

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

COMBATE AO CORONAVÍRUS
NOS HOTÉIS DA HOTELARIA BRASIL



OBJETIVOS DESTA CARTILHA

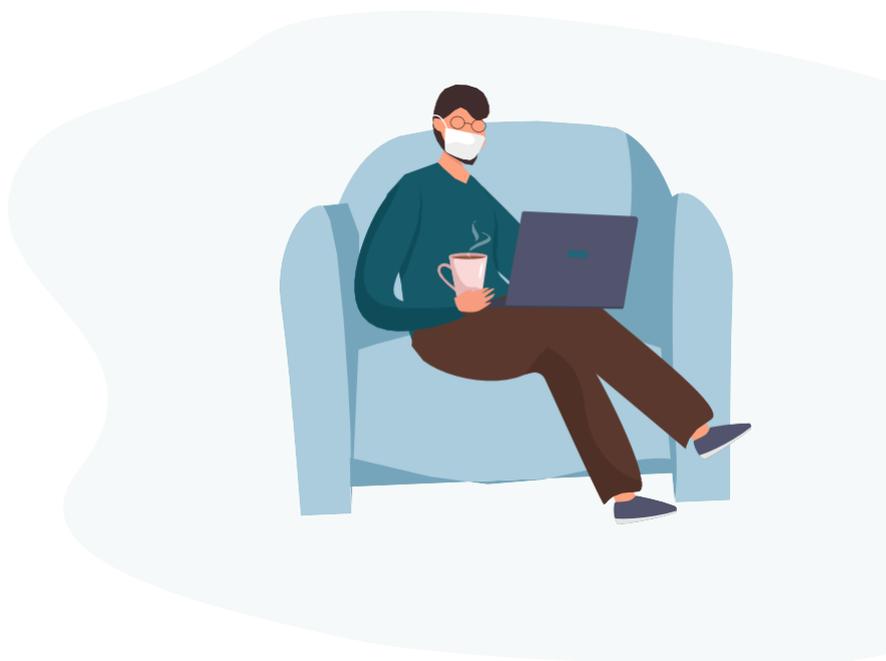
Em virtude dos últimos acontecimentos, a **Hotelaria Brasil** criou esta cartilha de procedimentos para fornecer e disseminar informações operacionais, padrões, conhecimentos e informações legais que devem ser garantidas em todas nossas unidades e instalações, visando o bem-estar das comunidades onde estamos inseridos, nossos clientes, profissionais, investidores e fornecedores.

Treinamento e informação são a base para nossas operações, portanto contamos com um vídeo demonstrando a limpeza de um apartamento, de cozinhas e restaurantes e de áreas comuns para treinamento de nossas equipes, que está disponível na Universidade Corporativa, em nossa extranet.

Aos profissionais da **Hotelaria Brasil**, empresas coligadas, filiais ou administradas, seus clientes, investidores, fornecedores e a quem interessar. Entendam que todos estes procedimentos são **OBRIGATÓRIOS**.

Agradeço, desejando a todos que tenham saúde e sabedoria para enfrentarmos todos **JUNTOS** este período difícil.

Mauro Kaluf
Diretor de Operações
Hotelaria Brasil Ltda



RESPONSABILIDADES GERENCIAIS



- 1** Garantir que nossos profissionais sigam a legislação de seu Município, Estado e União; e boas práticas pregadas pela **Organização Mundial da Saúde (OMS)** e **ANVISA**.
- 2** Compreender a responsabilidade da empresa ao distribuir e garantir o uso, em ambiente laboral, dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI) adequados a cada função laboral de um hotel por nós administrados.
- 3** Assegurar que haja o registro de recebimento de todo e qualquer material de proteção (EPI) pelos profissionais, que dever ser arquivado junto aos documentos dos funcionários.
- 4** Proporcionar ambiente e situação adequada para que os funcionários assistam aos vídeos desenvolvidos e/ou indicados pela Hotelaria Brasil em relação à Higiene de forma geral.
- 5** Garantir registro de participação nos treinamentos, mediante assinatura do funcionário em lista de participação específica para cada vídeo.
- 6** Mapear os hospitais ou outras instituições de saúde públicas e privadas próximas ao hotel e entrar em contato com elas, visando saber qual o procedimento adequado a ser realizado, caso seja necessário enviar um paciente em regime de urgência para exames ou cuidados.
- 7** Criar um passo a passo por escrito para a chefia de plantão, para emergências que possam surgir em momentos que a gerência não estiver presente.
- 8** Criar uma agenda para si e para as chefias de plantão, de fácil acesso, que contenha os telefones úteis que poderão ser acionados em caso de necessidade, a saber: telefones de Hospitais e Centros de Saúde, de nossa Assistência Médica e telefone de plantão deles, entre outros.
- 9** Assegurar a compra, o estoque e o uso adequado de utensílios descartáveis para o serviço de room service.
- 10** Assegurar a compra, o estoque e o uso adequado dos produtos de limpeza determinados pela Diretoria de Operações da empresa.
- 11** Contratar uma empresa para retirada de lixo contaminado, estabelecendo a frequência mínima de retirada de duas vezes por semana, desde que tenha local para armazenamento adequado deste lixo, sem que ele ofereça risco a ninguém. Caso não tenha, a frequência de retirada deve ser aumentada.

RESPONSABILIDADES GERENCIAIS



12 Contratar uma lavanderia externa que esteja preparada para dar tratamento diferenciado a roupas de camas infectadas (caso isso venha a ocorrer nos hotéis).

13 Garantir que todos utilizem as técnicas treinadas de segregar **SEPARADAMENTE** a roupa de cama infectada de uma não infectada. Entendemos por roupa de cama/banho infectada aquela utilizada por clientes que estavam resfriados ou gripados, e pudemos identificar isso.

14 Esta lavanderia pode ser a atualmente contratada pelo hotel, desde que eles descrevam o tratamento que darão desde a retirada, passando pelo transporte, até a forma de lavagem destas roupas, para seu conhecimento e de sua equipe de governança.

15 Contratar um profissional da enfermagem com COREN válido, que treine procedimentos gerais da área de alimentação (cozinha e restaurantes, incluindo room service) e limpeza geral de áreas sociais e privadas (apartamentos), assim como de áreas de serviço.

16 Registrar a contratação e o pagamento por RPA e guardar este documento, para que tenhamos evidência física das atividades de padronização e treinamento das equipes.

17 Assegurar que haja teste de temperatura de seus profissionais, minimamente quando este chega para trabalhar e quando deixa o hotel, para ir embora para casa. O ideal são medições 3 vezes ao dia.

18 Compreender que com a medição de febre, pretendemos dar sinal de preocupação, mas também os funcionários entenderão que um espirro ou uma dor de cabeça não os afastará do trabalho. Isso tem ocorrido com frequência nos hotéis, porque as pessoas têm medo, e esse medo é justificado. Devemos reconhecer isso como lícito.

19 Não permitir que um funcionário nosso trabalhe com febre em nenhuma hipótese. O funcionário com febre deverá retornar à sua casa, e se manter em observação diária, até que sua febre desapareça. Não trabalhará neste período. Em caso de suspeita de contágio (sintomas de gripe e/ou febre) devemos afastar o funcionário por alguns dias, informar o RH e o Gerente deverá monitorá-lo por telefone diariamente para saber como avança seu quadro.

20 Em alguns hotéis disponibilizamos uma urna para devolução da chave eletrônica no check-out, para que posteriormente elas possam ser esterilizadas e sanitizadas adequadamente.

21 Em caso de agravamento de sintomas, o Gerente Geral deve insistir para que o profissional procure a assistência médica do hotel ou o sistema de saúde local.

22 Em nossos hotéis, o cliente que desejar não utilizar o valet, estacionando seu próprio veículo, pode fazê-lo, evitando assim que o valet o manuseie.

23 Nos hotéis que não há buffet montado para o café da manhã, para evitar aglomeração, o cliente pode solicitar seu serviço de café no quarto, sem custo adicional.

24 Disponibilizar toda e qualquer informação sobre nossas ações de segurança a clientes, funcionários, investidores ou outros interessados, incluindo a ficha técnica dos produtos que elegemos para a utilização em nossos hotéis.

25 Conhecer e propiciar o uso das normas e regras no arquivo anexo a este documento, chamado **PRODUTOS QUÍMICOS E DE LIMPEZA.DOCX**.



RESPONSABILIDADES INDIVIDUAIS

- 1** Utilizar água e sabão para lavagem das mãos várias vezes ao dia.
- 2** Evitar aglomerações e manter distância mínima de 1,0 metro para outras pessoas, em todas as áreas do hotel, incluindo vestiários, refeitório e áreas de serviço, assim como sociais.
- 3** Utilizar EPI fornecido pela empresa de maneira OBRIGATÓRIA e de acordo com as regras criadas em cada hotel (se as máscaras serão descartáveis, há um procedimento, e máscaras de tecido, outro, porém em ambos casos devem ser substituídas a cada duas horas). Os funcionários devem ser estimulados a usarem o despertador de seus celulares para avisá-los do momento da substituição.
- 4** Tratar e manter higienizadas suas máscaras e demais equipamentos de forma individual. Cada profissional cuidará da guarda ou descarte deles (principalmente máscaras e luvas/ aventais/botas e outros).
- 5** Tratar como LIXO CONTAMINADO o material descartável, o que será feito com sacos de lixo identificados com um XIS de fita crepe, e armazenados e/ou recolhidos adequadamente.
- 6** Quando e se as máscaras forem de tecido, o próprio funcionário deverá levá-las para casa e treinado para lavar com água e sabão além de sanitizante clorado, e passadas responsabilizando-se pelo correto armazenamento e transporte delas, de forma a não oportunizar contágio em outras pessoas.
- 7** Respeitar alterações em horários de entrada e saída de pessoal com o intervalo médio de 10 minutos de um funcionário para outro, para que haja cada vez menos contato entre eles.
- 8** Fazer uso do refeitório de forma escalonada e intercalada, de forma a haver o mínimo de contato entre si e seus colegas de trabalho. Estenderemos nossos horários das refeições, quando necessário.
- 9** Cuidar-se de colocar seu nome nos uniformes e separá-los em sacos plásticos que serão fornecidos pela Rouparia/Governança, que os armazenará separados uns dos outros, intercalados com outros plásticos.
- 10** Checar se nestes sacos plásticos também está exposto o seu nome, do lado de fora, em fita crepe, para evitar busca (manuseio) e ocasionar possíveis trocas.
- 11** Utilizar exclusivamente seu uniforme e sendo sua responsabilidade individual não utilizar uniformes de outros profissionais.
- 12** Funcionários que recebem de fora do hotel: suprimentos /equipamentos / alimentos /lavanderia, fornecedores, etc, devem OBRIGATORIAMENTE ESTAR UTILIZANDO LUVAS E MÁSCARAS, desinfetando (quando necessário e possível) tudo o que entra no hotel pelas suas áreas de serviço.
- 13** Compreender que sua responsabilidade individual é a de manter, colaborar e preservar sua própria saúde e a de seus colegas de trabalho/clientes e outros que utilizam nossas instalações.



RESPONSABILIDADES INDIVIDUAIS

14

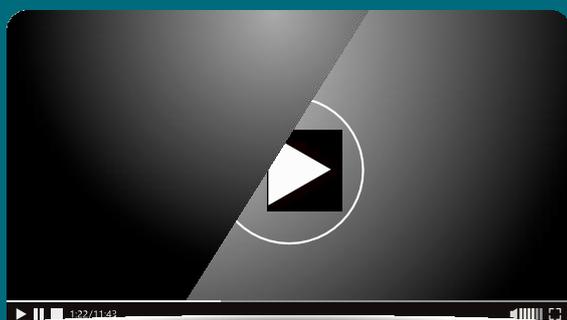
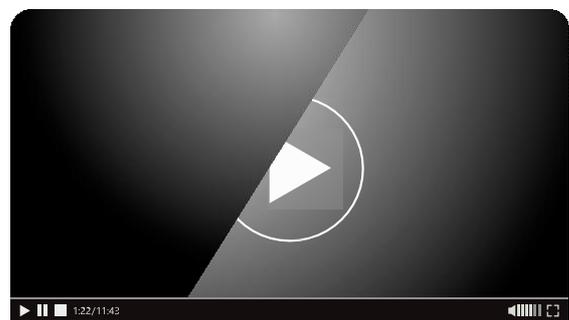
Todos nossos funcionários devem **OBRIGATORIAMENTE** assistir aos vídeos de lavagem das mãos, retirada de luvas e manuseio de máscaras, conforme abaixo:

a) LAVAGEM DAS
MÃOS.



b) RETIRADA DAS
LUVAS.

c) TREINAMENTO DE
GOVERNANÇA.



d) TREINAMENTO DE
ROOM SERVICE.

HIGIENE DE AMBIENTES DE SERVIÇO

1 Garantimos cuidados com vestiários, sanitizando-os pelo menos 3 vezes ao dia.

2 Redobramos cuidados com toalhas de banho nos vestiários. Elas não devem ficar penduradas ou largadas no banheiro. Intensificamos a frequência de sua lavagem.

3 Utilizamos esfregação e borrifação de sanitizantes adequados e autorizados em todas as áreas de superfície de contato, tais como balcões de recepção, maçanetas, portas, botoeiras de elevadores (internas e externas), entre outros, com a frequência necessária e adequada.

4 Garantimos dispensers de álcool gel em todas as dependências necessárias para uso frequente e constante de nossos profissionais.

HIGIENE EM AMBIENTES PÚBLICOS/SOCIAIS

1

Manteremos dispensers de álcool em gel no balcão da recepção, banheiros sociais, foyer de eventos, restaurante, bares e todas as áreas sociais de nossos empreendimentos.

2

Intensificamos a limpeza de áreas comuns, com especial atenção às maçanetas de portas de entrada, de banheiro, de salas de reuniões, botões de elevadores, balcão da recepção. Enfim, todas as áreas de grande circulação de pessoas têm sua limpeza intensificada, com pelo menos uma limpeza a cada 3 horas.

3

Suprimimos minimamente 1/3 das mesas e cadeiras de nossos restaurantes, visando guardar distância mínima de 1,5 mts entre um assento e outro.

4

Treinamos os recepcionistas para, na chegada do cliente perguntar:
o Sr.(a) gostaria de fazer uso do álcool em gel antes do check-in?
De forma gentil e polida.

5

Cada recepcionista deve ter sua caneta para uso pessoal e não deve emprestá-la ao hóspede ou a seus colegas, que utilizarão canetas para uso exclusivo deles.

6

Utilizamos papel toalha ou lenços de papel na recepção, e desinfetamos canetas utilizadas pelos hóspedes assim que possível.

HIGIENE EM AMBIENTES PÚBLICOS/SOCIAIS

7

Treinamos nossa equipe para, após a desinfecção, o próprio recepcionista utilizar álcool gel em suas mãos.

8

Envolvemos em filtro transparente os teclados de computador e de máquinas de cartão de crédito, substituindo o papel-filme a cada 3 ou 4 horas, e, nesse intervalo, passando álcool em gel com papel.

9

Registramos em formulário apropriado a limpeza das áreas comuns e de serviço, registrando o nome do funcionário e o horário da limpeza. Disponibilizamos este registro na recepção do hotel, para aqueles que desejarem saber /conhecer o processo.

10

Manteremos sinalização de piso na recepção, e separador de filas (quando adequado), com o objetivo de prover informação de distância mínima entre as pessoas em filas.

11

O mesmo acontece no caixa do restaurante.

12

Provemos informação nos elevadores, sugerindo que seja utilizado por no máximo duas pessoas por vez.

HIGIENE DE APARTAMENTOS



1

Os apartamentos liberados para venda e check-in, na medida do possível, devem priorizar o intervalo de 72h entre um hóspede e outro. Essa ação traz maior segurança pois há informações que o vírus não tem resistência maior do que este período fora de nossos organismos.

2

Todo profissional está treinado para manuseio e uso de equipamentos e produtos adequados de limpeza, assim como de processos de sanitização e desinfecção.

3

Usamos com cuidado e critério cloro e seus derivados, evitando utilização em metais (sanitários, principalmente por causa de seu poder corrosivo).

4

Não varremos ou aspiramos quartos com menos de **72 horas** depois dele ter sido ocupado. Estudos demonstram que a poeira pode ser uma das portadoras do vírus em questão.

5

Utilizamos o procedimento de assepsia de carpetes com panos úmidos, utilizados com rodo ou MOP, umedecidos com produtos sanitizantes, passando-os sempre na mesma direção.

6

Manteremos o procedimento de limpeza do ambiente de menor sujeira para o de maior (início pelo quarto, término pelo banheiro) **SEMPRE.**

7

Utilizamos as técnicas hospitalares de desinfecção, esfregando superfícies sempre em uma mesma direção, e de cima para baixo, como preconizam as principais regras de limpeza da **Organização Mundial da Saúde (OMS)** e **ANVISA.**

8

Tratamos a limpeza de todos apartamentos de maneira idêntica, mesmo aqueles que não tenham tido um hóspede com suspeita de contaminação. Tal procedimento visa assegurarmos que todos os apartamentos do hotel recebem tratamento sanitizante e desinfetante.

9

Garantimos a **DESINFECÇÃO** de apartamentos e áreas comuns adequada e regularmente. Portanto, os treinamentos e processos de limpeza foram aperfeiçoados em todas as dependências do hotel.

10

Asseguramos o treinamento de camareiras para ficarem atentas ao **LIXO DOS APARTAMENTOS.** Excesso de lenço de papel utilizado para assoar o nariz deve ser comunicados ao gerente do hotel para que eventuais processos emergenciais sejam deflagrados imediatamente após constatação.

RESPONSABILIDADES NA VENDA E OPERAÇÕES DE HOSPEDAGENS, GRUPOS E EVENTOS

AO VENDER HOSPEDAGENS para GRUPOS, a equipe comercial e de reservas deve adotar o seguinte procedimento:

- 1** Ao fechar um negócio, este deve ser acompanhado do envio da carta (anexa a este procedimento - **CARTA DE BOAS VINDAS.DOCX**), para que a empresa tenha ciência das ações que estamos tomando e das que tomaremos em caso de risco e/ou contágio.
- 2** Somente fecharemos grupos ou vendas corporativas (não se aplica ainda a clientes individuais graças à logística ser quase impossível) com o devido **DE ACORDO DO CLIENTE**.
- 3** Não consideramos exceções para aceite de grupos. Todos devem ser notificados, pois em caso de risco iminente será à empresa contratante que comunicaremos e pediremos que retire ou cuide com apoio médico/ambulatorial de quem apresenta risco, até sua possível e eventual remoção de nosso hotel.

AO FAZER CHECK-IN DE GRUPOS, os hotéis devem seguir o procedimento da carta.

- 1** O cliente, assim que chegar no hotel, deve receber uma via da carta, assiná-la **ANTES DE SEU CHECK-IN** e receber uma via deste acordo, devendo manter uma via com ele.
- 2** Preenchemos a carta com o nome do hóspede, e inserimos no rodapé os ramais da recepção e da gerência do hotel.

CASO HAJA SUSPEITA DE CONTÁGIO DE ALGUM FUNCIONÁRIO

- 1** Em caso de algum funcionário aparecer com suspeita de ter contraído o vírus, tomar as medidas cabíveis: enviá-lo para o teste hospitalar e isolar, até obter o resultado, as pessoas que tiveram contato muito próximo com o mesmo.
- 2** Comunicar imediatamente à Gerência Nacional de Operações e Comercial, ao RH e a Diretoria e Operações sobre os casos suspeitos e efetivos.



CASO HAJA SUSPEITA OU CONFIRMAÇÃO DE UM HÓSPEDE CONTAMINADO NO HOTEL



Durante a quarentena, caso apareça um hóspede infectado ou com suspeita de contaminação (tomamos todos os cuidados com julgamentos inadequados que nos exponham a riscos de danos morais), adotamos o seguinte procedimento:

1 Comunicamos imediatamente NESTA SEQUÊNCIA: **1) O Gerente Geral do Hotel, 2) A Empresa na qual o hóspede trabalha, ou sua família, e 3) O serviço de saúde local.** A terceira etapa poderá ser evitada se a empresa que hospedou aquele cliente tiver protocolo próprio de gestão de emergência e atendimento nestes casos, pois então esta assumirá e proverá atendimento médico/ambulatorial.

2 Na sequência, o Gerente Geral comunica a ocorrência à Gerência Nacional de Operações e à Diretoria o ocorrido, assim como ao Gerente Nacional de Vendas, em caso de contrato corporativo ou grupo.

3 Em caso de possível contágio ou suspeita, nossos hotéis passam a fornecer alimentação nos apartamentos, já que a circulação do hóspede em questão deverá ser suspensa.

4 Neste caso, todos os hotéis passam a utilizar material descartável para alimentação de hóspedes, que ocorrerá exclusivamente nos apartamentos.

5 Assim, a alimentação será deixada na porta dos apartamentos, e depois o material utilizado será retirado também do lado de fora, sem que haja interação presencial entre hóspedes/funcionários.

6 A limpeza diária será interrompida pela nossa equipe, garantindo que nenhum funcionário terá contato com o cliente pessoalmente, que deverá ser orientado pela gerência, por telefone, a se comunicar pelo telefone com os departamentos do hotel.

CASO HAJA SUSPEITA OU CONFIRMAÇÃO DE UM HÓSPEDE CONTAMINADO NO HOTEL



7

Deixaremos na porta destes apartamentos, dia sim, dia não, enquanto estiver hospedado conosco, um kit de roupa de banho e cama para que ele utilize para substituir as roupas já utilizadas.

8

Igualmente será disponibilizado material de limpeza para que o hóspede faça a própria higienização do apartamento, garantindo que haja neste kit: papel descartável, desinfetante e material de limpeza adequado e atóxico;

9

O hóspede receberá um saco de lixo preto com um "x" em fita crepe, para identificar contaminação daquela roupa, **QUE EM HIPÓTESE ALGUMA PODERÁ SER ABERTA NO HOTEL, PARA CONTAGEM**, mas enviada sob orientação específica para a lavanderia tratada como **ROUPA CONTAMINADA**.

10

A circulação do hóspede com suspeita deverá ser suspensa, e não será permitida nas áreas sociais. Caso isso ocorra, devemos solicitar ao hóspede seu imediato recolhimento, sob risco de acionamento da área de saúde local, lembrando que é crime circular em áreas públicas ou expor pessoas a risco, podendo chegar à detenção.

11

Todos os funcionários que entrarem em contato com o hóspede, seu apartamento ou roupas de cama/banho e/ou utensílios, devem ficar em observação e afastados, caso demonstrem algum sinal evidente de gripe, febre ou resfriado, como tosse seca, febre ou dor de garganta, além de perda de paladar ou olfato.

12

Verificaremos com a equipe médica que vier prestar socorro ao hóspede se o cliente quer que façamos contato com sua família. Caso afirmativo, o Gerente Geral deverá ligar para família, prestando as informações necessárias.

13

Assim que o hóspede contagiado deixar o apartamento, **O INTERDITAMOS** por, minimamente, 3 dias, não realizando sua limpeza. Quando possível, com uso de máscaras e luvas, deixamos as janelas do apartamento abertas durante este período.

CASO HAJA SUSPEITA OU CONFIRMAÇÃO DE UM HÓSPEDE CONTAMINADO NO HOTEL

14

Durante este período, não fazemos a retirada de roupas de cama/banho, e não limpamos, aguardando 72 horas, quando possível.

15

Não recolhemos a chave do apartamento, e no check-out pedimos que o representante da empresa (se estiver presente) assine o check-out. Não solicitamos assinatura em papéis por quem está infectado, e este procedimento está previsto na carta que o cliente terá dado o seu **CIENTE**, no check-in

16

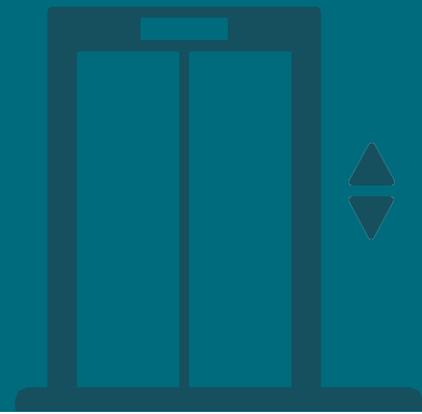
Neste caso, o andar que estava ocupado pelo(s) hóspede(s) contagiados recebe o mínimo de hóspedes possível, a partir da evidência da contaminação.

17

Elevadores e maçanetas são desinfectados assim que o hóspede sair do hotel. Desde a maçaneta do apartamento (pela parte de fora), até as das portas pelas quais o hóspede passou, como a Recepção.



COMUNICAÇÃO INTERNA



COMUNICADOS AOS HÓSPEDES – ELEVADORES

1 Todos nossos hotéis devem ter afixado em seus elevadores o texto anexo, em português e inglês, com explicações sobre nossas políticas.

2 Se possível, devemos fixar também ao lado dos elevadores, em acrílico próprio para este fim, e/ou no balcão da recepção, também em acrílico adequado.

COMUNICADOS AOS FUNCIONÁRIOS DA HOTELARIA BRASIL.

1 Todos nossos hotéis devem manter afixados em seu refeitório ou corredor de serviço os textos criados e enviados regularmente pelo RH da empresa, pois os mesmos têm o cunho informativo e motivacional.

2 Sempre que necessário, a empresa identificará ou realizará novos vídeos de treinamento e orientação para ser apresentado às nossas equipes.

Anexo seguem as cartas e comunicados citados neste manual, lista de produtos químicos autorizados pela empresa para uso operacional, que os validou junto à equipe médica da Holden, nossa prestadora de serviços de assistência médica, e que estão autorizados pela ANVISA, de acordo com o arquivo em excel, também anexo, chamado **LISTA ÁGUA SANITÁRIA E DESINFETANTE DE USO GERAL.XLS** extraído do portal da ANVISA: http://portal.anvisa.gov.br/noticias/-/asset_publisher/FXrpx9qY7FbU/content/saneantes-populacao-deve-usar-produtos-regularizados/219201.

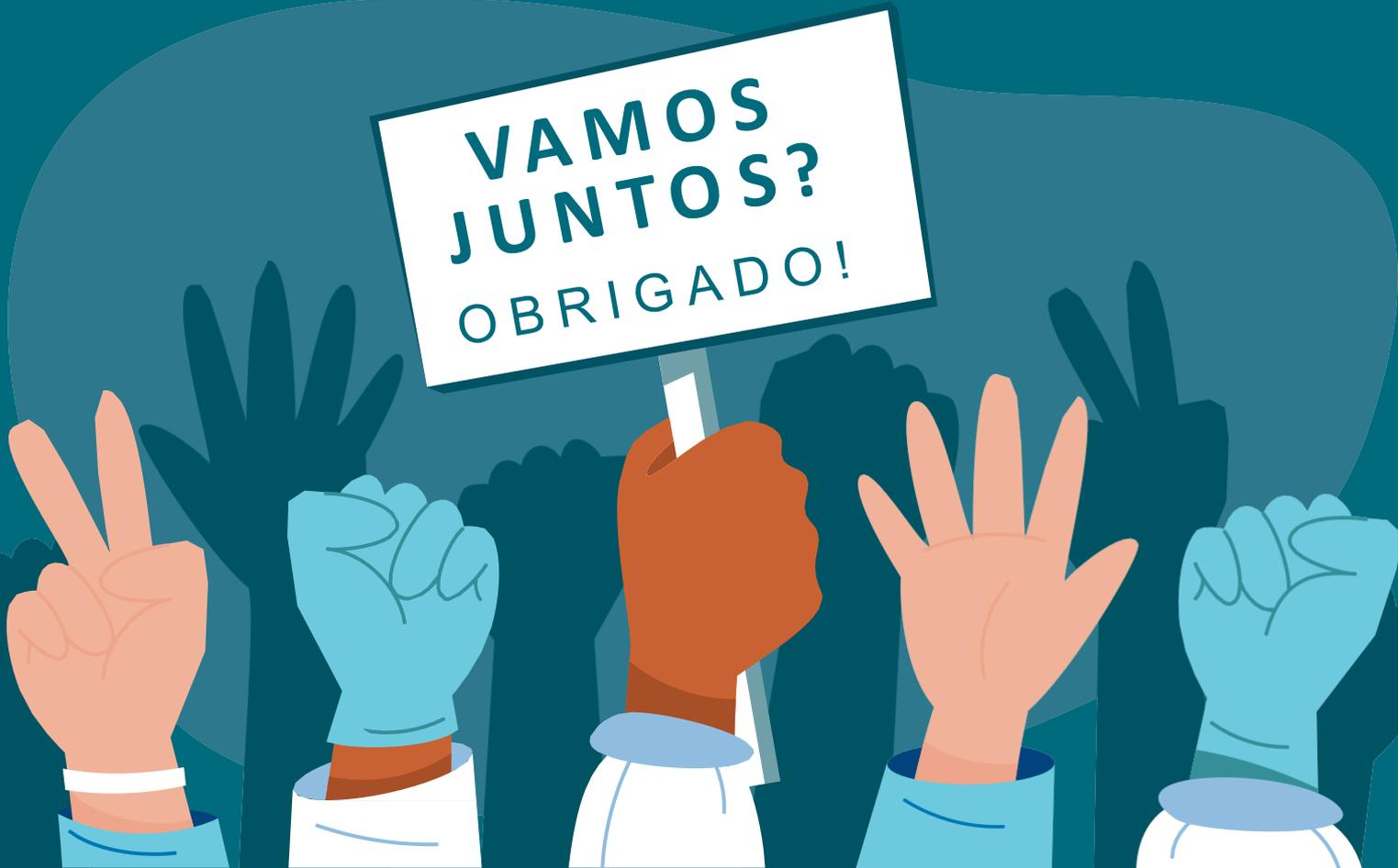
Obrigado, e entendam que
NENHUM DESTES PROCEDIMENTOS É OPCIONAL.

Ele mostra nossa força, nossa energia e nossa
responsabilidade para com todos à nossa volta.

**Agradeço, desejando a todos que tenham
saúde e sabedoria para enfrentarmos todos
JUNTOS este difícil período.**

Mauro Kaluf -
mkaluf@hotelariabrasil.com.br

*Hotelaria***Brasil**



**VAMOS
JUNTOS?
OBRIGADO!**