

## PROTOCOLO DE RETOMADA DO TURISMO

### HOTÉIS

#### 1. PROTOCOLO BÁSICO

Os Estabelecimentos Devem:

- Assegurar a lavagem e desinfecção das superfícies onde colaboradores e consumidores circulam;
- Promover a medição da temperatura de todos os frequentadores na entrada do estabelecimento, observando que a clientela que apresente febre (37,3° segundo a OMS) ou mesmo febre autodeclarada, deve ser orientada a buscar o serviço de saúde e seu acesso não deve ser permitido;
- Realizar a limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários, entre outros);
- Promover a renovação de ar, regularmente, das salas e espaços fechados, abrindo as janelas e portas para passagem da correnteza aérea e não utilizar função de recirculação de ar em espaços de uso exclusivo de ar condicionado;
- Disponibilizar álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, *spray*, espuma ou lenços umedecidos) em locais estratégicos como: entrada do estabelecimento, acesso aos elevadores, balcões de atendimento, para uso de clientes e trabalhadores;
- Utilizar lixeiras que não precisem ser abertas manualmente e esvaziá-las várias vezes ao dia;
- Disponibilizar, nos banheiros, sabonete líquido e toalhas de papel descartáveis;
- Disponibilizar cartazes com informações/orientações sobre a necessidade de higienização de mãos, uso do álcool 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, *spray*, espuma ou lenços umedecidos), uso de máscaras, distanciamento entre as pessoas, limpeza de superfícies, ventilação e limpeza dos ambientes; e

- Providenciar o controle de acesso, a marcação de lugares reservados aos clientes, o controle da área externa do estabelecimento e a organização das filas para que seja respeitada a distância de pelo menos 1,5 metro entre as pessoas.

## 2. PROTOCOLOS ESPECÍFICOS

As premissas abaixo apresentadas foram elaboradas pelo Ministério do Turismo ([www.turismo.gov.br](http://www.turismo.gov.br)) por meio de pesquisa em documentos de *benchmarking* e boas práticas tanto em âmbito nacional como internacional. Houve, ainda, sessões de debates junto a profissionais da hotelaria que atuam em setores como: *Front Office*, Governança, Alimentos e Bebidas, Eventos e Lazer.

Este material foi elaborado pelo Ministério do Turismo ([www.turismo.gov.br](http://www.turismo.gov.br)) de forma coletiva, contemplando os diversos tipos e tamanhos dos empreendimentos hoteleiros, bem como as premissas básicas para garantir a prevenção da saúde e a não transmissão do Covid-19, como:

- distanciamento social;
- higiene pessoal;
- sanitização de ambientes;
- comunicação e monitoramento.

Este primeiro momento contou com a orientação do especialista em Hospitalidade Hospitalar, Marcelo Boeger, e da equipe do SENAC São Paulo. Aqui apresentamos as premissas básicas para os protocolos de segurança no setor de meios de hospedagem, sobretudo enquanto durar o estado de calamidade pública/emergência ou medidas correlatas de restrições em respeito as orientações de autoridades locais com relação ao controle do Covid-19. Este documento contou com a validação das associações hoteleiras citadas abaixo:

- ABIH - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis Nacional;
- AMTSBE - Associação Mundial Turismo de Saúde e Bem;

- BLTA - *Brazilian Luxury Travel Association* (Associação Brasileira de Resorts)
- FBHA - Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação;
- FOHB - Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil;
- RESORTS BRASIL - Associação Brasileira de *Resorts*;

### 3. PROTOCOLOS ESSENCIAIS E TRANSVERSAIS

O estabelecimento deve assegurar, em todos os setores, os protocolos Essenciais e Transversais de distanciamento social, higiene e sanitização dos ambientes, segurança aos colaboradores e hóspedes, além de estabelecer comunicação contínua e prever ações de monitoramento das medidas adotadas.

Cada empreendimento deve, de acordo com seu porte e característica, elaborar e adotar um Plano Interno de Ação Covid-19 descrevendo sua política interna, atuação e responsabilidades para a retomada das operações com segurança.

#### *DISTANCIAMENTO SOCIAL*

- Os espaços devem respeitar as normas de distanciamento social em todos os setores e áreas de lazer. Sua capacidade de operação (quantidade de pessoas) ficará condicionada às normas estipuladas por autoridades durante o período que perdurar o estado de emergência.
- Manter a distância social de pelo menos 1 metro de distância entre as pessoas em todos os espaços compartilhados;
- Reorganizar o ambiente de trabalho de modo a proporcionar este distanciamento entre as pessoas nas áreas comuns de recepção, salas de eventos, *lobby etc.* Se necessário, deverão reduzir a quantidade de sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local; e
- Organizar o atendimento para que não se forme filas no pagamento, entrada em estabelecimentos, entre outras. Em caso de filas, os clientes devem ser orientados a cumprirem o distanciamento social.

## HIGIENE E SEGURANÇA

- Disponibilizar álcool gel 70% ou outro produto, devidamente aprovado pela ANVISA, nas entradas e saídas dos estabelecimentos e em todas as áreas internas (*lobby, restaurante, áreas de lazer, sanitários, elevadores, salas de eventos etc.*);
- Disponibilizar nos lavatórios: água, sabonete e toalhas descartáveis, além de lixeiras com acionamento sem uso das mãos;
- Orientar colaboradores a lavarem frequentemente as mãos com água e sabonete ou usar álcool gel 70% ou outro produto, devidamente aprovado pela ANVISA, conforme orientações sanitárias;
- Orientar colaboradores e clientes sobre etiqueta respiratória, incentivando que pessoas cubram espirros e tosse com papel descartável e que realizem o seu descarte imediatamente no lixo, bem como evitem tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos;
- Providenciar todos os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) dos colaboradores para os quais há previsão legal de tal necessidade, aos demais devem ser providenciadas máscaras de proteção facial, que não é considerado EPI, podendo, de maneira complementar, ser utilizada em concomitância com a máscara, as *Face Shields*;
- Hóspedes e clientes devem usar obrigatoriamente máscaras de proteção nas áreas comuns do hotel; e
- 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.*

## COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO

- Capacitar todos os colaboradores quanto às práticas de precaução da Covid-19;
- Realizar treinamento com a equipe sobre as medidas preventivas e promover a conscientização quanto à importância do cumprimento dessas ações;

- Criar ou adotar manuais internos para os empreendimentos e setores conforme o Plano Covid-19 com protocolos, processos e responsabilidades, a fim de informar a todos as políticas adotadas;
- Comunicar a todos os protocolos a serem seguidos em caso de suspeita ou confirmação de Covid-19 e o procedimento a ser adotado nestes casos;
- Estimular que os colaboradores informem prontamente sua condição de saúde e monitorem-se nesse sentido;
- Conscientizar os funcionários para que tomem as mesmas medidas de prevenção também fora do ambiente de trabalho;
- Promover comunicação visual alertando as medidas e recomendações aos colaboradores em ambientes essenciais, como: restaurantes e refeitório, banheiros, salas de espera, estoques *etc.*;
- Disponibilizar canais de comunicação online para sensibilizar e conscientizar hóspedes, fornecedores e colaboradores sobre as campanhas de sensibilização e informação sobre a política do empreendimento sobre os protocolos de segurança; e
- Checagem de Temperatura - Comunicar os procedimentos sobre acesso ao estabelecimento: uso de máscaras por parte dos hóspedes e aferição de temperatura corporal.

## MONITORAMENTO

Conforme política do empreendimento, incluir na admissão do hóspede informação de como proceder no caso de adoecer durante a hospedagem (Protocolos Específicos no Caso de Confirmação de Covid-19):

- Recomenda-se que os empreendimentos indiquem responsáveis (gestores) pelo setor de cada empreendimento para centralizar as ações internas, discutir casos pontuais e avaliar a flexibilização ou não das normas, conforme progresso e reabertura da economia;
- Conforme política de cada estabelecimento, deve possuir Termômetro Digital Laser Infravermelho para medição de temperatura de hóspedes, bem como de colaboradores (na entrada e saída do turno de trabalho);

- Definir Políticas sobre possíveis transgressões das normas internas para enfrentamento da Covid-19. Tais situações devem ser comunicadas aos responsáveis a gestão do empreendimento; e
- Assegurar que as recomendações estão sendo adotadas e no caso de confirmação de colaboradores ou hóspedes positivados ou suspeitos (em contato com pessoas positivadas) de Covid-19 que sejam adotadas as medidas de orientação e encaminhamento às autoridades de saúde competentes.

#### **4. PROTOCOLOS ESPECÍFICOS NO CASO DE CONFIRMAÇÃO DE COVID-19**

Considerando que há suspeita de Covid-19 entre os hóspedes dos meios de hospedagens, sugere-se com as seguintes recomendações

- Recomenda-se ao empreendimento 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 formas de contatar seu médico, plano de saúde ou unidade médica local ou, ainda, Sistema de Saúde (136), a fim de que seja avaliado seu estado de saúde;
- Aguardar as instruções dos profissionais de saúde para tomada de decisões;
- 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; e
- Afastamento de suspeitos de Covid-19:
  - ✓ Havendo suspeita ou confirmação de caso de contaminação de colaboradores, os mesmos devem ser afastados para isolamento residencial por 14 dias, mediante apresentação de atestado médico, e;
  - ✓ Caso haja suspeita de membro da família colaborador, a medida de isolamento se dará mediante atestado médico da pessoa que resida no mesmo endereço do trabalhador, conforme Portaria do Ministério da Saúde nº 454, de 20 de março de 2020, e mediante apresentação de documentação que demonstre o mesmo endereço de residência. Havendo a possibilidade do funcionário, manter teletrabalho.

## 5. PROTOCOLOS MEIOS DE HOSPEDAGEM POR SETORES

Para os setores de Meios de Hospedagem as premissas recomendadas foram sistematizadas por setores como: Recepção, Governança, Alimentos e Bebidas e Eventos e Lazer. Cabe ressaltar que o setor é bem diverso em tamanho e tipo de empreendimento e cada estabelecimento deverá adotar uma política interna de implementação das recomendações:

### FRONT OFFICE

- Organizar os balcões das recepções com linha de distanciamento de, no mínimo, 1 metro do próximo cliente (esta indicação de pelo menos 1 metro deve estar no piso caso haja fila de espera). Cabe ao estabelecimento orientar as pessoas a manterem o distanciamento);
- Os recepcionistas devem usar máscaras, podendo utilizar de maneira complementar o *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 as pessoas permaneçam o mínimo de tempo possível nos espaços compartilhados do estabelecimento. Esta informação deve estar disponível aos clientes a fim de facilitar a compreensão dos demais hóspedes;
- Ao receber o cliente, evite cumprimentos com contato físico como aperto de mão e abraços;
- 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 destes serviços. Principalmente mensageiros e manobristas devem higienizar as mãos após carregar malas e bagagens, bem como, higienizar todos os pontos de contato e manter o distanciamento mínimo;
- Remover jornais, revistas, livros e Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) em papel de todos os espaços para evitar a contaminação indireta; e

- Intensificar as ações nos canais de comunicação online se possível: no ato da reserva (*online*) estimular a realização do pré *check-in* contendo informações cadastrais como na FNRH, anexando dados específicos sobre a saúde do hóspede, ou seja, se o mesmo se enquadra no grupo de risco e se possui plano de saúde, seguro viagem, no caso de emergência a quem deve ser contatado. Estes dados são importantes não só para fins estatísticos do turismo nacional, mas sobretudo, para prevenção do estabelecimento no caso de o hóspede ter algum problema de saúde durante sua estada.

## SANITIZAÇÃO DE AMBIENTES E GOVERNANÇA

### Áreas Comuns

- Higienização frequente dos locais com maior fluxo de pessoas, como: higienizar sempre após cada uso pontos e superfícies de contato como botões de elevadores, canetas de uso compartilhado, 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;
- Promover a remoção frequente do lixo, de forma a não gerar acúmulo, utilizando procedimentos seguros, recolhendo os resíduos dos recipientes próprios com fecho ou fechados quando estiverem com 80% de sua capacidade 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 em gel” a 70% próximo às portas de todos os elevadores e locais de entrada e saída de áreas sociais;
- Utilizar somente desinfetantes para uso geral (normalmente à base de cloro, álcoois, fenóis, quaternário de amônio) devidamente registrados junto à ANVISA; e

- Os colaboradores devem ser bem treinados para tomar precauções eficazes com o uso de EPIs, especialmente a paramentação e desparamentação.

### *O Serviço de Higienização de Unidades Habitacionais*

- Ao final da estada do hóspede deverá ser realizada limpeza e desinfecção completa da unidade habitacional e de suas superfícies (antes da entrada de novo hóspede) 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 funcionários diferentes para a limpeza do quarto para assegurar:
  - ✓ primeiramente, a remoção do enxoval do quarto (roupa de cama e banho), lixo *etc.*, e toalhas;
  - ✓ outro profissional dedicado apenas à limpeza.
- Os profissionais encarregados da limpeza devem usar os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's):
  - ✓ luvas de procedimento;
  - ✓ óculos;
  - ✓ avental;
  - ✓ máscara descartável;
  - ✓ outros, se necessário;
- 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". Deve-se recomendar ao profissional encarregado da limpeza não encostar a roupa de cama 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) que deverá ser fechado e levado ao abrigo de resíduos sólidos;
- Deverá ser realizada limpeza e desinfecção completa da unidade habitacional e de suas superfícies antes da entrada de novo hóspede. Caso exista 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;

- Recomenda-se limpar as superfícies com pano embebido com água e detergente neutro, entre outros de igual ou superior eficiência;
- Limpar e desinfetar todas as superfícies dando atenção às áreas potencialmente contaminadas, como: cadeiras/ poltronas, cama, interruptores, controles remotos, maçanetas, amenities, diretórios, aparelhos telefônicos com desinfetante definido pela Instituição, devidamente registrado na Anvisa;
- Secar com pano limpo, sempre que necessário;
- Após o processo de limpeza, desinfetar xícaras, canecas e copos dos quartos com produto definido pela instituição e devidamente registrado na Anvisa para tal fim;
- Recomenda-se a entrega de *kit* frigobar no *check-in* com reposição sob demanda ou, na existência dos itens de frigobar nas unidades habitacionais, recomenda-se que sejam higienizados individualmente e que sejam lacrados para o próximo hóspede; e
- Os uniformes da equipe de governança (equipe de higiene e lavanderia) devem ser lavados no meio de hospedagem ou em lavanderia terceirizada. Este processo garante a higienização correta da roupa e controle por parte do estabelecimento.

### ***Alimentos e Bebidas***

O setor de alimentos e bebidas deve respeitar as normas conforme já publicado pela ANVISA:

- Considerar uma distância mínima entre mesas e cadeiras de 1,5 metros;
- Para restaurantes e bares com espaços reduzidos, deve-se considerar a reserva antecipada de horários;
- O serviço de café da manhã deve respeitar o mesmo distanciamento das mesas quando servido em espaços pequenos, seguindo as recomendações do serviço empratado ou em pequenas porções personalizadas para a pessoa ou grupo familiar. Existe a possibilidade de ser oferecido em *room service*;

- Estações de *buffets* só podem ser usadas quando totalmente fechadas, havendo funcionários para servir individualmente os hóspedes. Os alimentos não podem ficar expostos;
- Recomenda-se, na reabertura, não deixar a mesa montada para evitar contaminações cruzadas. Isso inclui também copos, xícaras, guardanapos e jogos americanos;
- A mesa deve ser montada na chegada do cliente. Toalhas de mesa devem ser evitadas e, quando houver, utilizar o cobre manchas - retirá-lo após o uso e junto com outros itens de pano acondicionados em um saco plástico e enviados a lavanderia;
- O serviço de *room service* deve cobrir bandejas, protegendo os alimentos durante o transporte até a unidade habitacional e, ao término das refeições, os utensílios devem ser dispostos do lado de fora do quarto (no corredor, varanda ou do lado da porta) pelo hóspede, para que sejam recolhidos;

#### ***O refeitório de funcionários***

- Considerar um cronograma de utilização com horários distintos, de forma a evitar aglomerações junto aos setores;
- No caso de serviço de *buffet*, para garantir o distanciamento social e a segurança alimentar dos colaboradores, deve ser disponibilizado uma auxiliar ou copeira, bem como, deve-se instalar no *buffet* uma proteção de acrílico/vidro, protegendo os alimentos ou;
- No caso de refeição individual deve ser servida lacrada.
- No caso de *buffet* respeitar o distanciamento de 1,5 metros.

#### **ÁREAS DE LAZER E ATIVIDADES DE LAZER**

Os espaços e áreas de lazer devem respeitar as normas transversais de distanciamento físico e higiene sanitária, ressaltando:

- Academias de ginástica, saunas, solários e espaços de descanso devem ser usados com agendamento prévio (hora marcada) e após o uso dos

equipamentos os mesmos devem ser desinfetados por profissionais conforme as normas de limpeza;

- Importante nesses casos o respeito às normas transversais de distanciamento social e capacidade de uso pelos hóspedes; e
- Esporte de lazer em áreas ao ar livre devem respeitar os protocolos de higiene e distanciamento social. Recomenda-se não emprestar equipamentos de lazer.

#### *EVENTOS E REUNIÕES*

- Os salões de eventos devem aumentar o distanciamento entre os participantes.
- O espaçamento não deve ser somente lateral, mas principalmente considerar o espaçamento das cadeiras “da frente” quando em formato de auditório.
- Deve respeitar uma distância mínima entre mesas de 1,5 metros e de cadeiras 1,0 metro, considerando uma pessoa sentada;
- As áreas comuns dos espaços reservados aos eventos também deverão reduzir a quantidade de sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local, buscando guardar a distância mínima recomendada de 1,5 metros entre os hóspedes; e
- A quantidade de pessoas para eventos sociais e empresariais deverá seguir normas estipuladas por autoridades enquanto houver o estado de calamidade pública ou medidas correlatas de restrição e a depender do controle do nível de transmissão da Covid-19 em cada localidade.