

Plano de Contingência Hotel Casa do Amarelindo protocolos de prevenção a pandemia



Documento de referência: Plano de Contingência FBHA
(Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação)

- Afastar trabalhadores de grupo de risco que façam atendimento direto ao consumidor de suas funções laborais, colocando-os em outras funções que não exigem contato físico.
- Uso obrigatório de máscaras pelos hóspedes nas dependências comuns do hotel.
- Utilização de máscaras por 100% dos colaboradores dos hotéis, incluindo recepcionistas, mensageiros, ascensorista, camareiras e equipe interna. As máscaras devem ser, preferencialmente, as cirúrgicas convencionais (descartáveis), sendo descartadas ao final de cada turno, devendo o colaborador fazer uso de uma nova no dia seguinte.
- Camareiras devem fazer uso, além das máscaras, e de aventais, de luvas descartáveis, durante todo o procedimento de limpeza dos quartos. As luvas devem ser descartadas sempre que necessário, qualquer que seja o motivo. Se estiver executando procedimentos que geram salpicos (por exemplo, enquanto lava superfícies), adicione proteção com um escudo facial e aventais impermeáveis.

- Têxteis, roupas de cama e roupas de hóspedes devem ser colocados em sacos de roupa específicos para tal fim e manuseados cuidadosamente, evitando levantar poeira, com consequente potencial contaminação de superfícies ou pessoas ao redor.
- Todos os quartos devem ser ventilados diariamente, no momento da limpeza.
- O uso de barba e maquiagem impedem a vedação adequada da máscara à face. Desta forma, orientamos que os funcionários devem ter sempre barbas aparadas e não devem fazer uso de maquiagem.

- Treinamento da equipe de limpeza e de recepção para identificação de possíveis hóspedes infectados com coronavírus. Em caso de suspeita, a administração deverá ser informada, com discrição, evitando falsos alardes no estabelecimento. A equipe da recepção deve observar todos os incidentes relevantes, como pedidos de assistência médica, por exemplo. Estas informações ajudarão a administração a auxiliar o hóspede a ter o aconselhamento adequado, facilitando a detecção precoce e rápida gestão de casos suspeitos. A equipe da recepção deve tratar todas essas informações com critério, deixando a cargo da administração a avaliação de cada situação, com tomada de decisões apropriadas.

- Implantação de sistema de limitação de espaço entre pessoas em filas, para check in e check out, de modo que elas mantenham distância de pelo menos 1.5 m da pessoa da frente. Demarcações no chão podem ser adotadas ou placas de instrução.
- Colaboradores devem manter distância segura entre eles de 1,5 metro, evitando conversas próximas.
- Treinamento para os colaboradores do estabelecimento de como o vírus se prolifera, com disponibilização de vídeos instrutivos de procedimentos que devem ser adotados por eles.
- A entrega de chaves para o hóspede deverá ser realizada em um recipiente (bandeja), para evitar o contato direto, evitando, também que se apoiem no balcão.
- Disponibilização de máscaras cirúrgicas aos hóspedes, se necessário, já que o uso obrigatório. Hotéis podem acrescentar o item nas amenities do quarto, desde que seja máscara cirúrgica descartável.
- Proceder a higienização de elevadores a cada hora, com álcool 70% líquido.
- Limitar em 30% o acesso ao elevador, sendo obrigatório a utilização de máscaras para usá-lo.

- Disponibilizar lavatório, nas áreas comuns do estabelecimento, com água potável corrente e sabonete líquido, toalhas de papel descartáveis e lixeira com pedal ou com abertura para descarte de resíduos sem a necessidade de utilizar as mãos, na área comum do hotel.
- Disponibilizar recipientes de álcool gel 70% em pontos estratégicos, inclusive na recepção do hotel, nos banheiros da área comum, perto das áreas de elevadores, para os colaboradores e hóspedes.

- Efetuar desinfecção de superfícies lisas com álcool líquido 70%, especialmente os balcões da recepção, locais para check-in, maçanetas, mesas, bancadas, corrimãos, a cada atendimento, sendo estendidos estes cuidados na higienização das superfícies lisas dos quartos, corno pias, boxes, bancadas.
- Um único colaborador deverá fazer uso do telefone da recepção por turno. Ao final do turno, o aparelho deve ser desinfetado com álcool 70%.
- Adotar medidas para estimular consumo de alimentos através do room-service. Pessoas do grupo de risco só poderão fazer uso desse tipo de serviço nos hotéis, sendo vedada a entrada nos restaurantes (excluir taxa de 10%, por exemplo, dado que o gasto com limpeza do restaurante e manutenção vai reduzir).
- Uso agendado das áreas de lazer, como piscinas, academias sendo o espaço higienizado depois de cada uso. Restaurantes em hotéis devem seguir as orientações deste documento direcionadas a este segmento.

- Instalação de anteparos físicos que reduzam o contato dos colaboradores da recepção com o público.
- Proceder com a limpeza constante de aparelhos de ar-condicionado, deixando em dia a manutenção e a limpeza dos filtros, dando preferência à ventilação natural, nas áreas comuns.
- Instruir os hóspedes a utilizarem a ventilação natural nos quartos e ligarem o ar apenas em condições necessárias. A manutenção deverá ser realizada a cada 6 meses.
- Embalar com papel filme as máquinas de cartão de crédito/débito e realizar a desinfecção após cada utilização. A embalagem em papel filme facilita a limpeza dela.

- Se um hóspede/cliente ou qualquer pessoa equipe desenvolver sintomas de insuficiência respiratória aguda, esforços devem ser feitos imediatamente para minimizar o contato da pessoa doente com outras pessoas. A administração do hotel ou do restaurante deve seguir os procedimentos do plano de ação para esta situação.
- Separe a pessoa doente das outras pessoas por pelo menos 2 metros. No caso de hotéis, se o indivíduo estiver no quarto, oriente que ele permaneça na instalação até que o atendimento médico seja realizado.
- Orientar que o indivíduo doente esteja de máscara, de forma a evitar o contágio de demais pessoas. Se a máscara médica não puder ser tolerada pela pessoa doente, forneça tecidos para que se cubra a boca ao tossir e/ou espirrar e descarte o tecido imediatamente após o uso em um saco de resíduos de descarte de risco biológico ou em um saco plástico intacto, feche-o e considere resíduos de "risco biológico". Use luvas para fazer o procedimento.
- Caso não seja possível, lave bem as mãos com sabão e faça uso do álcool gel 70%.

- Se a situação exigir, solicitar atendimento médico de urgência, para que o indivíduo possa ser atendido a tempo, mantendo a segurança dos demais clientes e colaboradores do estabelecimento.

A administração deve se esmerar para que o indivíduo com insuficiência respiratória aguda seja atendido de uma maneira adequada. Caso o hóspede/cliente seja obrigado a ter atendimento hospitalar, as orientações de retirada do indivíduo do estabelecimento devem ser dadas pela administração em conjunto com a equipe médica que o entendeu.