

PROTOCOS SANITÁRIOS

SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM



Somos todos
PARAÍBA
Governo do Estado

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Tomando por base as orientações técnicas e legais referentes a **prevenção e o controle da COVID-19 no Brasil**, das experiências exitosas de outros estados e municípios, além do apoio da sociedade civil organizada, **os serviços de hospedagem do Estado da Paraíba deverão seguir as recomendações descritas no protocolo sanitário abaixo:**

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL

FUNCIONÁRIO / CLIENTE



Recomendar o uso de máscaras aos hóspedes e clientes, cuja obrigatoriedade, nas áreas comuns dos meios de hospedagens, seguirá as mesmas normas ou orientações aplicáveis às áreas públicas, emanadas pelas autoridades competentes, cujos estabelecimentos devem fazer com que sejam cumpridas internamente.



Atendimento preferencial na recepção a clientes dos grupos de risco (idosos, hipertensos, diabéticos, com imunodeficiência e gestantes).



Orientar o hóspede, recém chegado ao hotel, que se dirija ao lavabo ou toailete, mais próximo, para higienizar as mãos com água e sabão, antes de realizar o checkin ou solicitar que o mesmo utilize álcool gel a 70%, disponibilizado na recepção, mantendo a maior distância possível do recepcionista.



Delimitação de espaço em frente ao balcão da recepção para garantir distância segura entre o hóspede e funcionários da recepção, assim como, no piso em frente a recepção para garantir espaço mínimo de 1,50m entre um hóspede e outro.



No caso de filas, deve-se incentivar as pessoas a respeitarem o distanciamento social, organizando-se o atendimento para que não se formem filas (de pagamento, de entrada em estabelecimentos, entre outras).



Room service, quando disponibilizado pela unidade de hospedagem, será entregue ao hóspede na porta do apartamento, estando o funcionário impedido de entrar no apartamento.



Áreas sociais das unidades, como piscina, academia, sauna, e restaurante, podem estar com acesso restrito ou indisponível, durante a pandemia. Após a liberação parcial, a academia poderá ser utilizada com horário marcado e individualmente. Nas salas de eventos será limitado um número máximo de participantes e distanciamento a ser respeitado.



Serviço de delivery: o hóspede deve retirar, pessoalmente, com o entregador na recepção do hotel. Sugerimos que o pagamento virtual seja efetuado no ato do pedido, obtendo assim, o mínimo de contato com o entregador.



Orientar os colaboradores sobre a necessidade de evitar o compartilhamento de objetos pessoais de trabalho e de uso recreativo e esportivo (aos hóspedes), tais como, fones de ouvido, headsets, celulares, canetas, copos, talheres, pratos, jogos, bolas, raquetes, etc.



Café da manhã, preferencialmente, servido/entregue no apartamento, em porções individuais, devidamente protegidas. Quando servido no salão do restaurante, também em porções individuais, deve ser respeitado o distanciamento social através do espaçamento entre as mesas de, no mínimo, 2m.



Os dispensadores de água que exigem aproximação do usuário para ingestão, devem ser lacrados em todos os bebedouros, permitindo-se o funcionamento apenas do dispensador de água para copos descartáveis. Os estabelecimentos deverão fornecer copos descartáveis aos hóspedes e funcionários. Também é permitido aos funcionários copos ou canecas não descartáveis, desde que de uso individual e higienizadas com regularidade.



Brinquedotecas devem permanecer fechadas durante a reabertura das atividades. Atividades ao ar livre podem ser incentivadas, desde que respeitem a distância mínima recomendada.



Não compartilhar objetos de uso pessoal (escovas, celulares, óculos, maquiagem, dentre outros), assim como, talheres, pratos e copos.



Não realizar reuniões presenciais, priorizando reuniões à distância (videoconferência). Caso não seja possível, fornecer máscaras.



Reorientar os horários de entrada e saída dos funcionários visando diminuir a exposição dos mesmos nos transportes coletivos.



Fornecer Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) adequados para a atividade exercida e em quantidade suficiente. Caso a atividade não possua protocolo específico, deverá ser fornecido, no mínimo, máscara.

2. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES

FUNCIONÁRIO / CLIENTE



Álcool gel 70% disponível em pontos estratégicos, como porta de entrada, lobby da recepção, balcão da recepção, em frente aos elevadores dos andares de apartamentos, banheiros das áreas sociais, restaurante, acompanhados de informativos sobre a maneira indicada de higienizar as mãos e o uso correto de máscaras de proteção.



Retirados, temporariamente, revistas e livros do lobby da recepção, para evitar contaminações indiretas, assim como, objetos de decoração.



Chave/cartão do apartamento higienizada pelo recepcionista antes de ser entregue ao hóspede no check-in. No check out está disponível no balcão da recepção uma caixa, devidamente sinalizada, para que o hóspede deposite a chave/cartão.



Higienização dos sanitários das áreas sociais, balcão da recepção e elevadores, com frequência, intensificada e, com atenção redobrada, em locais de contato, como botoeiras, maçanetas e corrimãos.



Nos apartamentos, as superfícies frequentemente tocadas, como maçanetas, interruptores, controles remotos, telefones e bancadas de trabalho, são higienizados com solução indicada para desinfecção, a cada limpeza.



A equipe de serviço de quarto deve cobrir bandejas, protegendo os alimentos, durante o transporte até a unidade habitacional e, ao término das refeições, os utensílios devem ser dispostos do lado de fora do quarto (no corredor, ao lado da porta) pelo hóspede, para que sejam recolhidos.



Os talheres, utilizados nos refeitórios, devem ser entregues, junto com o prato, pelo auxiliar ou copeira ou embalados individualmente.



Implantados novos procedimentos de sanitização de ambientes.



Arrumação (limpeza) de apartamento ocupado, efetuada, exclusivamente, com a ausência do hóspede. Se o hóspede estiver no hotel, poderá aguardar no lobby da recepção, respeitando o distanciamento social e com uso de máscara.



Após o check-out e a limpeza diária dos apartamentos, estes permanecem com as janelas abertas para garantir um tempo de ventilação natural de, no mínimo, duas horas.



Ar condicionado: novo protocolo de limpeza frequente dos filtros de ar deve ser implantado. Nas áreas sociais deve ser usado somente se indispensável. Para o ar condicionado do apartamento, sugerimos a mesma prática ao hóspede: priorizar a ventilação natural.



Sugerimos e incentivamos ao hóspede para que, ao entrar no apartamento, retire o calçado e o deixe ao lado da porta (dentro do apartamento), evitando assim circular no apartamento com o mesmo calçado que esteve na rua.



Em todos os ambientes de uso comum as unidades, priorizar a saúde e segurança dos hóspedes e colaboradores, diante disto, sempre que possível, portas de acesso e janelas estarão abertas para melhor circulação e ventilação.



O controle de qualidade da água de abastecimento do hotel deve estar atualizado, mediante documentação emitida pelo laboratório que realiza as análises físicoquímicas e microbiológicas.



Os carrinhos ou equipamentos utilizados no transporte da roupa suja, até a lavanderia, devem ser limpos e desinfetados após cada uso.



Descarte de máscaras e luvas, é feito em duas sacolas plásticas bem amarradas, antes de serem descartadas em lixo fechado e depositado em lixeira específica para que seja retirado do hotel.

3. COMUNICAÇÃO - F/ C

FUNCIONÁRIO / CLIENTE



Solicitar aos hóspedes para que, imediatamente, informem a recepção do hotel em caso de suspeita de contaminação de COVID-19, assim como, se esteve em contato com pessoas contaminadas.



Recomendar a todos os hóspedes para que observem as orientações e acompanhar o estado de avanço da COVID-19 em sites oficiais do governo do estado e autoridades de saúde.



Os setores do hotel (recepção, governança e restaurante), devem possuir manuais com protocolos internos com procedimentos de prevenção e atuação referentes a COVID-19 e reforço constante do uso correto de EPIs.



Implantar ou reavaliar os Protocolos de Higienização, com o objetivo de garantir um ambiente limpo e com maior segurança possível contra a COVID19.



Hóspedes são orientados para que não entrem nos elevadores sempre que este já esteja ocupado por outras pessoas.



Capacitar todos os colaboradores, quanto às práticas de precaução contra a covid-19.



Os colaboradores devem ser treinados e tomar precauções eficazes como uso de EPIs, especialmente, na paramentação e na desparamentação.



Conscientizar funcionários para que tomem as mesmas medidas de prevenção também fora do ambiente de trabalho.



Utilizar de canais de comunicação on-line – sensibilizar e conscientizar hóspedes, fornecedores, colaboradores, utilizando as redes sociais, com campanhas de sensibilização e informação sobre a política do empreendimento sobre os protocolos de segurança.

4. MONITORAMENTO DAS CONDIÇÕES DE SAÚDE

FUNCIONÁRIO / CLIENTE



Os colaboradores, antes de iniciar o turno, tem sua temperatura checada e anotada, para acompanhamento e segurança do mesmo e de todos os envolvidos. Nos casos de colaboradores com sintomas e/ou diagnóstico da COVID19, os mesmos precisam seguir recomendações médicas, evitando a disseminação, em toda a unidade, de hospedagem.



Conforme política do empreendimento, incluir na admissão do hóspede a informação de como proceder no caso de adoecer durante a hospedagem.



Conforme política de cada estabelecimento, este deve possuir Termômetro Digital Laser Infravermelho para medição de temperatura de hóspedes, bem como, de colaboradores.



Definir Políticas sobre possíveis transgressões das normas internas para enfrentamento da covid-19. Tais situações devem ser comunicadas aos responsáveis do empreendimento ou chefia do departamento.

Em caso de **suspeita de COVID-19 entre os hóspedes**, a indicação é de isolamento deste hóspede dos demais, com as seguintes recomendações:

1. ISOLAMENTO DO HÓSPEDE



O empreendimento poderá estabelecer uma área de isolamento para estes casos, como ala, bloco, unidade habitacional ou andar que possua menor trânsito de pessoas e colaboradores.



O hóspede doente não deve sair de sua unidade habitacional, devendo comunicar aos profissionais da área administrativa do hotel, contatar seu médico, plano de saúde ou unidade básica de saúde e/ou fazer contato com a Secretaria Municipal de Saúde para as devidas orientações quanto a avaliação do estado de saúde.



A Autoridade Local de Saúde poderá optar por enviar a pessoa para o hospital de referência da área ou não, dependendo da situação clínica do doente.

Protocolos meios de hospedagem **por setores:**

Front office:

1. DISTANCIAMENTO SOCIAL



Organizar os balcões das recepções com linha de distanciamento de, no mínimo, 1,5 m do próximo cliente (esta indicação deve estar no piso, caso haja filas de espera e caberá ao estabelecimento orientar as pessoas e manter o distanciamento).



Os recepcionistas devem usar máscaras ou Face Shield.



Possibilitar atendimento preferencial às pessoas de grupo de risco (idosos, hipertensos, diabéticos e gestantes), em todos os setores do hotel, como recepção, eventos, restaurantes, etc, garantindo um fluxo ágil para que permaneçam o mínimo de tempo possível na recepção do estabelecimento. Esta informação deve estar disponível aos clientes a fim de facilitar a compreensão dos demais hóspedes.



Reduzir a quantidade de móveis como sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local.



Estimular, para a segurança de hóspedes e colaboradores, o autosserviço de bagagens e estacionamento. No caso de permanência desses serviços, principalmente, mensageiros e manobristas, os colaboradores devem utilizar luvas plásticas descartáveis e reforçar a higienização das mãos após carregar malas e bagagens, bem como, higienizar todos os pontos de contato.



Manobristas devem higienizar volante, botões, maçaneta, sensor/chave do carro, antes de dirigir o veículo e na entrega ao cliente. Além disso, a higienização das mãos com água e sabão ou, na impossibilidade, álcool em gel 70%, deve ser realizada antes e depois de cada carro manobrado e o uso de máscara deve ser essencial durante o trajeto e manobra.



Remover jornais, revistas, livros e FNRH em papel de todos os espaços, para evitar a contaminação indireta.



Intensificar as ações nos canais de comunicação on-line, se possível: no ato da reserva (on-line); estimular a realização do pré check-in, no campo de observações nas informações cadastrais; solicitar dados específicos sobre a saúde do hóspede, se o mesmo se enquadra no grupo de risco e se possui plano de saúde, seguro viagem e, no caso de emergência, quem deve ser contatado.

2. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES



Nas áreas comuns intensificar a frequência de limpeza de locais com maior fluxo de pessoas, bem como, higienizar, sempre após cada uso, pontos e superfícies de contato como botões de elevadores, maçanetas de portas, corrimãos, telefones, tomadas, teclados, telas e monitores de computadores, tablets e smartphones, bancadas de trabalho, móveis em áreas de espera, carrinhos de bagagens, etc.



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



Remover o lixo com frequência, de modo a não gerar acúmulo, utilizando procedimentos seguros, recolhendo os resíduos dos recipientes próprios, com fecho ou fechados, quando 80% de sua capacidade estiver preenchida ou, sempre que necessário, evitando coroamento ou transborde. Recomenda-se que as lixeiras existentes no estabelecimento sejam com tampa, pedal e contenham saco plástico para que o resíduo não tenha contato direto com a lixeira.



Colocar dispenser de álcool gel 70% próximos às portas de todos os elevadores e locais de entrada e saída de áreas sociais.



Utilizar somente desinfetantes para uso geral (à base de cloro, álcoois, alguns fenóis, quaternário de amônio ou peróxido de hidrogênio), devidamente registrados pela Anvisa.

2.1 LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES EM UNIDADES HABITACIONAIS



Ao final da estada do hóspede, deverá ser realizada a limpeza e a desinfecção completa da unidade habitacional e superfícies e, antes da entrada de novo hóspede, a limpeza e desinfecção com produtos de higiene específicos e com protocolos de segurança para o colaborador.



A limpeza da unidade habitacional deve acontecer com o ambiente ventilado deixando portas e janelas abertas e ar-condicionado desligado.



Definir, preferencialmente, funcionários diferentes para a limpeza do quarto para assegurar:

- Remoção do enxoval do quarto (roupa de cama e banho), lixo, etc;
- Limpeza.



Os Profissionais devem usar os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's): luvas de procedimento, óculos, avental e máscara descartável, ou outros, se necessário, segundo as normas regulamentadoras.



Ao remover a roupa de cama, retirá-la sem sacudir, enrolando-a, no sentido de dentro para fora (dentro: parte em contato com o colchão; fora: parte em contato com o hóspede), fazendo um "embrulho" e recomenda-se não encostar a roupa no corpo.



Transportar as roupas e acondicionar em sacos plásticos de forma a evitar o contato direto.



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



Na existência de caso suspeito em alguma unidade, o material coletado (resíduo e enxoval) deve ser retirado, identificado e enviado para área suja do abrigo ou da lavanderia para processamento imediato.



Dar preferência à limpeza úmida, em detrimento da limpeza a seco e do uso de aspirador de pó.



Limpar e desinfetar todas as superfícies com desinfetante definido pela Instituição, dando especial atenção às áreas potencialmente contaminadas – tais como cadeiras, poltronas, camas, interruptores, controles remotos, maçanetas, amenities, diretórios, aparelhos telefônicos, com desinfetante, devidamente registrado na Anvisa.



Recomenda-se disponibilizar o kit frigobar no check-in, com reposição sob demanda ou, na existência dos itens de frigobar nas unidades habitacionais, os mesmos devem ser higienizados, individualmente, e ser lacrados para o próximo hóspede.

1. SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO



O acesso a cozinha deve ser restrito somente a colaboradores autorizados, não sendo permitida a visita de hóspedes.



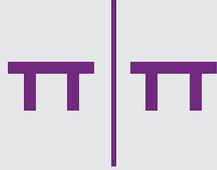
Deve ser respeitado o distanciamento social através do espaçamento entre as mesas de, no mínimo, 2m.



O recebimento de fornecedores deve ser sempre realizado fora da cozinha, de preferência antes da entrada de serviços do hotel.



Somente os clientes que estiverem de máscaras poderão acessar o estabelecimento.



Se o restaurante for aberto para não hóspedes, limitar o acesso ao restaurante do hotel. Se possível, dividir o ambiente entre hóspede e visitante.



Não montar mise en place de mesa, para evitar contaminações cruzadas. Isso inclui também copos, xícaras, guardanapos e jogos americanos.



Embar, individualmente, os talheres para uso pelos clientes.



Evitar utilizar toalhas de tecido nas mesas ou outro material que dificulte a limpeza e, não sendo possível, realizar a troca após cada utilização.



Para restaurantes e bares com espaços reduzidos, deve-se considerar a reserva de horários com cliente e de forma antecipada.



Eliminar, temporariamente, os serviços de autoatendimento (self-service). Poderá ser substituído o sistema de autoatendimento por outro sistema eficaz, com funcionários e colaboradores disponíveis para servir os alimentos aos clientes, fazendo uso de EPIs apropriados (luvas e máscaras, no mínimo), devendo haver barreira física de proteção em vidro, acrílico ou outro material, liso, resistente, e de fácil higienização entre o balcão expositor de alimentos e o cliente; garantir a distância de um metro, com marcação no piso, entre o balcão expositor e o cliente, sendo obrigatório o uso de máscara pelo cliente.



A Autoridade Local de Saúde poderá optar por enviar a pessoa para o hospital de referência da área ou não, dependendo da situação clínica do doente.

2. REFEITÓRIO DOS FUNCIONÁRIOS



Realizar cronograma de utilização com horários distintos, de forma a evitar aglomerações nos setores.



No caso de serviço de buffet, para garantir o distanciamento social e a segurança alimentar dos colaboradores, deve ser disponibilizado um auxiliar ou copeiro, fazendo uso de EPIs adequados (luvas e máscara, no mínimo), bem como, deve-se instalar no buffet uma proteção de acrílico/vidro, protegendo os alimentos. Respeitar o distanciamento mínimo de 2m.



No caso de refeição individual, ela deve ser servida lacrada.

Elaboração:

Colegiado Estadual para Avaliação dos Protocolos do Novo Normal para a Paraíba

Colaborador:

Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Estado da Paraíba ABIH-PB