

## PROCEDIMENTO DE ABERTURA E OPERAÇÃO

### PADRÕES DE OPERAÇÃO E HIGIENE – HCC HOTELS

#### **“O Melhor Remédio é a Prevenção”**

Diante da necessidade de isolamento social, o setor de turismo sofreu uma queda brusca em todas as suas operações. A hotelaria fechou suas portas. Seus colaboradores aguardam retornar ao trabalho, os turistas sonham em poder voltar a viajar, executivos sentem falta da comodidade dos serviços, famílias esperam respirar novos ares. A retomada, quando segura, será certa!

Dessa forma, listamos medidas necessárias para os departamentos de Back Office, Front Office, Governança, Alimentos e Bebidas, Eventos e Lazer. Com isso, convidamos a todos os funcionários de HCC a ler e proceder com as orientações, respeitando os procedimentos adiante conforme 5 premissas recomendadas pela Secretaria de Turismo e orientações municipais: distanciamento social, higiene pessoal, sanitização de ambientes, comunicação e monitoramento.

O momento é de mudanças, precisamos nos adequar e intensificar as práticas de higiene pessoal, coletiva e do ambiente. Para tanto, o respeito pelos procedimentos e engajamento de toda a equipe é fundamental.

Para minimizarmos a presença do Corona Vírus, é importante que tenhamos conhecimento sobre todos os protocolos obrigatórios e recomendações necessárias para garantir a segurança e as condições higiênico-sanitárias para os nossos colaboradores e hóspedes.

As medidas listadas abaixo tem por finalidade minimizar os riscos de contaminação pelo Novo Corona Vírus, bem como traçar alguns procedimentos que, de agora em diante, serão obrigatórios nos diversos departamentos de cada um dos Hotéis. É importante que esse conjunto de atividade e processos sejam realmente respeitados, sendo que caberá ao Gerente Geral de cada hotel a fiscalização do bom andamento dos processos. Novas práticas, processos, sugestões de como podemos sempre melhorar são bem vindas. Ao final desse documento, listamos as formas de como você pode contribuir quando julgar necessário.



## 1. MEDIDAS DE DISTANCIAMENTO SOCIAL



Deve ser dado atendimento preferencial às pessoas de grupo de risco (idosos, hipertensos, cardiopatas, portadores de comorbidades respiratórias, 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. Caberá a TODOS os funcionários a utilização de máscaras em 100% do tempo em que estiverem nas dependências do hotel e front, bem como proceder com higienização de mãos periodicamente e utilização de álcool gel em locais em que não houver a possibilidade de uso de água e sabão para lavagem das mãos.



## 2. FRONT OFFICE

Buscando **guardar a distância mínima recomendada de 1,5 metros** entre os hóspedes, as áreas sociais dos meios de hospedagem, como lobby e áreas comuns, deverão:

- a) Reduzir a quantidade de sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local;
- b) Organizar os balcões das recepções com linha de distanciamento de no mínimo 1,5 metros do próximo cliente (esta indicação de 1,5 metros deve estar no piso caso haja filas de espera e caberá ao estabelecimento orientar as pessoas e manter o distanciamento);
- c) Maquininha de cartão embalada com filme PVC e limpas periodicamente, sempre que houver uso por parte dos hóspedes. Caberá ao hóspede inserir o próprio cartão na máquina, evitando contato de terceiros.
- d) Deverá ser disponibilizado nos balcões da recepção, álcool em gel para uso dos clientes;
- e) Capacho como barreira higiênica com produto a base de solução clorada. Aplicar produto 4 vezes ao dia;
- f) Informar aos hóspedes no balcão, de forma clara e resumida, as ações as quais o hotel está tomando para minimizar a proliferação e transmissão do Vírus.
- g) Carrinhos/maleiros e demais equipamentos de uso coletivo, devem ser higienizados sempre que houver uso por parte de hóspedes ou colaboradores;
- h) Proceder com a periodicidade de higienização do balcão da recepção a cada hora.
- i) Canetas e demais materiais de escritório não deverão ser compartilhados entre os funcionários e com hóspedes;
- j) Deverão ser sinalizadas em todas as áreas de circulação de hóspedes e áreas comuns do hotel, as informações necessárias para garantir as exigências necessárias para minimizar a transmissão do Vírus, informando os decretos municipais específicos.

## Back Office

1. Orientar os funcionários a proceder diariamente e periodicamente com a higiene pessoal;
2. Utilizar os EPIs recomendados (máscara, luvas, protetores) sempre que houver contato com hóspedes e terceiros, realizando periodicamente a sua própria higienização e de seus pertences;
3. Os espaços de depósito de materiais devem permanecer sempre organizados, sem que haja estoque de matérias sem a autorização do supervisor de manutenção e/ou Gerente Geral;
4. A permanência de funcionários no refeitório deverá se restringir ao tempo de alimentação, devendo se deslocar posteriormente para outro local, evitando assim a aglomeração de pessoas;
5. As salas de descanso poderão ser utilizadas SIMULTANEAMENTE por no máximo 7 pessoas, todas elas devidamente protegidas por máscaras;
6. Recepção – deverá orientar o hóspede a manter o distanciamento de segurança, disponibilizando álcool gel em vários pontos da área comum, incluindo balcões de recepção, bar, restaurante, elevadores sociais, corredores de salas de evento, refeitórios, vestiários, sanitários, salas de trabalho de cada departamento.
7. Todos os elevadores, sejam eles sociais ou de serviço deverão dispor de álcool em gel para uso dos funcionários e hóspedes.
8. Funcionários que atendem hóspedes em quartos deverão estar devidamente trajados, com equipamentos de EPI. Deverão realizar higienização das mãos antes de acessar os quartos.



## Alimentos & Bebidas

O distanciamento deve ocorrer não apenas entre cadeiras e mesas como também em ambientes de espera, filas de caixas (com demarcação em piso);

É proibido formação de filas para solicitação e retirada do alimento pelo próprio hóspede em local de cocção visível (cafés da manhã e demais refeições, quando houver);

A recomendação do serviço de alimentos e bebidas é que o hóspede não tenha nenhum contato com o alimento, bem como, que TODO alimento esteja protegido não ficando exposto no ambiente. Recomenda-se que o serviço de alimentos e bebidas seja entregue no ato de consumo do hóspede, na mesa, servido de forma empratada ou com pequenas porções personalizadas;

Todos os funcionários que estiverem transitando pelo Restaurante/Bar deverão estar sempre utilizando os EPIs obrigatórios (luvas, máscaras, face shield se for uma orientação do hotel). Deverão realizar periodicamente a troca das luvas evitando contaminação.



O *room service* deve cobrir bandejas, protegendo os alimentos durante o transporte até o local de destino (apto do hóspede). 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. O garçom/copeiro não deverá acessar a unidade do cliente, entregando a bandeja ao cliente em frente ao respectivo quarto.

O serviço de café da manhã deve respeitar o mesmo distanciamento das mesas quando servido em espaços pequenos. Deve seguir as mesmas recomendações do serviço empratado ou com pequenas porções personalizadas ou então, ser oferecido em *room service*.

Para o serviço de coffee break, também devem ser considerados kits individuais (tipo *lunch box*) para reduzir o contato de pessoas próximas às mesas de serviço, bem como aglomerações desnecessárias.

Considerar uma distância mínima entre mesas (2 metros) e cadeiras\* (1,5 metro), sendo importante que sejam tomadas as seguintes medidas abaixo listadas:

1. Para restaurantes com espaços reduzidos, deve-se considerar a reserva de horários junto do cliente de forma antecipada;
2. Para locais com mesas fixas ou na impossibilidade de remoção, interditar as mesas de forma alternada, comunicando visualmente quais são as mesas livres e interditadas;
3. É essencial evitar a concentração de grupos com mais de 6 pessoas em uma só mesa;
4. Em bares será permitido apenas a permanência de clientes que estejam sentados, mantendo o distanciamento de 2 metros entre mesas e 1,5 metro entre as cadeiras;
5. O recebimento de dinheiro, cartões e outras formas para pagamento deverá ocorrer preferencialmente em área específica e os funcionários responsáveis (caixa) por essa atividade não devem manipular simultaneamente alimentos ou produtos não embalados.

## **COLABORADORES**

1. No refeitório de colaboradores, será permitida a utilização de 2 a 4 pessoas por mesa, sendo que deverão manter-se nas extremidades dos bancos. Caso haja cadeiras móveis no refeitório, deverá ser observada a distância mínima de 1,5m entre as mesmas.
2. Para garantir o distanciamento social e a segurança alimentar dos colaboradores no refeitório, as refeições deverão ser pré-preparadas e armazenadas em marmitas descartáveis. As mesmas devem ser retiradas pelo próprio colaborador na cozinha, sendo posteriormente descartadas no lixo reciclados os talheres armazenado em local específico no refeitório para posterior lavagem na cozinha com água quente.
3. Deve-se reduzir e controlar rigorosamente o acesso de pessoas externas às áreas de produção e manipulação de alimentos, incluindo fornecedores.
4. Toda e qualquer pessoa que precise entrar na cozinha deve lavar as mãos e desinfetá-las corretamente, utilizando álcool em gel além de utilizar máscaras.
5. Fornecedores e entregadores somente poderão acessar o hotel se estiverem devidamente trajando seu EPI de proteção (máscara), sendo obrigatória a medição da temperatura antes de acessar o Empreendimento. Constatando-se febre ( Os valores

indicados na literatura médica variam entre 37,5 °C e 38,3 °C), não poderá ser autorizada a entrada do mesmo, sendo necessário comunicar imediatamente o Gerente Geral do Hotel e o responsável pela Compra, para avaliar os procedimentos de recebimento das mercadorias no lado externo do Empreendimento.

6. Os recepcionistas e equipe de Front Office poderão fazer uso do *Face Shield* ao invés de máscaras com recomendações de higiene periódica com produto desinfetante.

### **Eventos e Áreas de lazer**

1. Os salões de eventos devem aumentar o distanciamento entre os participantes. O espaçamento não deve ser somente lateral, mas principalmente considerar o espaçamento também das cadeiras “da frente” quando em formato de auditório. Deve respeitar uma distância mínima entre mesas (2 metros) e cadeiras (1 metro) considerando uma pessoa sentada;

2. As áreas comuns do espaço reservado 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;

3. Cabe ao estabelecimento, organizar o atendimento para que não se forme filas e em locais que isso for inevitável, considerar a marcação no piso com distanciamento de 1,5m.

4. Para o serviço de coffee break, também deve ser considerado kits individuais (*lunch box*), para reduzir o contato de pessoas próximas às mesas de serviço.

5. Quando houver balcões de credenciamento, manter o distanciamento de 1,5 m entre as pessoas nas filas de acesso ao evento e indicando no piso o local de espera do próximo cliente.

6. Brinquedotecas devem permanecer fechados durante a reabertura das atividades. Atividades ao ar livre podem ser incentivadas desde que respeitem a premissa de distanciamento social;

7. **Academias de ginástica dos meios de hospedagem somente poderão operar ou com agendamento de horário e devem considerar o espaçamento entre os equipamentos ou interditar de forma alternada com limitação de acesso. Caberá o hóspede informar à recepção ao término de suas atividades para que seja providenciada a higienização do ambiente e dos equipamentos para que o próximo usuário possa acessar;**

8. Piscinas, a equipe de atendimento de serviço de piscina deverá orientar os hóspedes para que evitem aglomerações e as espreguiçadeiras devem ser afastadas uma das outras.

### **• MEDIDAS DE SANITIZAÇÃO DE AMBIENTES**

TODOS os ambientes devem propiciar boa ventilação, mantendo se possível, portas e janelas abertas. No caso de ambientes climatizados, verifique o ar-condicionado regularmente e se o mesmo está com os filtros e dutos limpos e a manutenção em dia.

Remover, temporariamente, jornais, revistas e livros do lobby para evitar a contaminação indireta. Disponibilizar dispenser's de álcool gel nas áreas comuns e realizar a higienização e o abastecimento dos mesmos.

Os espaços comuns do empreendimento como lobby, salas de espera e reuniões, corredores, devem ser limpos conforme as seguintes recomendações:

1. Desinfetar o piso, as lixeiras, telefones, botões dos elevadores, maçanetas e banheiros periodicamente (recomenda-se no mínimo a cada duas horas durante os horários de fluxo de entrada e saída de pessoas. Aumentar a frequência de desinfecção de acordo com o tráfego dos hóspedes).

2. Na recepção, no check-in o cartão-chave deve ser efetivamente desinfetado ao ser recebido e antes de ser reutilizado. No *check-out* recomenda-se que o recepcionista não pegue o cartão da mão do hóspede, e sim que o hóspede deposite em local específico – uma caixa depósito.

3. As máquinas de débito e crédito devem estar envelopadas com filme plástico e higienizadas após cada uso, assim como o teclado de computadores, *tablets* e celulares usados em serviço devem também estar envelopados.

4. Canetas usadas pelos recepcionistas e caixas para assinatura de documentos, devem ser de uso individual e não devem ser compartilhadas com os clientes.

#### **Sobre a Limpeza diária em quartos ocupados:**

1. Ao iniciar as tarefas, a Governanta deverá conferir o uso obrigatório de máscaras e outros EPIs, tal como luvas descartáveis por todas camareiras. Manter todos os quartos em boas condições de higiene respiratória durante o processo de higienização deixando portas e janelas abertas e ar condicionado desligado;

2. Conforme política de cada estabelecimento, oferecer pacote de frigobar no check in para não necessitar de acesso diário do repositor, reduzirá a presença de colaborador diária em quarto ou reduzir quantidade de itens do frigobar;

3. Ao final da estadia do hóspede, deverá ser realizada limpeza e desinfecção completa do apartamento e superfícies, antes da entrada de novo hóspede com produtos de higiene específicos e com protocolos de segurança para o colaborador;

4. Utilizar somente desinfetantes com potencial para desinfecção de superfícies (à base de cloro, álcoois, alguns fenóis, quaternário de amônio ou peróxido) regularizado junto à Anvisa;

5. Sanitizar os quartos e áreas comuns.

#### • MEDIDAS DE HIGIENE PESSOAL COLABORADORES

Todos os colaboradores devem fazer seu protocolo individual de segurança periodicamente e constantemente, como:

1. Higienizar corretamente as mãos seguindo os padrões pré-estabelecidos;
2. Retirar o EPI, lavá-lo e guardá-lo, lembre-se este material é individual jamais deverá ser compartilhado;
3. Máscaras: Uso por todos os colaboradores de máscaras descartáveis com durabilidade de 2 horas e, no caso da inexistência das máscaras descartáveis, recomenda-se o uso de máscaras de pano com troca e higienização das mesmas conforme recomendação da ANVISA;
4. Profissionais designados para a realização da retirada ou troca da roupa de cama deverá utilizar Equipamentos de Proteção Individual com luvas de procedimento, óculos, avental e máscara descartável;
5. Os uniformes da equipe de governança (equipe de higiene e lavanderia) devem ser lavados no Hotel ou em lavanderia terceirizado. Este processo garante a higienização correta da roupa e controle por parte do estabelecimento;
6. Toda a equipe, principalmente mensageiros e manobristas, devem higienizar as mãos após carregar malas e bagagens;
7. Manobristas devem higienizar volante, botões, maçaneta, sensor/chave do carro) tanto antes de dirigir o veículo como na entrega ao cliente. Além disso a higienização das mãos com gel alcoólico deve ser realizada antes e depois de cada carro manobrado e o uso de máscara deve ser obrigatório durante o trajeto e manobra;
8. O mensageiro deve desinfetar com álcool 70%, a alça da mala, o puxador do zíper e o cadeado/lacre.

#### • MEDIDAS DE COMUNICAÇÃO

Desde o momento do check-in o hóspede deve receber informações sobre novos protocolos de saúde, bem como, deve informar sobre sua condição e estado de saúde, indicando se está dentro do grupo de risco (idosos, diabéticos, etc.), bem como, se possui plano de saúde.

O cliente deve ser informado sobre seus direitos e deveres diante desta demanda temporária e ser motivado a colaborar com os padrões apresentados. Para evitar a transmissão direta do COVID-19 entre pessoas (clientes, colaboradores e prestadores de serviços), o estabelecimento deve instruir seus colaboradores sobre uso de máscaras, que devem ser fornecidas pelo empregador, independentemente de estarem em contato direto com o público. Deverá estar em locais visíveis na recepção os procedimentos a serem respeitados conforme decretos municipais vigentes;

Devem ser intensificadas as recomendações de higienização das mãos, antes e depois do atendimento de cada cliente, após uso do banheiro e após entrar em contato com superfícies de uso comum como balcões, corrimão, teclados, etc;

Assinar termo de responsabilidade de uso de EPI's focados na questão do COVID-19.

#### • MEDIDAS DE MONITORAMENTO

Criação de um Comitê de Crise (composto por lideranças) para centralizar as ações internas, discutir casos pontuais e avaliar a flexibilização ou não de normas, conforme progresso e reabertura da economia.

Devem ser realizadas inspeções diárias pela liderança em todas as áreas de preparo e serviço de alimentos para garantir que os métodos de limpeza e higienização sejam seguidos e realizados de modo consistente, conforme manual interno.

Acompanhar a saúde dos colaboradores e afastá-los no caso de qualquer suspeita ou confirmação.

Manter afastados colaboradores pertencentes ao grupo de risco até fim do estado de calamidade e nível de pandemia.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse material deve ser respeitado e suas ações realizadas na sua totalidade para que tenhamos condições de avaliar se os processos os quais julgamos necessários para intensificarmos nossos processos de higiene e mudanças nos procedimentos estão surtindo o efeito esperado. Qualquer alteração pontual dos processos, somente podem ser realizados mediante previa autorização.

Dúvidas e/ou sugestões sobre os processos aqui listados podem ser encaminhadas para André Bairão através do e-mail: [andre.bairao@hcchotels.com.br](mailto:andre.bairao@hcchotels.com.br)

Lembrando que ***O Melhor Remédio é a Prevenção!!!***

**Curitiba, 19 de Maio de 2020.**