
CONTAMINADAS

QUAIS OS SINTOMAS DA COVID-19?

Os sintomas mais comuns da doença são febre, tosse ou dificuldade para respirar. As vezes outros sintomas como dor de garganta, dor de cabeça, cansaço e diarreia também podem ocorrer.



Todos os indivíduos que apresentem sintomas compatíveis com a COVID-19 devem ser afastados do convívio social, adotando as medidas de isolamento. Para isso, é importante que a empresa avalie diariamente a condição de saúde dos seus funcionários, incentivando-os a comunicar imediatamente qualquer sintoma semelhante ao de uma gripe (tosse, dor de garganta, febre, entre outros), assim como a possibilidade de terem mantido contato próximo com algum indivíduo suspeito ou confirmado para COVID-19.

Caso algum hóspede seja diagnosticado com COVID-19, o mesmo deverá ser orientado a adotar medidas de isolamento social a fim de preservar a segurança dos demais hóspedes e trabalhadores do hotel. As condutas a serem adotadas estão descritas neste manual.

Se tiver dúvidas, ligue para 136.

POR QUANTO TEMPO O VÍRUS PERMANECE VIÁVEL SOBRE SUPERFÍCIES?

Alguns estudos indicam que o vírus é mais resistente em superfícies lisas. Observe o tempo que pode sobreviver de acordo com as superfícies pesquisadas na tabela 1.

Tabela 1: Tempo de permanência do coronavírus em diferentes superfícies

MEIO/SUPERFÍCIE	TEMPO
Em suspensão (aerossóis)	3h
Cobre	4h
Papelão	24h
Aço Inoxidável	72h
Plástico	72h

Fonte: *Food Safety and Coronavirus: A Comprehensive Guide*

Ainda não há dados que estabeleçam o tempo em que o vírus possa permanecer viável nos alimentos ou em tecidos, especialmente considerando que sua estabilidade depende do tipo de superfície em que é depositado.

QUAL A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO INTERNA?

Considerando que esta é a primeira pandemia enfrentada pela maioria das pessoas e que muitas informações relacionadas à evolução desta doença são produzidas diariamente, é fundamental que a empresa mantenha um programa de capacitação e treinamentos para trabalhadores voltado à abordagem dos seguintes temas:

- Higienização das mãos.
- Utilização de máscaras faciais de proteção.
- Medidas de distanciamento social
- Etiqueta respiratória.
- Limpeza e desinfecção de ambientes e superfícies
- Medidas de segurança a serem adotadas por prestadores de serviços terceirizados e hóspedes.
- Recomendações relacionadas à divulgação e compartilhamento de informações em redes sociais.



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, as boas práticas da área de alimentos e bebidas, como também acompanhar e aplicar a legislação sanitária vigente.

QUAL A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EXTERNA?

Todos os esforços para garantir a segurança dos hóspedes e funcionários devem ser evidenciados pela empresa, utilizando para isso ampla divulgação de conteúdos e informações nos seguintes meios de comunicação:

- Site da empresa.
- Canais de mídia social, como Instagram, Facebook e YouTube.
- Cartazes com orientações relacionadas às medidas de prevenção e controle da transmissão da COVID-19;
- Vídeos relacionados a importância da higienização das mãos e do ambiente, disponíveis no site e nas redes sociais.
- Disponibilização de certificados de qualidade que atestem o cumprimento das medidas de segurança para 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 o cliente conheça o trabalho desenvolvido pela empresa frente a estes programas sociais!

Recomenda-se também adicionar uma seção relacionada à saúde e segurança na política de qualidade da empresa, a qual também poderá estar disponível no site ou outros canais de comunicação, como por exemplo: mensagens em redes sociais, e-mails, WhatsApp, entre outros.

QUAIS AS REGRAS GERAIS?

Alguns procedimentos são comuns à todos os setores e trabalhadores do serviço de hospedagem. Desta forma, a gestão deve assegurar que os funcionários:

- Os funcionários estejam familiarizados com as medidas a serem adotadas para a prevenção e controle da COVID-19, tais como: higienização das mãos, distanciamento social, uso contínuo de máscaras de proteção facial e desinfecção freqüente de ambientes e superfícies.



1 Quando tossir ou espirrar, cobrir a boca e o nariz com o antebraço ou utilizar lenço descartável, que deve ser jogado fora após o uso.



2 Em seguida, higienizar corretamente as mãos com álcool 70 (20 segundos) ou água e sabonete líquido (40 segundos).

- Manter disponíveis os insumos necessários para higienização das mãos (álcool 70%, sabonete líquido e papel toalha) em todos os pontos onde houver circulação de pessoas. Também os produtos utilizados para limpeza e desinfecção dos ambientes e superfícies devem ser assegurados à equipe responsável, devendo ser intensificada a desinfecção de pontos muito tocados no dia-a-dia, tais como: maçanetas de porta, teclados de computador, telefones, corrimãos de escadas, entre outros.

- Manter os ambientes arejados, dando preferência à ventilação natural.
- Avaliar a higiene do sistema de ar condicionado com a empresa responsável – verifique se a frequência está de acordo com a indicação dos fabricantes ou responsáveis pela manutenção e se toda a documentação está adequada e disponível.
- Instalar cartazes informativos em pontos estratégicos onde haja maior fluxo de pessoas, com orientações relacionadas à doença COVID-19 (sintomas e formas de transmissão) e medidas para prevenção e controle da transmissão (distanciamento social, higienização freqüente das mãos, uso de máscaras, entre outras).
- Assegurar que em todas as áreas em que filas possam ser feitas, como na recepção, elevadores, pontos de venda de alimentos, etc, sejam estabelecidas marcações no piso para obedecer aos requisitos de distanciamento social de a menos 2m.
- Comunicar ao hóspede no ato da reserva os processos de segurança e prevenção que o hotel está adotando. A comunicação pode ser feita via flyers eletrônicos para envio por e-mail e/ou whatsapp, publicação em site e redes sociais do estabelecimento. As informações a serem contempladas podem ser referentes ao uso dos espaços sociais, práticas de limpeza dos quartos, distanciamento social, uso contínuo do álcool gel 70% e o uso adequado de máscaras.

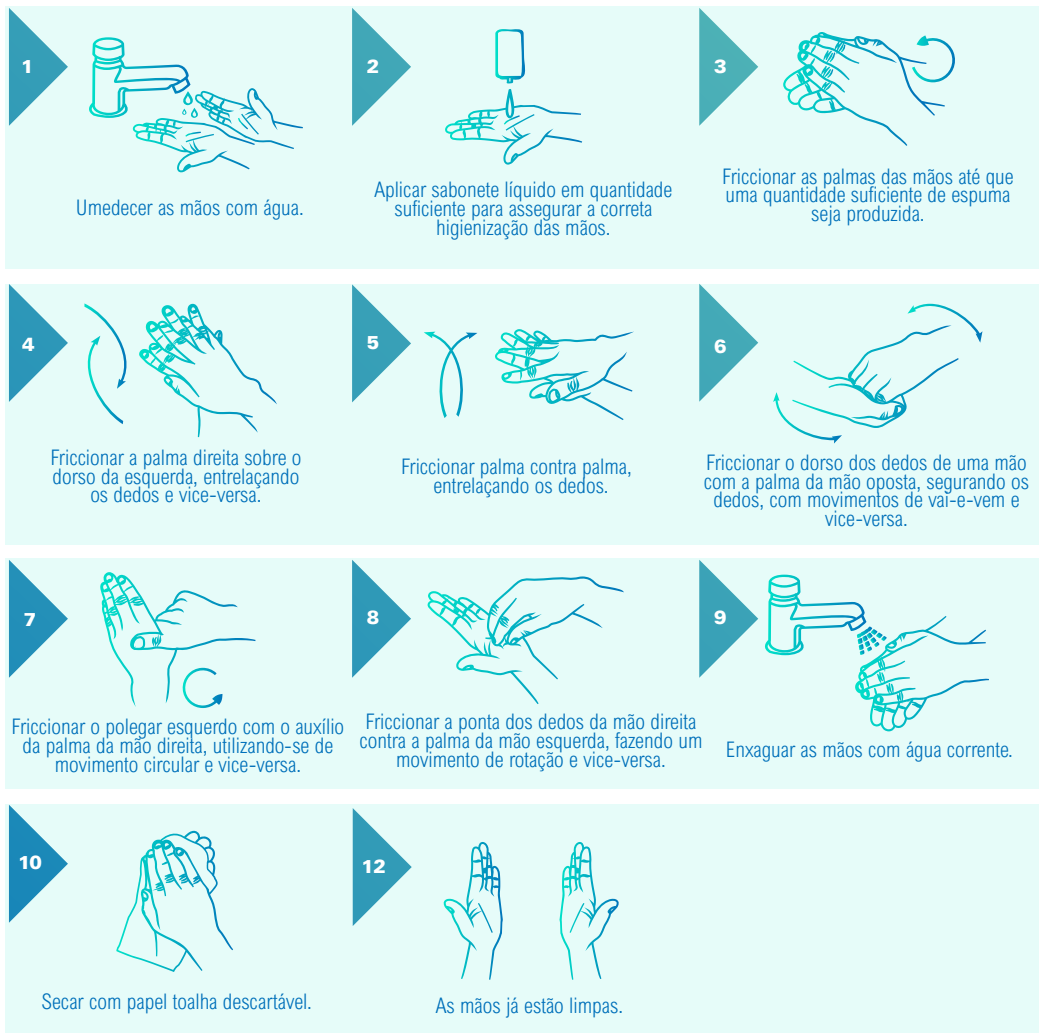
COMO HIGIENIZAR AS MÃOS?

A higienização das mãos deve ser garantida em todos os pontos onde houver esta necessidade (banheiros, espaços destinados à refeição, locais de circulação de pessoas, recepção do hotel, entre outros). Desta forma, o hotel deve assegurar acesso a todos os recursos necessários para realização desta prática com segurança: água corrente, sabonete líquido, álcool 70%, papel toalha e lixeiras com tampa sem acionamento manual.

As mãos devem ser higienizadas sempre que:

- Tocar a boca e/ou nariz ao tossir e espirrar;
- Coçar os olhos ou nariz;
- Tocar em superfícies ou objetos normalmente muito manipulados no dia-a-dia (celular, notas de dinheiro ou moedas, lixos, chaves, maçanetas, botões de elevador, corrimões, entre outros).
- Utilizar os sanitários.

Ao higienizar as mãos, utilizar os produtos corretos indicados para esta finalidade (água e sabonete líquido, pelo tempo mínimo de 40 segundos ou álcool 70%, pelo tempo mínimo de 20 segundos). As orientações relacionadas à técnica para correta higienização das mãos devem estar disponíveis na forma de cartazes fixados nos pontos onde esta prática será realizada.



Recomenda-se que a higienização das mãos seja preferencialmente realizada com álcool 70%, pois é um produto eficaz, que requer pouco tempo de fricção das mãos para que o resultado esperado seja alcançado (20 segundos). Já a higienização das mãos com água e sabonete líquido requer o tempo mínimo de 40 segundos para ser considerada eficaz. Atenção: quando as mãos estiverem visivelmente sujas, o uso do álcool é contra-indicado. Neste caso, as mãos devem ser higienizadas diretamente com água e sabonete líquido.

COMO USAR MÁSCARAS DE PROTEÇÃO?

A empresa deve disponibilizar máscaras para todos os funcionários, seguindo as seguintes recomendações e características:



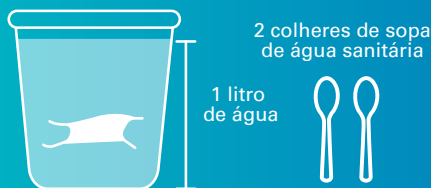
- Devem ser de tecido, confeccionadas no mínimo com dupla camada, preferencialmente de algodão. As medidas devem assegurar perfeita cobertura da boca e nariz do usuário, sem deixar espaços nas laterais, além de tiras laterais para amarração na parte posterior da cabeça ou elásticos para fixação na orelha.
- O trabalhador deve receber máscaras em quantidades suficientes de forma que consiga efetuar as substituições nos intervalos recomendados (a cada 3 horas (funcionários em geral) ou 2 horas (manipuladores de alimentos), ou sempre que estiverem úmidas, sujas ou danificadas)
- Adotar mecanismo para o registro e controle da entrega de máscaras (em quantidades suficientes) para todos os trabalhadores, contendo data e assinatura do funcionário.
- As máscaras são de uso individual e não podem ser compartilhadas.
- As máscaras devem cobrir totalmente a boca e o nariz durante o uso. Sob qualquer condição devem ser mantidas abaixo do queixo, penduradas no braço ou guardadas em bolsos do vestuário. Sempre que possível, recomenda-se que barbas sejam removidas, a fim de que as máscaras possam ficar perfeitamente ajustadas ao contorno do rosto.
- Não tocar nas máscaras, aonde cobrem boca e nariz; caso contrário, as mãos estarão sendo contaminadas e, por consequência, tudo o que for tocado por elas posteriormente.

- As máscaras tendem a ficar úmidas quando usadas por tempo superior a 3 horas, portanto recomenda-se que sejam substituídas a cada 2 ou 3 horas (de acordo com o tipo de função), ou em intervalos menores caso haja umidade perceptível, sujeira aparente, danos ou dificuldade para respirar.
- Jogar fora no lixo do banheiro as máscaras descartáveis.
- Separar em saco ou caixa plástica exclusiva e identificada as máscaras reutilizáveis para posterior higienização.
- Considerando-se o porte e o número de funcionários, a higiene das máscaras poderá ser feita 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.
- Meios de Hospedagem que optarem por oferecer o serviço de higienização das máscaras reutilizáveis dos clientes, devem disponibilizar recipientes ou sacos plásticos específicos e identificados 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).

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

HIGIENIZAÇÃO AS MÁSCARAS REUTILIZÁVEIS

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

As orientações de uso, cuidados e higienização das máscaras reutilizáveis estão descritas na Nota Orientativa 22/2020 da Secretaria de Estado da Saúde, disponível em:

http://www.saude.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2020-06/no_22_mascaras_de_tecido_para_populacao_v2.pdf

E QUANTO A LIMPEZA E DESINFECÇÃO DOS AMBIENTES E SUPERFÍCIES?

Como vimos, a transmissão da COVID-19 pode ocorrer pela contaminação de superfícies. Portanto, manter ambiente, equipamentos e utensílios higienizados é imprescindível.

1. Os funcionários devem utilizar EPI durante os procedimentos de limpeza e desinfecção dos ambientes.
2. É importante higienizar as mãos com álcool gel 70% (por 20 segundos) ou água e sabonete líquido (por 40 segundos) antes e após a limpeza dos ambientes, ao tocar superfícies (principalmente aquelas onde o contato com as mãos é maior), bem como antes e após o uso de luvas de limpeza.

3. A empresa deve estabelecer os procedimentos de limpeza e desinfecção, com orientações detalhadas dos produtos a serem utilizados, frequência, passo a passo e responsáveis.

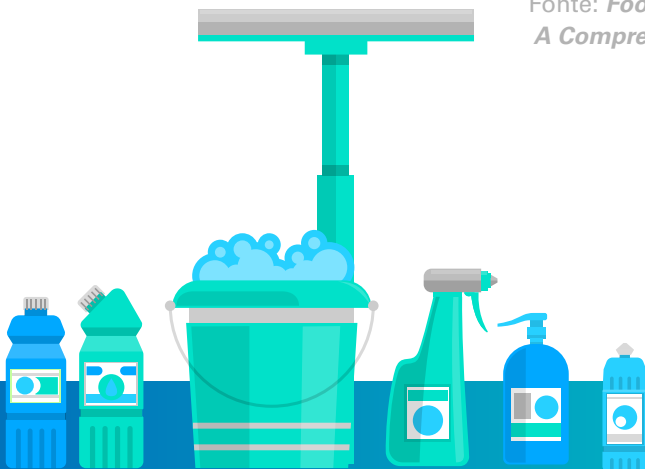
Todos os produtos utilizados devem possuir autorização da ANVISA. Para alcançar o resultado esperado, é fundamental seguir as instruções contidas no rótulo do produto quanto à forma de uso, cuidados e equipamentos necessários para sua aplicação.

Para a desinfecção em geral, recomenda-se principalmente o álcool 70%, a água sanitária ou outro produto destinado para este fim. A diluição da água sanitária pode ser feita de acordo com as seguintes proporções:

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

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

Fonte: *Food Safety and Coronavirus: A Comprehensive Guide; ANVISA, 2020.*



COMO REALIZAR A DESINFECÇÃO?

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 uso da 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 enxaguadas em água corrente após este tempo. Pode ser usada especialmente para a desinfecção de pisos, paredes e ambientes em geral.

QUAIS OS CUIDADOS GERAIS NA HORA DE COMPRAR MERCADORIAS?

- Usar máscara protetora;
- Atentar-se para a desinfecção dos puxadores dos carrinhos ou alças das cestas;
- Higienizar as mãos com álcool 70% ao entrar e ao sair do mercado;
- Manter o afastamento de 2 metros de outras pessoas durante o período de compras.

QUAIS OS CUIDADOS NA ENTRADA E ÁREAS COMUNS?

- 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.
- Quando possível, recomenda-se para espaços maiores como recepção, foyers de eventos e restaurantes criar corredores com trajetos delineados de circulação, de modo que não ocorra encontro de pessoas nos fluxos de entrada e saída do local.
- Sempre que possível, remova as portas dos ambientes ou deixe-as abertas o máximo de tempo possível. O uso de sensores de presença também é uma boa alternativa. Esta medida evitará o contato freqüente das mãos dos usuários com as maçanetas das portas, consideradas superfícies com alto risco de contaminação.
- Exija o uso de máscaras para entrar no meio de hospedagem. Convém que o empreendimento disponibilize máscaras extras.



O QUÊ CUIDAR NO LOBBY?

Alguns itens são bastante comuns neste espaço: café, revistas e jornais. Neste momento, itens que possam ser tocados por mais de uma pessoa devem ser removidos para a segurança de todos, não importando o tamanho do lobby do serviço de hospedagem.

Os móveis e o layout das áreas de convivência devem ser repensados para facilitar o distanciamento social e eliminar pontos de contato desnecessários.

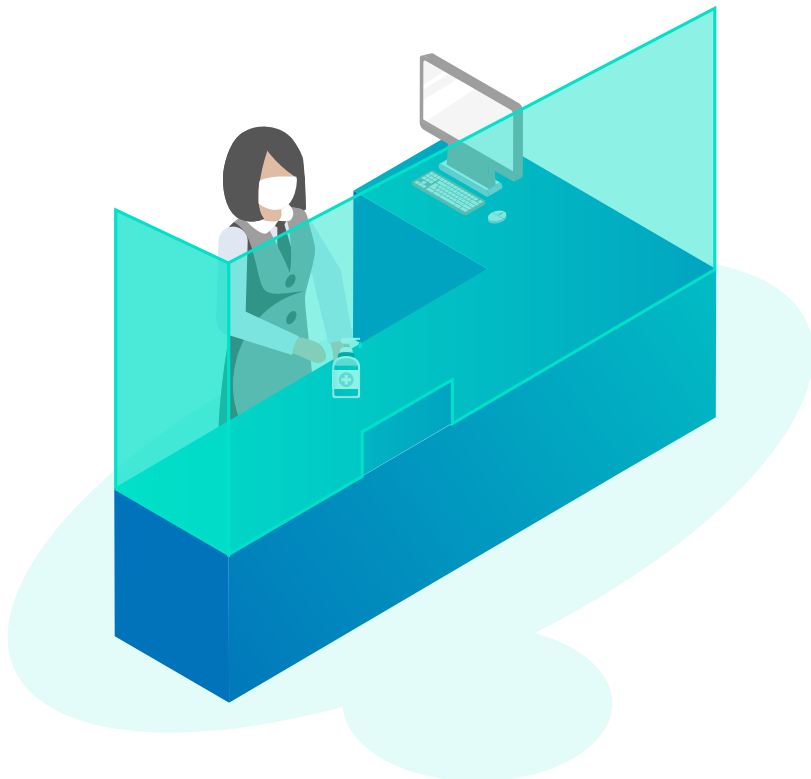
Caso o meio de hospedagem faça questão do serviço de café, água, chá e etc, pode optar por manter um profissional para que possa servir estes itens aos hóspedes diante da demanda do cliente. O que não deve ser permitido é o auto serviço.

QUAIS OS CUIDADOS NA RECEPÇÃO?

Nesta área há diversas estratégias que podem ser adotadas para prevenir a contaminação de funcionários e hóspedes, como:

- Priorize processos de check-in e check-out on line ou crie formas que estes processos sejam breves e evitem o contato entre hóspedes e funcionários da equipe de recepção.
- 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 o atendimento virtual, que pode ser feito por aplicativo do meio de hospedagem. Outra alternativa é o uso de viseiras 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.
- 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.



COMO DESINFETAR AS CHAVES* OU OS CARTÕES DE ACESSO:

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 dentro do envelope com o número do apartamento na bandeja, que também deve estar desinfetada;
5. Entregar ao cliente.

*Não utilizar chaveiros de madeira ou papelão – apenas o plástico e o acrílico permitem a desinfecção.

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.



- Disponibilize dispensers com álcool gel 70% para uso dos hóspedes na recepção e outros pontos com maior circulação de pessoas (entrada do hotel, porta de acesso a elevadores, hall, recepção, banheiros, entre outros) para o uso por hóspedes e trabalhadores.
- A rotina de limpeza e desinfecção de superfícies muito tocadas (aparelhos de telefone, mouses e teclados) deve ser intensificada durante a jornada de trabalho e os profissionais devem ser constantemente estimulados a ampliarem a frequência com que higienizam as mãos durante o tempo de trabalho. Para isso, é fundamental que disponham de álcool 70% próximo ao local de trabalho (a menos de 1 metro de distância).
- 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.

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 as 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 deve higienizar as mãos com álcool gel a 70%. Para garantir seu uso imediato, frascos pequenos com o desinfetante podem ser entregues a estes colaboradores.

QUAIS OS CUIDADOS NO LOUNGE BAR?

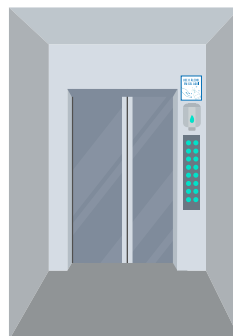
Uma das opções, e a mais segura, é a manutenção do lounge bar fechado enquanto os casos de Covid-19 persistirem. Mas, caso o meio de hospedagem decida manter este serviço, os seguintes cuidados devem ser tomados:

- Rever o layout dos móveis, de forma que atendam às diretrizes de distanciamento social e permita espaçamento adequado entre mesas e cadeiras. O espaçamento entre mesas deve ser de 2 metros ou de acordo com o que foi determinado pela legislação local.
- Aumentar a frequência da 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.
- Remover condimentos, enfeites, guardanapos ou qualquer item das mesas que possa ser tocado por mais de um cliente.
- Os cardápios físicos para escolha das refeições devem ser plastificados ou inseridos em placas de acrílico para que possam ser desinfetados. Mesas e cadeiras também devem ser desinfetadas a 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 quem faz a cobrança não tem contato com os cartões.

QUAIS OS 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 podem incluir o seguinte:

- O elevador deve ser usado por uma pessoa de cada vez. São exceções famílias ou colegas que viajam juntos.
- 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.



QUAIS OS PRINCÍPIOS BÁSICOS DE HIGIENE?



Para a higienização de mãos dos manipuladores de alimentos o estabelecimento deve disponibilizar pias abastecidas com água, sabonete líquido neutro e álcool gel 70% ou sabonete líquido antisséptico, papel toalha não reciclado, lixeira com tampa sem acionamento manual e procedimento de higiene visível.

As pias utilizadas pelos clientes devem possuir água, sabonete líquido, papel toalha não reciclado, álcool gel 70%, lixeira com tampa sem acionamento manual e procedimento de higiene visível.

COMO CUIDAR DOS QUARTOS?

ESTRUTURA

Deve ser dada preferência para instalação de pisos com características lisas e impermeáveis, pois são de fácil limpeza e desinfecção e não aderem sujidades entre possíveis ranhuras.

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

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

Alguns itens como ferro, tábua de passar roupa, travesseiros e cobertores extras, despertadores, cafeteira, chaleira, tapetes de ioga e outros, também devem ser removidos e fornecidos apenas quando solicitados. O mesmo deve ser feito em relação aos snacks e itens do mini bar. Todos os itens disponíveis no meio de hospedagem podem ser organizados em menu plastificado que possa ser desinfetado.

Os controles remotos da TV, ar condicionado e TV a cabo devem ser desinfetados e envolvidos em filme plástico ou colocados dentro de sacos plásticos, facilitando as próximas desinfecções. Estas capas devem ser trocadas sempre que estiverem danificadas.

PRÉ-HIGIENE

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

DESCANSO DE 72 HORAS

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

DESCANSO DE 24 HORAS

Na maioria das superfícies rugosas é provável que a sobrevivência do vírus seja de aproximadamente 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.

MEDIDAS DE BIOSSEGURANÇA

O profissional responsável pela limpeza e desinfecção de superfícies está exposto a riscos e o objetivo das medidas de biossegurança é identificar riscos à saúde e ao meio ambiente decorrentes da exposição à matéria orgânica e aos agentes biológicos e do manuseio de produtos químicos e materiais perigosos.

Recomenda-se a varredura úmida dos ambientes, com mops ou rodo e panos de limpeza. Desta forma é possível evitar a dispersão de microrganismos veiculados pelas partículas de poeira.

Os panos devem ser exclusivos para uso em cada ambiente. Portanto, panos usados na limpeza de banheiros não devem ser usados na limpeza de outros locais do quarto, por exemplo. Ainda, devem estar sempre limpos e alvejados.

MEDIDAS DE BIOSSEGURANÇA

- Utilizar uniforme completo, composto por máscara, camisa ou camiseta, calça comprida e calçado fechado.
- Trocar o uniforme diariamente.
- Utilizar luvas de borracha confeccionadas com material resistente e de cano longo durante a execução de procedimentos de limpeza e desinfecção de superfícies.
- Ao entrar nos quartos, abrir todas as janelas; se possível, deixar os quartos arejarem por algum tempo antes de procederem a limpeza.
- Retirar a roupa de cama (que inclui cobertores, edredons e colchas) com cuidado e sem sacudir os tecidos. Para o transporte de roupas sujas, acondicioná-las em sacos plásticos ou diretamente em carrinhos fechados de uso exclusivo para este fim.
- Retirar a roupa de banho com o mesmo cuidado.
- Com o kit de higiene para o quarto, realizar a higiene do piso e a desinfecção de todas as superfícies de móveis e objetos, como armários, mesas, cadeiras, controles remotos de TV e ar condicionado, maçanetas, interruptores de luz, aparelhos de ar condicionado, televisores, telefones, travas de segurança, olho mágico, suporte de bagagem, ferro e tábua de passar roupas, cabides, minibar, cardápios, cortinas e outros. A adoção de um check-list individual dos itens do quarto para higienização pode ser útil para dar referência à equipe de limpeza.



- As mãos dos profissionais de limpeza e desinfecção de superfícies devem ser lavadas antes e após o uso de luvas. Após a utilização, as luvas devem ser lavadas, desinfetadas e colocadas em caixa adequada e exclusiva até o próximo uso.
- Quando estiver com luvas não se deve tocar em maçanetas, portas, telefones, botões de elevadores e outros locais.
- Trocar os travesseiros, deixando-os sem uso por pelo menos 3 dias, ou deixá-los dentro de capas impermeáveis que possam ser desinfetadas e, neste caso, fazer sua desinfecção.
- Quando houver possibilidade de contato com superfícies úmidas ou molhadas, o profissional deverá fazer uso de avental impermeável, o qual pode ser usado por cima do uniforme.
- Com o kit de higiene para o banheiro, realizar a higiene do piso, do box, ralos, louças sanitárias e demais superfícies, com especial atenção aos interruptores de luz, acionadores de descargas, torneiras de chuveiros, secadores e suportes e outros.
- Lavar as luvas com água, detergente e álcool 70%, retira-las e guarda-las em caixa adequada e exclusiva. **AO FINAL DO TURNO, AS LUVAS DEVEM SER LAVADAS, DESINFETADAS E SEREM MANTIDAS EM LOCAL AREJADO PARA SECAGEM COMPLETA ANTES DO PRÓXIMO USO.**
- Após a limpeza dos banheiros, os jogos de toalha devem ser substituídos por peças limpas e secas, conforme a rotina do hotel.

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.

O compartilhamento do quarto por pessoas de diferentes grupos sociais não é recomendado. A respiração naturalmente faz com que o ar circule pelo ambiente do quarto que, normalmente, estará fechado. Portanto, os hostels, albergues e outros serviços de hospedagem que ofereçam quartos compartilhados devem verificar o posicionamento das autoridades sanitárias locais quanto a esta prática. Não deve haver compartilhamento de espaços físicos, exceto por pessoas de uma mesma família. Sempre que houver a possibilidade, deve-se preferir que os quartos não sejam compartilhados.

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, se necessidade de retorno ao hospital ou troca de apartamento para limpeza.
- Se possível, o hóspede deve ser colocado em apartamento conjugado e a manutenção do quarto ser feita a cada 3 dias. Desta forma, o hóspede poderá trocar de quarto com maior conforto e sem contato com colaboradores do hotel, para que o quarto seja limpo sem a sua presença e com mais tranquilidade 3 dias após a sua saída. Adotando essa prática, o apartamento poderá ser trocado e limpo a cada três dias. Outra possibilidade seria fornecer um kit de limpeza para que o próprio hóspede realize a manutenção do seu quarto durante o período de estadia. Neste caso, a limpeza do quarto por um colaborador do hotel poderá ser feita 3 dias após o check-out do hóspede.
- Profissionais específicos devem ser designados para realização desta atividade, não sendo recomendado que os mesmos profissionais responsáveis pela limpeza do hotel realizem a limpeza dos quartos usados por hóspedes suspeitos ou confirmados de COVID-19.
- Importante estabelecer um horário pré-definido para a limpeza e desinfecção dos quartos destinados a hóspedes suspeitos ou confirmados de COVID-19, sendo recomendado que estes espaços sejam limpos e desinfetados por último.
- Os responsáveis pelos procedimentos de limpeza e desinfecção devem utilizar todos os Equipamentos de Proteção Individual (EPI) recomendados: touca, óculos acrílico, aventais de manga longa, luvas de borracha, botas de cano longo, máscaras cirúrgicas (substituir por máscaras N95 se possibilidade de borrfar produtos que gerem aerossol).

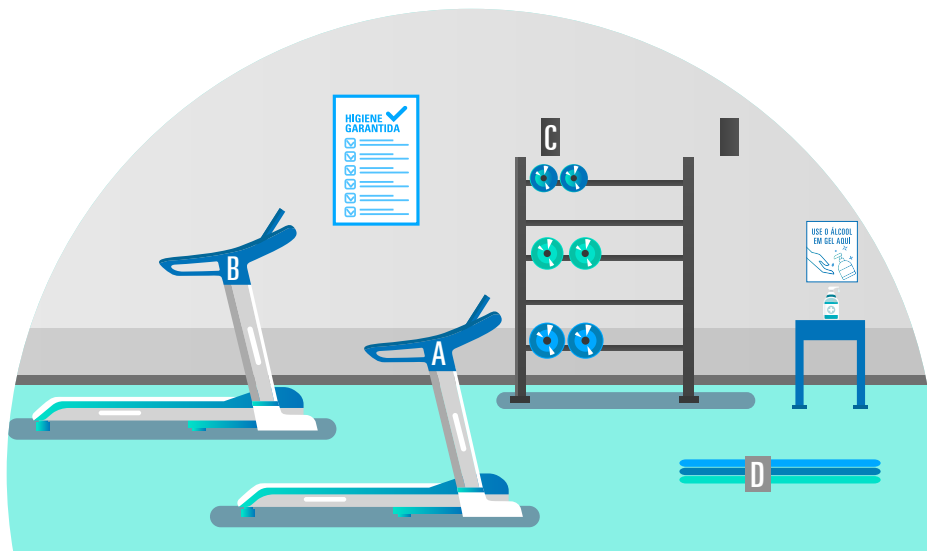
- Pessoas portadoras de doenças crônicas, idosos, ou que pertencem a grupos de risco não devem executar atividades nos ambientes destinados a hóspedes suspeitos ou confirmados de COVID-19.
- As roupas de cama e banho devem ser lavadas separadamente. No caso de serviço terceirizado, deve-se comunicar à lavanderia sobre os cuidados necessários.
- Os resíduos podem ser descartados como resíduo comum - não reciclável, tomando o cuidado extra de utilizar somente 2/3 da capacidade do saco (preto ou cinza), fechando-o com lacre ou nó e usando embalagem dupla sempre que possível.
- 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 ser orientado a usar máscara cirúrgica para receber os pedidos. Todos os utensílios utilizados por hóspedes suspeitos ou confirmados de COVID-19 devem ser descartáveis.
- O profissional do room service deve ser orientado a manter a distância de 2 metros do hóspede suspeito ou confirmado de COVID-19. Sempre antes das entregas ou coletas o profissional deverá higienizar as mãos com álcool 70%.



E QUANTO AS 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 que permita 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.



COMO SERÃO OS EVENTOS?

A pandemia da COVID-19 fez com que grandes eventos presenciais fossem adiados. No entanto, com a diminuição da curva de contaminação, eventos menores ou híbridos possivelmente voltarão a ser realizados e algumas providências podem ser importantes:

- Evitar visitas desnecessárias ao meio de hospedagem pelos clientes que estejam interessados na contratação de seu espaço. Mecanismos como catálogo do espaço, filme ou tour virtual de 360° podem ser alternativas às visitas de inspeção do local.
- Avaliar a oferta de eventos híbridos, que acontecem simultaneamente em ambiente virtual e presencial. Para tanto, a empresa pode investir ou buscar parcerias para oferta de tecnologia de transmissão, interação e compartilhamento de conteúdo em eventos.
- Revisar a capacidade dos espaços para reuniões e eventos em função do distanciamento social. Os espaços devem considerar a capacidade de 3,14m² por pessoa, cálculo de área formada pelo raio da distância de 2m determinada como adequada.

Mais informações podem ser acessadas na Manual de Conduta Segura para Eventos na Prevenção da COVID-19.

- Servir coffee-breaks em kits entregues individualmente, ou em serviços a la carte, ou em forma de serviço de rotisseria.
- Disponibilizar dispensers com álcool gel a 70% próximos de portas, computadores e mesas.
- Manter 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%.



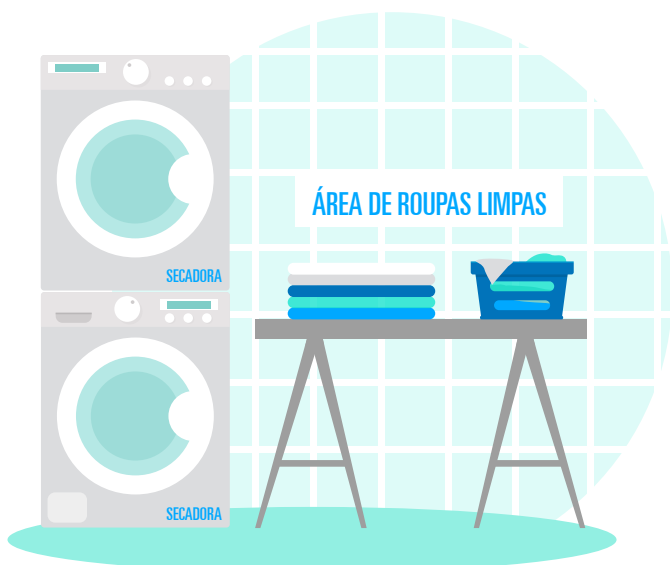
QUAIS OS CUIDADOS COM A LAVANDERIA?

Os procedimentos de higiene de toalhas, roupas de cama, uniformes e roupas de hóspedes pode ser o mesmo adotado até o momento pelo meio de hospedagem, mas deve haver um maior cuidado quanto a separação e manuseio de todos os itens. Os profissionais devem ser orientados quanto à importância de intensificarem a higienização das mãos com álcool 70% antes e após a manipulação de roupas, utilizando luvas quando houver risco de contato com fluídos ou secreções orgânicas. 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 que as 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.



E OS ESCRITÓRIOS DE APOIO DA EMPRESA?

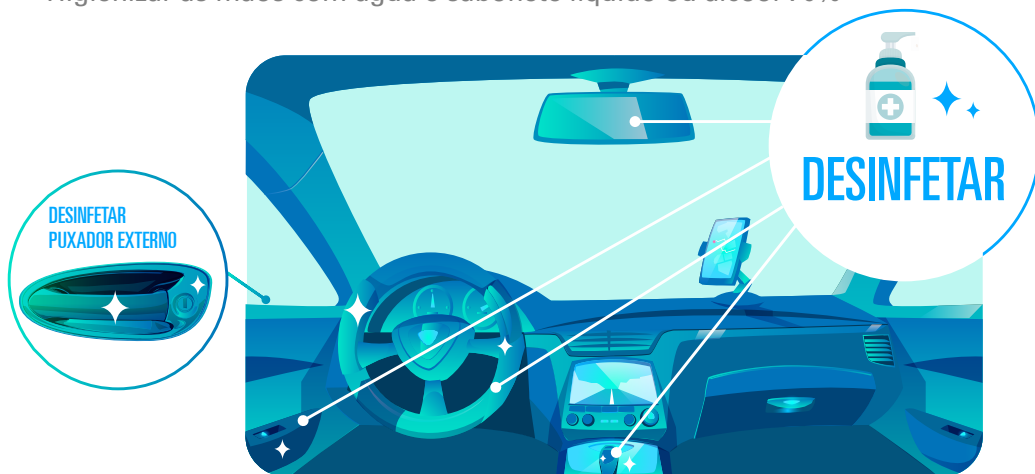
Para a manutenção de escritórios de apoio, deve-se atentar basicamente para os princípios do distanciamento social e da higiene:

- Disponibilizar dispensers de álcool gel 70% em diferentes pontos do escritório, especialmente próximos de portas e monitores de computadores.
- Fixar cartazes que promovam as regras de etiqueta respiratória, distanciamento social e a lavagem das mãos.
- Tornar obrigatório o uso de máscaras quando mais de uma pessoa compartilhar o mesmo espaço.
- Alterar o layout do escritório de apoio de forma a atender o conceito de distanciamento de 2 metros entre mesas e/ou cadeiras.
- Verificar 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.

E QUANTO AOS SERVIÇO DE VALET?

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

- Realizar a higienização das mãos com álcool 70% antes e após manobrar os veículos.
- Abrir as janelas do carro.
- O manobrista deve permanecer 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.
- Higienizar as mãos com água e sabonete líquido ou álcool 70%



QUAIS OS CUIDADOS COM OS SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO?

As orientações contidas aqui se somam às práticas de segurança alimentar que já são adotadas e exigidas pelos órgãos de controle. Maiores informações devem ser vistas nas legislações vigentes, como a Resolução federal RDC 216/2004, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária ou de acordo com o município em questão.

QUAIS OS PRINCÍPIOS BÁSICOS DE HIGIENE PARA MANIPULADORES DE ALIMENTOS?




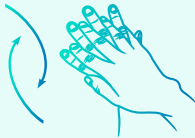




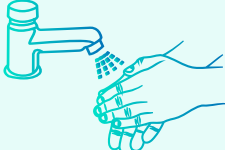




A higiene de mãos deve ser garantida e o estabelecimento deve disponibilizar pias devidamente abastecidas com água, sabonete líquido neutro e álcool gel 70% ou sabão líquido antisséptico, papel toalha não reciclado, lixeira com tampa sem acionamento manual e cartazes orientativos contendo a técnica correta para higiene de mãos fixados em pontos estratégicos. As pias devem estar disponíveis nas áreas de preparo de alimentos e nos banheiros de funcionários.

Dispensers extras com álcool gel 70% devem também estar disponíveis em áreas de recebimento e armazenamento de mercadorias, montagem de alimentos de room service, área de servimento (serviço de rotisseria) e área de pagamento.

OS MANIPULADORES DE ALIMENTOS DEVEM HIGIENIZAR AS MÃOS COM FREQUÊNCIA E, PRINCIPALMENTE, DEPOIS DE:

- Tossir, espirrar, coçar ou assoar o nariz.
- Coçar os olhos ou tocar na boca.
- Preparar alimentos crus, como carne, ovos, vegetais e frutas.
- Manusear celular, dinheiro, lixo, chaves, maçanetas, e outras superfícies.
- Ir ao sanitário.
- Retornar dos intervalos.

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

 <p>1</p>	 <p>2</p>	 <p>3</p>
Umedecer as mãos com água.	Aplicar sabão suficiente para cobrir a superfície de ambas as mãos.	Esfregar as palmas das mãos entre si.
 <p>4</p>	 <p>5</p>	 <p>6</p>
Esfregar a palma direita sobre o dorso da esquerda, entrelaçando os dedos e vice-versa.	Esfregar palma contra palma, entrelaçando os dedos.	Esfregar o dorso dos dedos contra a palma da mão oposta, agarrando os dedos.
 <p>7</p>	 <p>8</p>	 <p>9</p>
Esfregar com um movimento de rotação o polegar esquerdo, agarrado com a palma da mão direita e vice-versa.	Esfregar a ponta dos dedos da mão direita contra a palma da mão esquerda, fazendo um movimento de rotação e vice-versa.	Exaguar as mãos com água.
 <p>10</p>	 <p>11</p>	 <p>12</p>
Secar com papel toalha.	Utilizar papel toalha para fechar a torneira se o acionamento for manual.	As mãos já estão limpas.
 <p>13</p>	Passar álcool gel a 70% nas mãos, deixando secar naturalmente (se o sabão não for bactericida).	

É também bastante importante que os manipuladores:

- Mantenham as unhas curtas e sem esmaltes.
- Não usem adornos, pois acumulam sujeiras e microrganismos, como anéis, aliança, relógio, piercings e outros.
- Não conversem, espirrem, tussam, cantem ou assoviem em cima dos alimentos, superfícies ou utensílios. A recomendação vale para o momento do preparo e na hora de servir.
- Mantenham o distanciamento entre os colegas de trabalho.
- Utilizem máscaras de proteção individual.

Todos os procedimentos de higiene pessoal devem ser garantidos pelos responsáveis do serviço de alimentação. A supervisão deve ser constante!

QUAIS OS CUIDADOS GERAIS NA HORA DE COMPRAR MERCADORIAS?

- Usar máscara protetora;
- Solicitar a desinfecção dos puxadores dos carrinhos ou alças das cestas;
- Higienizar as mãos ao entrar e ao sair do mercado.

COMO RECEBER AS MERCADORIAS?

- Manter o distanciamento dos entregadores.
- Determinar o uso de máscaras pelos entregadores e funcionários.
- Disponibilizar álcool gel na entrada da área de recebimento de mercadorias.
- As mercadorias devem ser colocadas sobre estrado ou balcão para conferência e higiene.



Incentivar a higiene das mãos ou o uso do álcool gel após a manipulação da documentação do recebimento.

COMO ARMAZENAR AS MERCADORIAS?

- Desinfetar com álcool 70% ou solução clorada (400 a 500 ppm) ou lavar as embalagens com água e detergente.
- Outra opção seria, se houver espaço suficiente no estoque, reservar os pacotes com os produtos estáveis em temperatura ambiente por pelo menos 72 horas identificando o dia e a hora do recebimento e o dia e a hora em que os mesmos estarão liberados para o armazenamento regular.

COMO HIGIENIZAR HORTALIÇAS?

Frutas, legumes e verduras consumidos crus, usados para fazer sucos, vitaminas, saladas ou preparações que não passem por tratamento térmico completo devem ser higienizados de acordo com as seguintes instruções ou conforme orientações de fabricantes de produtos específicos:



1. Lavar folha a folha, ou um a um em água corrente.



2. Imergir em solução clorada por 10 minutos preparada com água sanitária indicada para alimentos (verificar a rotulagem), nas seguintes proporções:

Quantidade de Água	Quantidade de Água Sanitária (2-2,5 de cloro ativo)
1 litro	10 ml
2 litros	20 ml
5 litros	50 ml
10 litros	100 ml



3. Enxaguar.

O TRATAMENTO TÉRMICO ELIMINA O NOVO CORONAVÍRUS?

De acordo com as pesquisas realizadas, este tipo de vírus é sensível ao calor, e destruído quando o alimento é submetido à temperatura igual ou superior à 70°C, conforme determina a legislação higiênico-sanitária vigente.



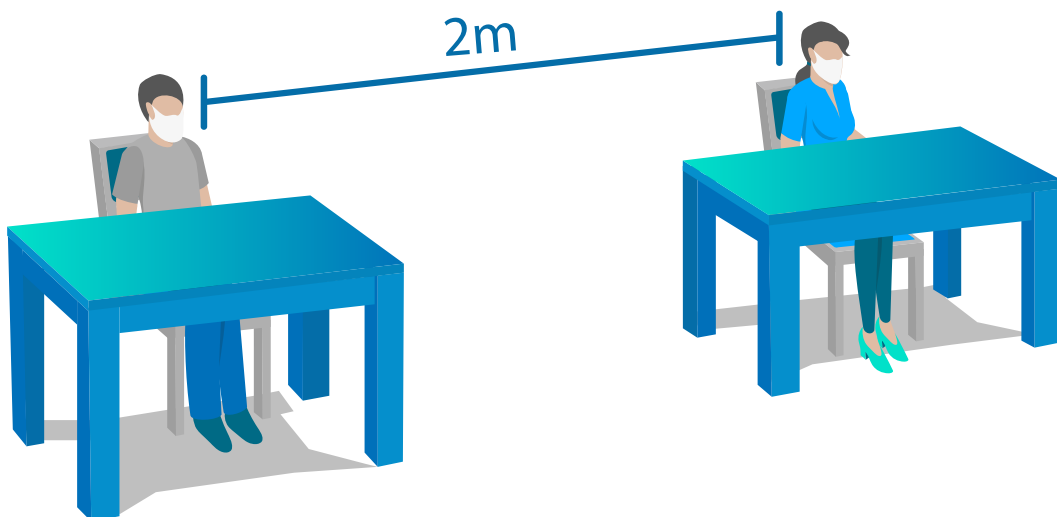
COMO SERVIR ALIMENTOS COM SEGURANÇA?

Como a principal forma de contágio da Covid-19 ocorre através da contaminação de pessoa a pessoa ou por superfícies contaminadas, os alimentos podem ser distribuídos empratados (a la carte ou prato feito), em sistema de rotisseria ou através do **room service**. O sistema de serviços **self service** não é recomendado pelo risco de contaminação de superfícies, utensílios e alimentos pelos hóspedes.

CUIDADOS GERAIS COM O LOCAL DE SERVIÇO

- Realize o controle de entrada e saída de clientes, com o intuito de evitar aglomerações.
- Manter o distanciamento de 2 metros* entre clientes.

* ou de acordo com determinação de seu município.



- O horário do café da manhã pode ser estendido, diminuindo a quantidade de pessoas em um mesmo período.
- Toalhas de tecido nas mesas devem ser evitadas – se usadas, devem ser trocadas a cada cliente. Outra alternativa é a colocação de plásticos transparentes mais rígidos sobre as toalhas que possam ser desinfetados após cada cliente.
- Controlar filas no balcão de servimento (rotisseries) – oriente os hóspedes com o espaçamento de 2 metros marcado no chão.
- Solicitar o uso de máscaras e do álcool gel 70% disponível fixando cartazes educativos.
- Remover condimentos, 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, encostos e braços das cadeiras na saída de cada cliente.
- Manter os ambientes preferencialmente arejados e, nos casos de uso de aparelhos de ar condicionado, realizar a higiene de todos os componentes com a frequência determinada pelos fabricantes, mantendo os registros arquivados.
- Readequar os bebedouros, de modo que os dispensadores de água que exigem aproximação da boca para ingestão, sejam lacrados, permitindo-se o funcionamento apenas do dispensador de água para copos descartáveis para clientes e funcionários. Também é permitido aos funcionários copos ou canecas não descartáveis, desde que de uso individual.

AUTO SERVIÇO

O QUE É?

Hoje é bastante comum a presença de pontos de auto serviço de alimentos em hotéis, que dispõem de bebidas, aperitivos e pequenas refeições para comodidade dos hóspedes.

Porém, pela possibilidade de contaminação entre hóspedes em portas de geladeiras, freezers e embalagens de produtos e da impossibilidade da desinfecção constante, 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.

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 higienizadas.

SERVIÇO DE ROTISSERIA

O QUE É?

Na rotisseria, funcionários do serviço de alimentação são os responsáveis por servir os pratos dos clientes, que permanecem do outro lado do balcão. É muito mais fácil para o estabelecimento garantir a higiene das mãos dos funcionários, que recebem treinamento específico e são supervisionados constantemente. Nessa modalidade de serviço, os estabelecimentos que trabalhavam com o sistema **self service** devem adaptar seus balcões de distribuição da melhor maneira possível para favorecer a atividade, o fluxo de atendimento e a proteção dos alimentos, superfícies e clientes. São algumas necessidades:



Os talheres de servimento devem ser trocados com frequência.

ATENÇÃO!



A higiene das mãos dos colaboradores deve ser assegurada.



Bandejas, pratos, talheres, guardanapos e copos devem ser protegidos e mantidos do lado interno do balcão, e ser entregues aos clientes por funcionários.



No balcão de exposição dos alimentos deve haver anteparo de material rígido, transparente e de fácil higienização, para proteção dos alimentos e visualização pelos clientes.

Superar |

ESSE NEGÓCIO
A GENTE FAZ
JUNTOS

49

SERVIÇO EMPRATADO

O QUE É?

Neste serviço, os alimentos já vem servidos para os clientes nos próprios pratos (prato feito) ou em outros utensílios que serão dispostos sobre a mesa do cliente para que depois sejam servidos em seus pratos (à la carte). É o serviço utilizado no **room service**.

ATENÇÃO!

- A higiene das mãos dos colaboradores também deve ser assegurada.
- Talheres, guardanapos, copos, etc, devem ser colocados na mesa apenas no momento da chegada do cliente.
- Os temperos devem ser disponibilizados em sachês, de modo a não se utilizar galheteiros.
- A desinfecção das bandejas e **cloches** deve ser garantida, assim como das mãos dos entregadores dos serviços de quarto.

Considere o atendimento do café da manhã no quarto ou realizado em sistema a la carte no salão, mediante todos os cuidados para manter o distanciamento social.

HOSTELS E ALBERGUES

Para o uso compartilhado da cozinha, os responsáveis pelo estabelecimento devem adotar as seguintes medidas:

- Estabelecer escalas que permitam o distanciamento seguro entre os usuários;
- Disponibilizar álcool 70% para a higiene das mãos;
- Orientar quanto a necessidade de intensificação da higiene das mãos antes e durante a manipulação e o preparo de alimentos;
- Higienizar as embalagens dos produtos alimentícios que serão mantidos em armários e refrigeradores;
- Garantir o uso obrigatório de máscaras pelos hóspedes que só podem ser retiradas durante o período de ingestão de alimentos;
- Garantir a limpeza e desinfecção do ambiente, equipamentos, móveis e utensílios após cada uso.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANVISA. NOTA TÉCNICA N° 18/2020/SEI/GIALI/GGFI/DIRE4. **Covid-19 e as Boas Práticas de Fabricação e Manipulação de Alimentos**. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NT+18.2020+-+Boas+Pr%C3%A1ticas+e+Covid+19/78300ec1-ab80-47fc-ae0a-4d929306e38b>
- ANVISA. Notícias. **O novo coronavírus pode ser transmitido por alimentos?** Publicado: 21/03/2020 16:26 Disponível em: http://portal.anvisa.gov.br/noticias/-/asset_publisher/FXrx9qY7FbU/content/o-novo-coronavirus-pode-ser-transmitido-por-alimentos-/219201
- ANVISA. Resolução RDC 56, de 06 de agosto de 2008. **Dispõe sobre o Regulamento Técnico de Boas Práticas Sanitárias no Gerenciamento de Resíduos Sólidos nas áreas de Portos, Aeroportos, Passagens de Fronteiras e Recintos Alfandegados**. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2008/res0056_06_08_2008.html
- 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+Hotéis+ANVISA+COVID-19+atuado+lizado+em+13abril20.pdf/1d17267f-c1bb-4341-ab5a-402ecc2d041b>
- ANVISA. Resolução RDC n° 216, de 15 de setembro de 2004. **Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, p. 25, 16 set. 2004
- ASSIS, L. **Alimentos seguros: ferramentas para gestão e controle da produção e distribuição**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2017.
- J. KENJI LÓPEZ-ALT. **Food Safety and Coronavirus: A Comprehensive Guide**. Disponível em: <https://www.seriousseats.com/2020/03/print/food-safety-and-coronavirus-a-comprehensive-guide.html>
- BLUE TREE HOTELS. **Coronavírus (covid-19) Manual de Prevenção**. Publicado em 16/março/2020 versão 01/2020.
- BRISTOL HOTÉIS & RESORT. **Manual de Normas e Procedimentos Operacionais**. Abril 2020
- GLOBAL HOSPITALITY SERVICES. **An Essential Guide to Post Covid-19 Hospitality Delivery**. WWW.G - H - S .COM
- GOVERNO DE SANTA CATARINA. **Agência de Desenvolvimento do turismo – Santur. Manual de Boas Práticas. Combate ao Coronavírus em Hotéis, Pousadas e Similares**. Disponível em: http://sc.gov.br/images/Santur_Manual_de_boas_praticas_-_Hotéis_e_pousadas_compressed.pdf
- HOTEL BLUMENAU. **Medidas de Prevenção ao Coronavírus**.
- MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Cartilha Coronavírus – Informações**. Disponível em: <https://www.saude.gov.br/images/pdf/2020/Abril/07/Cartilha-Coronavirus-Informacoes-.pdf>
- Neeltje van Doremalen;Trenton Bushmaker, B.Sc; Hamilton, MT; Dylan H. Morris, M.Phil; Princeton, NJ; Myndi G. Holbrook, B.Sc.; Amandine Gamble; Brandi N. Williamson, M.P.H.; Azaibi Tamin; Jennifer L. Harcourt; Natalie J. Thornburg; Susan I. Gerber, M.D; James O. Lloyd-Smith; Emmie de Wit; Vincent J. Munster. **Aerosol and Surface Stability of SARS-CoV-2 as Compared with SARS-CoV-1**. Disponível: <https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMc2004973>
- PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA. Secretaria Municipal de Saúde. **Protocolo de Curitiba contra o Coronavírus (Covid-19) para Serviços de Alimentação**. Disponível em: <http://www.saude.curitiba.pr.gov.br/images/Protocolo%20Curitiba%20Contra%20o%20Coronavirus-%20Servi%C3%A7os%20de%20Alimentacao%20C3%A7%C3%A3o%2023.04.2020.pdf>
- PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA. Secretaria Municipal de Saúde. **Protocolo de Curitiba contra o Coronavírus (Covid-19) para Hotéis e Congêneres**. Disponível em: <http://www.saude.curitiba.pr.gov.br/images/Protocolo%20Curitiba%20Contra%20o%20Coronavirus-%20Hot%C3%A9is%20e%20Cong%C3%AAneres%2020.04.2020.pdf>
- SECRETARIA DE SAÚDE DE CURITIBA. Decreto Municipal n° 470, de 26 de março de 2020. **Estabelece medidas complementares para o enfrentamento da Emergência em Saúde Pública, decorrente do novo Coronavírus (Covid-19) e define os serviços públicos e as atividades essenciais que devem ser resguardados pelo Poder Público e pela iniciativa privada**.
- SECRETARIA DE SAÚDE DE CURITIBA. Resolução n° 1, de 17 de abril de 2020. **Estabelece medidas complementares e obrigatórias para o enfrentamento da Emergência em Saúde Pública, decorrente do novo Coronavírus e regulamenta o Decreto Municipal n° 470, de 26 de março de 2020**.