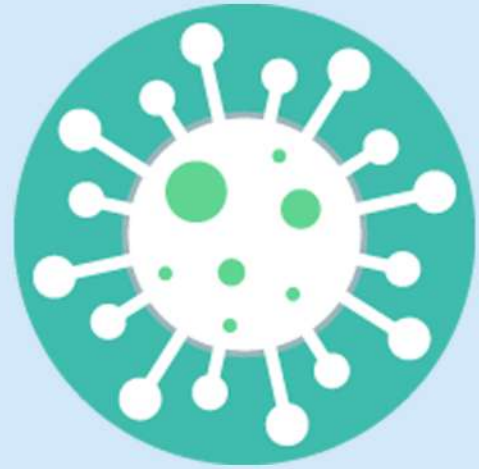


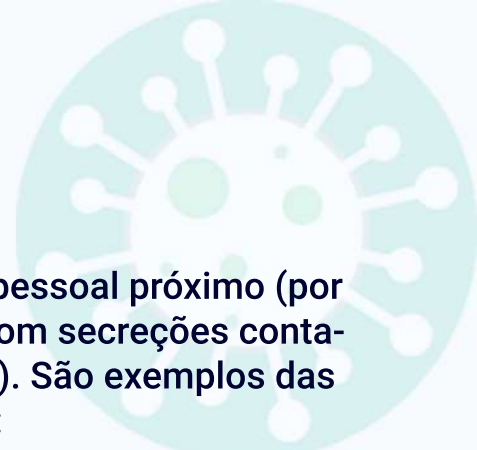
**BAHIAMAR**  
H O T E L

O melhor vista mar para aproveitar todos os momentos



# **PROTOCOLOS DE BOAS PRÁTICAS PARA O ENFRENTAMENTO DA COVID-19**





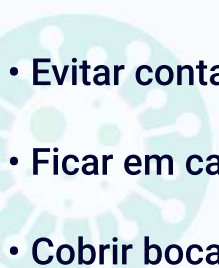
A transmissão costuma ocorrer pelo ar, por contato pessoal próximo (por exemplo, toques ou aperto de mão) ou com superfícies com secreções contaminadas (seguido de contato com a boca, nariz ou olhos). São exemplos das referidas secreções as expelidas via:


- Gotículas de saliva
- Espirro
- Tosse
- Catarro

Período médio de incubação: 05 dias, com intervalos que chegam a 12 dias. Período em que os primeiros sintomas levam para aparecer desde a infecção.

## COMO PREVENIR O CORONAVIRUS

O Ministério da Saúde orienta cuidados para reduzir o risco geral de contrair ou transmitir infecções respiratórias agudas. Entre as medidas estão:

- Lavar as mãos frequentemente com água e sabonete por pelo menos 20 segundos;
  - Utilizar desinfetante para as mãos: álcool em gel (necessariamente 70%);
  - Evitar tocar nos olhos, nariz e boca;
  - Evitar contato próximo com pessoas doentes;
  - Ficar em casa quando estiver doente;
  - Cobrir boca e nariz ao tossir ou espirrar;
- 

- 
- Limpar e desinfetar objetos de uso pessoal, como talheres, pratos, copos, telefones, controles de ar-condicionado, chaves;
  - Cuidado no manuseio de roupas sujas e máscaras;
  - Manter ambientes ventilados e evitar multidões;
  - Manter-se hidratado;
  - Usar máscara;

## ATIVIDADES GERAIS

- Garantir os materiais necessários para a prevenção e controle de doenças contagiosas com o fornecimento de:
  - Álcool 70% líquido;
  - Álcool em gel 70% ;
  - Máscaras;
  - Luvas;
  - Termômetros;
  - Panos ou papel toalha descartável;
  - Sabonete líquido para a lavagem das mãos;
  - Desinfetantes para limpezas gerais: Hipoclorito de sódio (Água Sanitária, solução Lysol da Reckit Benckiser, Alfa HP (com peróxido de hidrogênio) da Diversey;
  - Borrifadores para produtos como álcool 70% e água sanitária diluída;
- Rotina de desinfecção com álcool 70% em áreas com maior fluxo de pessoas;



- Garantir boa ventilação de todo o hotel;
- Informar imediatamente ao Gerente Geral caso seja identificado algum caso suspeito e/ou situação sensível antes de tomar qualquer decisão;
- Informar e alertar todos os colaboradores, a fim de que seja mantida a excelência na prestação de serviços e para evitar situações de pânico;
- Reuniões, treinamentos e encontros devem ocorrer, sempre com grupos pequenos, em espaços ventilados e com 1 metro de distância entre os colaboradores;

## RECEPÇÃO E LOBBY

- Disponibilizar avisos públicos sobre a prevenção e controle da doença em displays no lobby, balcão, contendo inclusive telefones de hospitais próximos;
- Disponibilizar equipamento de medição de temperatura para o hóspede que solicitar. Recomenda-se que a desinfecção em álcool 70% seja feita ao entregar e ao receber o equipamento;
- Manter portas e janelas abertas para a ventilação;
- Remover temporariamente jornais, revistas, folhetos do lobby;
- Adotar medidas eficazes de desinfecção de malas dos hóspedes. Desinfetar com álcool 70% a alça da mala, o puxador do zíper e o cadeado / lacre;
- O cartão-chave deve ser efetivamente desinfetado com álcool 70% ao ser recebido e entregue. Recomenda-se que o recepcionista não pegue o cartão/ chave da mão do hóspede e sim que o hóspede deposite o cartão chave em local específico;
- Disponibilizar álcool em gel para higienização constante de mãos;
- Possuir estoque de álcool em gel, máscaras e luvas para atender solicitações (um plus);
- Higienizar as mãos após carregar bagagens;
- Evitar apertos de mãos. Evitar tocar no hóspede;
- Registrar qualquer evento com o máximo de informações: nome do hóspede, apartamento, documento, data de hospedagem;

- Ajustar a frequência de limpeza e desinfecção, por exemplo, a cada 03 horas. Atentar também para:

- o Maçanetas de portas
- o Elevadores Botões de acesso, painel interno
- o Corrimões / Aparelhos telefônicos do lobby
- o Superfícies de balcão

- Informar ao hóspede a respeito das orientações gerais que estão afixadas para evitar a contaminação de todos no hotel
- Orientar sobre a nova capacidade dos elevadores, 02 pessoas somente. Incentivar o uso de escadas, se possível.
- Organizar “check-ins” e “check-outs” sem filas. Mas, caso não seja possível, lembrar sempre aos hóspedes da necessidade do distanciamento (ou então, marcar no chão ).

## APARTAMENTOS E CORREDORES

- Garantir tempo de ventilação natural para apartamentos e corredores de, no mínimo, 02 horas por dia;
- Adotar medidas eficazes de desinfecção rigorosa com desinfetante e álcool 70% nos apartamentos (não utilizar álcool em acrílicos e borrachas para evitar ressecamentos);
- Desinfecção eficaz de móveis, louças, cabeceiras, metais sanitários, pia, amenities, aparelhos telefônicos, controles remotos, interruptores e maçanetas;
- Lavar os ralos do chão com desinfetante diluído;
- Remover toda folheteria do apartamento;
- Utilizar luvas ao retirar o enxoval com o mínimo de agitação e manuseio. As pessoas quando dormem, muitas vezes, eliminam secreções. A luva e o uso de máscara irão proteger o funcionário. Se possível utilize 01 luva para o apartamento e outra para a limpeza do banheiro;
- Os carrinhos ou equipamentos utilizados no transporte da roupa suja devem ser limpos e desinfetados após cada uso;
- Disponibilizar avisos para que os hóspedes reutilizem suas toalhas usadas para reduzir a possibilidade de infecção cruzada (quanto menos manipulação por pessoas, melhor);
- Limpar e desinfetar com álcool 70%: vassouras, aspiradores de pó, alças de baldes, suporte de carrinhos, pranchetas, canetas
- Ao entrar e ao sair do quarto: limpeza das mãos com água e sabão ou álcool em gel.

## GOVERNANÇA

- Garantir ventilação em todas as áreas;
- Instruir sobre a capacidade máxima dos elevadores - 02 pessoas;
- Manter escadas e corredores sempre limpos e arejados para utilização de todos;
- Jamais arrumar o apartamento com o hóspede presente;
- Utilizar luvas para coleta de enxovais, uniformes, separação e contagem dos mesmos;
- Limpar e desinfetar frequentemente com álcool 70% equipamentos em geral. Lembrar da limpeza da chave mestra, inclusive;
- Toalhas, preferencialmente, ensacadas (quanto menor manipulação, melhor);
- Realizar treinamentos práticos mostrando como funciona o processo correto de limpeza para a equipe;
- Reforçar a necessidade do uso de EPI's ao manusear produtos desinfetantes e o enxoval. Uso constante de máscaras e luvas;
- Disponibilizar álcool em gel 70% próximo aos elevadores de serviço;
- Disponibilizar álcool em gel 70% em cada andar e no carrinho de cada camareira;
- Reforçar treinamento da equipe sobre a utilização adequada de produtos desinfetantes, a correta diluição, e para que os colaboradores os utilizem de modo seguro durante a aplicação para evitar reações desagradáveis. Fornecedores de produtos normalmente oferecem esses treinamentos gratuitamente. Como exemplo:
- Água Sanitária, Hipoclorito de Sódio - Concentração de 2,0% a 2,5% - para:
  - a) Limpeza Geral: A cada 5 litros de água, adicione 1 copo (200ml) de água sanitária e enxague após 10 minutos;
  - b) Limpar pias e banheiros: Utilize  $\frac{1}{2}$  copo (100 ml) do produto em 10 litros de água, deixe descansar por 1 hora e enxague;
  - c) Porcelanas, louças, vidros, cerâmicas e plásticos: a cada 1 litro de água, adicione 03 colheres de sopa (24 ml) de água sanitária e faça a limpeza normalmente.

## MANUTENÇÃO

- Limpar as mãos, lavar com água e sabão, após utilizar áreas comuns ou entrar nos apartamentos;
- Não realizar trabalhos de manutenção em apartamentos com o hóspede presente;
- Reduzir o número de prestadores de serviços que vem trabalhar no hotel para o mínimo possível;
- Acompanhar os prestadores de serviço, orientá-los quanto a higienização das mãos. Solicitar que não fiquem andando pelo hotel;
- Higienizar o material de trabalho. Não compartilhar o material sem antes higienizar adequadamente. Lembrar-se de lavar as mãos antes e depois de cada ação;
- Uso constante de máscaras;

## COZINHA

- Equipar todas as áreas da cozinha com produtos para desinfecção das mãos, álcool em gel 70% e sabonete líquido;
- Reduzir e controlar rigorosamente o acesso de pessoas externas às áreas de produção e manipulação de alimentos;
- Manter os uniformes impecavelmente limpos;
- Toda e qualquer pessoa que precise entrar na cozinha deve lavar as mãos e desinfetá-las corretamente;
- Tomar medidas rigorosas de desinfecção de tábuas de cortar alimentos, utensílios de cozinha, bancadas, bancadas de pia, panos;
- Limpar e desinfetar diariamente equipamentos de alta utilização (geladeiras, freezers, carrinhos de transporte, caixas) bem como batedeiras, liquidificadores etc. Podem ser limpos com água e sabão e sanitizantes ou água sanitária. O mesmo vale para paredes e chão;
- Reforçar o processo de lavagem da louça e panelas. Use álcool 70% para desinfecção de toda a louça;

**IMPORTANTE:** Usar produtos comerciais à base de cloro para desinfecção de vegetais. Não usar água sanitária que contenha outras substâncias na sua composição, pois podem ser tóxicas.

- Armazenar os alimentos em potes com tampas na hora de colocá-los em geladeiras ou despensas;

- Fazer a desinfecção das embalagens. Lavar latas e embalagens sempre antes de abrir. Embalagens são veículos, ou seja, podem ter a superfície contaminada. Basta higienizar. Para os sacos, um pano com álcool em gel é o suficiente. Lavar muito bem as mãos ao iniciar e ao finalizar o procedimento;
- Não deixar alimentos cozidos em contato com alimentos crus para evitar contaminação cruzada.

## RESTAURANTE

- Manter o salão com boas condições de ventilação. Abrir espaços quando possível;
  - Aumentar a distância entre as mesas no restaurante minimizando o contato entre os hóspedes;
  - Colaboradores: Lavar constantemente as mãos com água e sabonete líquido ou desinfetar com álcool em gel 70%.
  - Usar máscaras;
  - Reforçar medidas de desinfecção para os utensílios de mesa. Saleiros, pimenteiros, limpos com álcool 70%;
  - Se necessário ou solicitado: fornecer talheres descartáveis;
  - Limpar mesas e cadeiras após a saída de cada hóspede;
  - Desinfetar de toda a louça com álcool 70%;
  - Desinfetar os cardápios com álcool 70%;
  - Disponibilizar álcool em gel 70% na entrada do restaurante;
  - Recomenda-se temporariamente, não montar “mise en place” de mesa.
  - Não deixar utensílios em um único local para retirada dos hóspedes. Talheres devem embalados individualmente;
  - Toda a equipe, principalmente garçons e Cummins, devem estar atentos:
- o Higienizar as mãos após a retirada de louças e utensílios usados
  - o Evitar apertos de mão
  - o Utilizar luvas descartáveis caso necessário



## **EQUIPE DE COLABORADORES**

- Criar um processo de higienização padronizado na chegada ao hotel. Lavar as mãos com água e sabão constantemente e logo ao chegar;
- Trocar a roupa assim que chegar (se possível, o sapato também). Não utilizar o uniforme a caminho do trabalho;
- Manter o uniforme totalmente limpo;
- Antes do início do trabalho, lavar novamente as mãos com água e sabonete líquido;
- Usar sua máscara de tecido 100% algodão, dupla camada. Preferencialmente trocá-la de 04 em 04 horas.
- Colaborador com sintomas de gripe deve informar ao R.H;
- Colaborador que esteve próximo a pessoa infectada deve informar imediatamente ao R.H;
- Comunicar ao R.H qualquer situação de risco percebida, tanto referente a hóspedes quanto a colegas;
- Evitar contatos físicos com colegas e/ou hóspedes. Cuidar de si e dos outros

## **RECURSOS HUMANOS – GESTÃO DE PESSOAS**

- Todas essas mudanças na empresa começam pelo RH. O R.H. deve delinear atitudes a serem adotadas, sempre pensando nas pessoas e na manutenção da operação da empresa garantindo a sustentabilidade dos negócios;
- Abrir DIÁLOGO entre a gestão de R.H. e os funcionários. Estar PRESENTE;
- Ambiente saudável: um local de trabalho saudável inspira tranquilidade e confiança;
- Ambientes arejados. Adotar o uso de ventiladores ao invés de ar condicionados;
- Espalhar frascos de álcool 70% e álcool em gel 70% pelos setores, incentivando o uso constante;
- Orientar os colaboradores de que o melhor caminho é a prevenção. A primeira ação ao chegar em qualquer ambiente deve ser lavar as mãos com água e sabonete líquido corretamente (caso não seja possível, usar álcool em gel 70%);

- Disponibilizar equipamento de medição de temperatura desinfetado, antes e depois de sua utilização, caso o colaborador necessite. Se a temperatura estiver acima de 37 graus, informar providências imediatas;
- Informar urgentemente ao Gerente Geral caso algum colaborador, ou familiar deste, venha a se enquadrar como caso suspeito de contaminação;
- Disponibilizar cartazes diversos, com o máximo de informações e orientações possíveis, quanto às condutas necessárias e informações para o enfrentamento da pandemia.



Bahiamar Hotel - Rua João Mendes da Costa Filho, 125, Jardim de Alah - Salvador - Bahia  
Tel.: 71 3878-4444 | Whatsapp: 71 8122-1837 | E-mail: bahiamar@bahiamar.com.br

