



ILHA COMPRIDA

CARTILHA BOAS PRÁTICAS EM HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE **COVID-19**

junho 2020

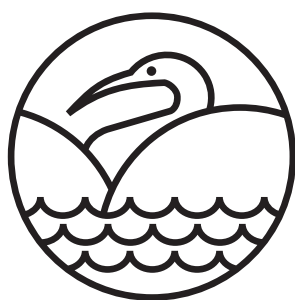




foto: Divulgação



foto: Daniel Gonçalves



**ILHA
COMPRIDA**



foto: Divulgação



foto: Divulgação

 /visiteailhacomprida

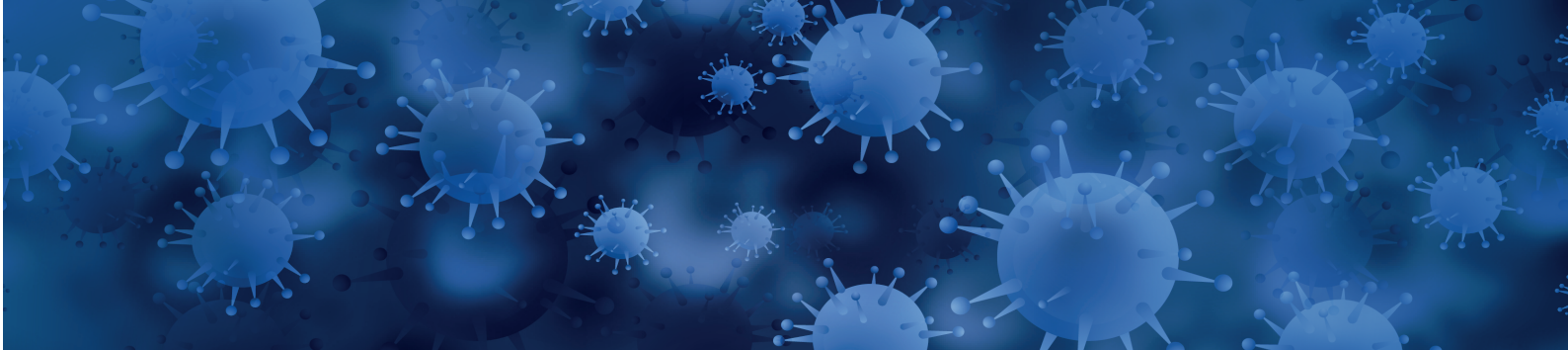
 /visiteilhacomprida

www.ilhacomprida.sp.gov.br

SUMÁRIO

RECOMENDAÇÕES PARA MEIOS DE HOSPEDAGEM E ALIMENTAÇÃO

<i>Apresentação.....</i>	3	
<i>Estacionamento.....</i>	7	
<i>Recepção.....</i>	8	
<i>Banheiros e Áreas Sociais.....</i>	11	
<i>Apartamentos/Quartos.....</i>	12	
<i>Restaurante.....</i>	14	
<i>Alimentos e Bebidas.....</i>	16	
<i>Lavanderia.....</i>	18	
<i>Limpeza Geral.....</i>	20	



Apresentação

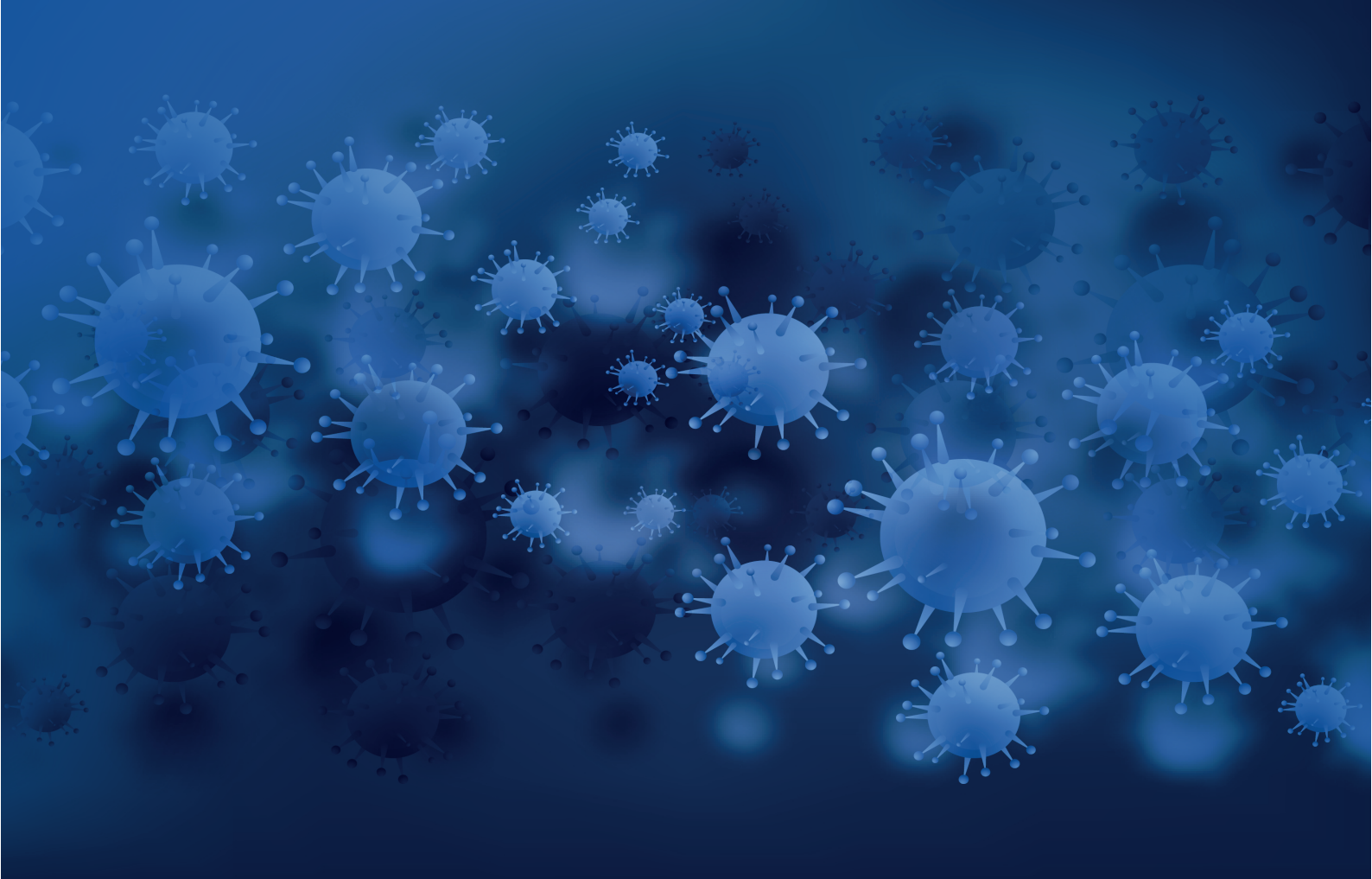
Com a pandemia do novo coronavírus, novos hábitos foram incorporados ao dia a dia da população, entre eles, maiores cuidados com a higienização e com o contato entre as pessoas. Essas boas práticas devem ser perpetuadas, indo além do período de quarentena.

O turismo foi um dos setores mais impactados com a chegada da Covid-19 ao Brasil. Mas, da mesma forma que houve a necessidade de ficar em casa por um período, existe a tendência de uma retomada em que os turistas darão uma importância ainda maior a questões relacionadas à segurança e à higiene durante suas viagens. Dessa forma, é necessário que toda a cadeia de turismo se adapte para oferecer essa segurança e surpreender os visitantes.

Nos meios de hospedagem e alimentação, novas condutas devem ser adotadas e procedimentos terão que ser adaptados para preservar a saúde e a segurança não apenas dos hóspedes, como também de toda a equipe de colaboradores.

Seguindo as recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS) e das diversas sociedades médicas e alinhados às orientações das Secretarias de Turismo e de Saúde do Estado de São Paulo e da Sociedade Latino Americana de Hotelaria Hospitalar, nós, da Prefeitura Municipal da Estância Turística de Ilha Comprida, desenvolvemos esta cartilha para apoiar hotéis e pousadas dos mais diversos tamanhos, assim como outros meios de hospedagem, como hostels e apart-hotéis.

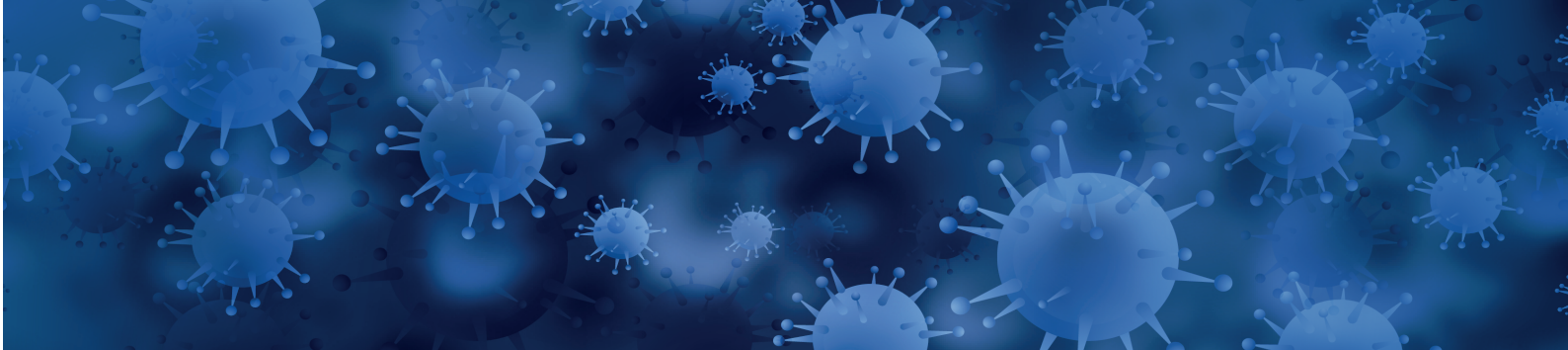
Trazemos informações que certamente irão contribuir para que os hóspedes se encantem com os novos padrões de hospedagem e com os cuidados tomados do check-in ao check-out, comprovando que viajar para a Ilha Comprida, continua sendo prazeroso e agora é ainda mais seguro.



ORIENTAÇÕES POR AMBIENTES COVID-19

VEJA O QUE PODE SER FEITO EM SEU ESTABELECIMENTO

Trazemos informações que certamente irão contribuir para que os hóspedes se encantem com os novos padrões de hospedagem e com os cuidados tomados do check-in ao check-out, comprovando que na Ilha Comprida, viajar continua sendo prazeroso e agora é ainda mais seguro.



O que pode ser feito

Aferição da temperatura - Medir a temperatura corporal dos funcionários e clientes na entrada, restringindo o acesso ao estabelecimento e redirecionando para receber cuidados médicos caso esteja acima de 37,5°C.”

Ambientes abertos e arejados - Sempre que possível, manter os ambientes abertos e arejados.

Higienização das mãos - Incentivar a lavagem de mãos ou higienização com álcool em gel 70% antes do início do trabalho, após tossir, espirrar, usar o banheiro, tocar em dinheiro, manusear alimentos cozidos, prontos ou in natura, manusear lixo, manusear objetos de trabalho compartilhados; e antes e após a colocação da máscara.

Disponibilização de álcool em gel 70% - Disponibilizar álcool em gel 70% em todos os ambientes e estações de trabalho, para uso de funcionários e clientes.

Máquinas de cartão - Envelopar as máquinas de cartão com filme plástico e higienizá-las após cada uso.

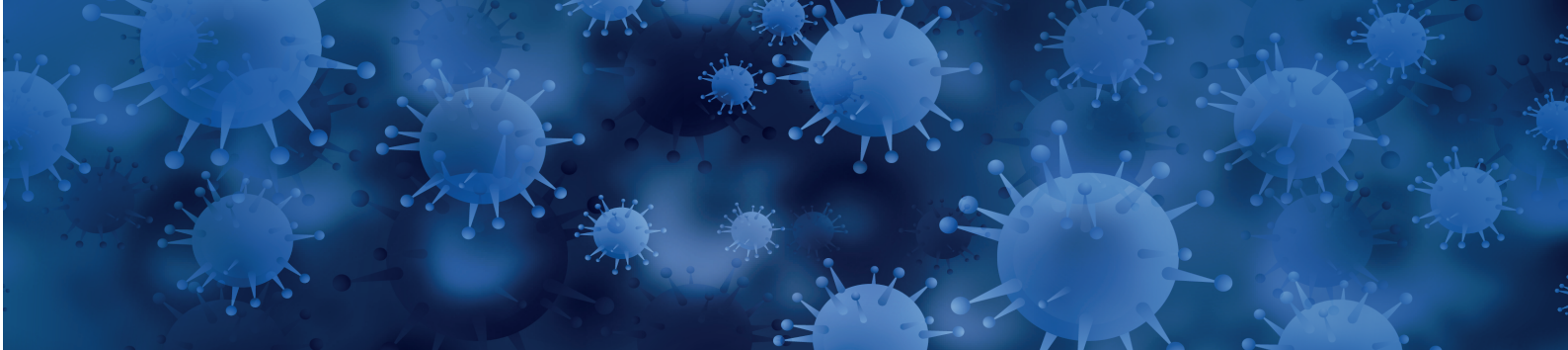
Pagamentos - Estimular que as transações de pagamento sejam feitas via cartão ou outro meio eletrônico. Sempre que possível, as transações devem ser realizadas por funcionário específico, que não manipule alimentos, objetos e utensílios relacionados a alimentação/refeição. Em caso de troco em dinheiro, recomendamos que a devolução seja feita em saco plástico para não haver contato do dinheiro com as mãos.

Proteção pessoal – Exigir o uso de máscaras ou protetores faciais em todos os ambientes de trabalho por funcionários e clientes, bem como incentivar o uso das mesmas no trajeto para o trabalho, seja em transporte coletivo ou individual, e em lugares públicos e de convívio familiar e social.

Contato físico – Orientar os funcionários e clientes para que evitem tocar os próprios olhos, boca e nariz e evitem contato físico com terceiros, tais como beijos, abraços e aperto de mão.

Higiene respiratória – Orientar funcionários e clientes para que sigam a etiqueta de tosse a higiene respiratória (cobrir tosses e espirros com lenços descartáveis, jogá-lo fora imediatamente e higienizar as mãos em sequência).

Demarcação de áreas de fluxo – Sempre que possível, demarcar áreas de fluxo de pessoas para evitar aglomerações, minimizando o número de pessoas concomitantemente no mesmo ambiente e respeitando o distanciamento mínimo.



O que pode ser feito

Distanciamento em filas - Sempre que possível, sinalizar preferencialmente no chão ou em local visível a posição em que as pessoas devem aguardar na fila, respeitando o distanciamento mínimo.

Redução da circulação - Sempre que possível, evitar a circulação de funcionários nas áreas comuns dos estabelecimentos e fora de seus ambientes específicos de trabalho. Com relação aos clientes, evitar ao máximo o acesso dos mesmos nos estabelecimentos e seus ambientes.

Barreiras físicas ou uso de Equipamento de Proteção Individual (EPI) na impossibilidade de manter o distanciamento mínimo - Utilizar barreiras físicas ou EPI específico de proteção entre pessoas, no formato de divisórias transparentes ou protetores faciais, sempre que a distância mínima entre pessoas não puder ser mantida.

Canais digitais - Priorizar e estimular o atendimento ao público por canais digitais, em todas as atividades e ações, tais como operação e venda, suporte e atendimento à distância (telefone, aplicativo ou online).

Alimentação - Fornecer alimentos e água potável de modo individualizado. Caso a água seja fornecida em galões, purificadores ou filtros de água, cada um deve ter seu próprio copo. Os bebedouros de pressão de utilização comum devem ser removidos ou lacrados.

Lixeiras - Disponibilizar lixeira com tampa com dispositivo que permita a abertura e fechamento sem o uso das mãos (pedal ou outro tipo de dispositivo, como acionamento automático).

Retirada de tapetes e carpetes - Sempre que possível, retirar ou evitar o uso de tapetes e carpetes, facilitando o processo de higienização. Não sendo possível a retirada, reforçar a limpeza e higienização dos mesmos.

Superfícies e objetos de contato frequente - Disponibilizar kits de limpeza aos funcionários e orientá-los para a higienização das superfícies e objetos de contato frequente antes e após o seu uso, tais como botões, mesas, computadores e volantes.

Orientações do que pode ser feito



- 1 Disponibilização de álcool em gel em local visível e de fácil alcance;



- 2 Se houver manobristas, eles deverão utilizar máscaras e higienizar as mãos com álcool em gel na frente do hóspede, evidenciando o cuidado antes de manobrar cada veículo.



- 3 Disponibilização de cestos de lixo com tampas e preferencialmente com pedais, também em locais visíveis;



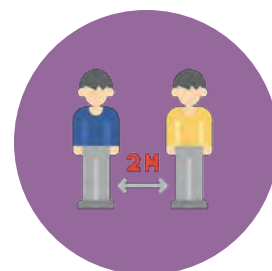
Orientações do que pode ser feito



- 1 Disponibilização de álcool gel próximo às portas e no balcão ou mesa de atendimento aos hóspedes;



- 2 Demarcação no piso com distância de 1 metro para fila de atendimento;



- 3 Orientação à equipe de recepcionistas, mensageiros e seguranças para utilizar máscara constantemente, sobretudo ao conversar com os clientes;



- 4 Orientação para utilização constante de álcool gel, principalmente quando começar e ao finalizar cada atendimento;



Orientações do que pode ser feito



- 5 Higienização constante de canetas utilizadas pelos clientes ou sugerir que cada um use a própria caneta;



- 6 Intensificação de higienização de máquinas de cartão e ao disponibilizá-las ao cliente, indicar para que ele insira e retire o cartão;



- 7 Disponibilização da alternativa de pagamentos por aproximação;



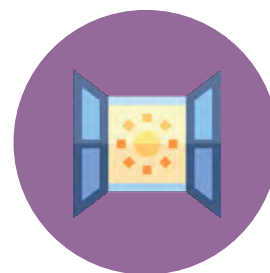
- 8 Recolhimento de jornais e revistas para que não haja manuseio de diferentes pessoas;



Orientações do que pode ser feito



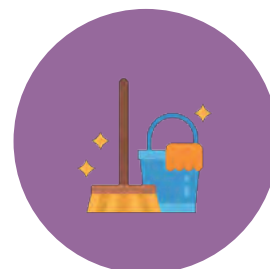
- 9 Dar preferência à ventilação natural, quando possível;



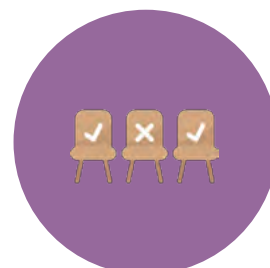
- 10 Diminuição dos intervalos de limpeza e manutenção do ar condicionado;



- 11 Intensificação da limpeza do piso, de mobiliário e itens de decoração do local; assim como de equipamentos utilizados pelo staff, como carrinho porta-bagagem;



- 12 Afastamento de cadeiras e poltronas para que as pessoas não fiquem tão próximas umas das outras.



Orientações do que pode ser feito



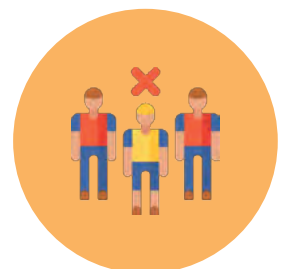
- 1 Intensificação da limpeza dos banheiros com redução de intervalos entre uma e outra;



- 2 Atenção especial para a reposição de sabonete líquido, papel toalha e álcool em gel;



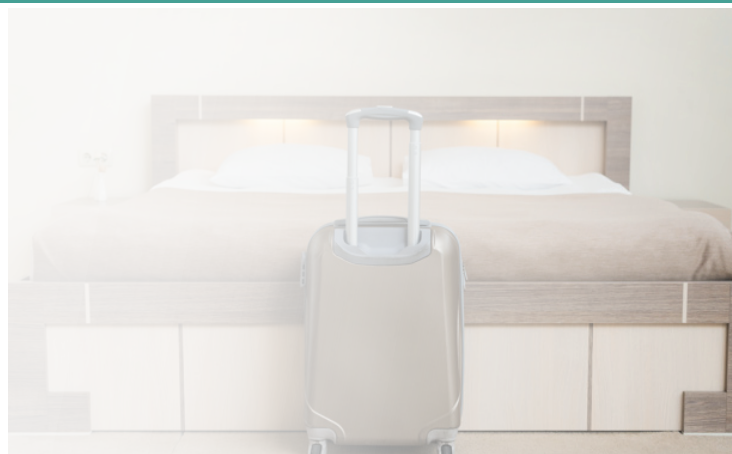
- 3 Demarcação no piso com distância de 1 metro para fila, se houver espaço para tal;



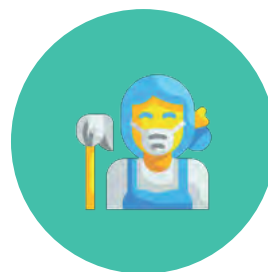
- 4 Em banheiros com mictórios, interditar unidades alternadas para evitar muita proximidade entre uma e outra.



Orientações do que pode ser feito



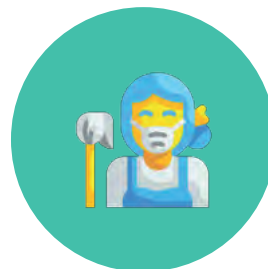
- 1 A limpeza deve começar com a retirada de roupas de cama, toalhas e resíduos. Se houver a possibilidade de um funcionário tirar tais itens e outro realizar a limpeza e arrumação, é o ideal. Porém, se for o mesmo profissional, recomenda-se primeiro a retirada total (sem deixar na porta ou próximo de itens limpos) e em seguida a higienização das mãos para somente a seguir entrar novamente no quarto com os itens de limpeza.



- 2 A limpeza de check-in/check-out deve ser realizada de cima para baixo (limpando os cantos das paredes e o teto inicialmente para só então seguir para a parte baixa) e do fundo para a porta (primeiramente o quarto e depois o banheiro, também começando pela parte oposta à porta de saída);



- 3 A limpeza do dia a dia, quando há hóspedes, deve ser realizada com os mesmos cuidados e na mesma ordem (do fundo para a frente);



- 4 Maçanetas, interruptores e controles remotos de televisão também devem ser higienizados diariamente.



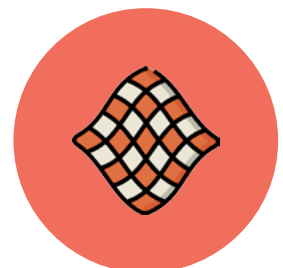
**Todos os
profissionais de
limpeza devem
utilizar máscaras,
luvas e calçados
fechados.**



Orientações do que pode ser feito



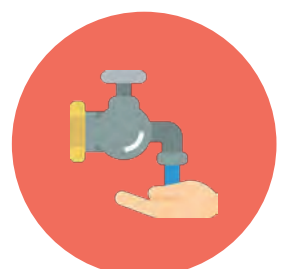
- 1 Disponibilização de álcool gel em diversos pontos do ambiente, principalmente próximo às mesas, estações de alimentos, portas e banheiro;
- 2 Intensificação da limpeza do piso, estações de alimentos e dos móveis;
- 3 Espaçamento de um metro e meio a dois metros entre as mesas e de 1 metro entre as cadeiras;
- 4 A montagem das mesas do salão deve acontecer assim que o cliente ocupá-las e não mais com antecedência;
- 5 Priorização do uso de jogos americanos descartáveis no lugar de toalhas;



Orientações do que pode ser feito



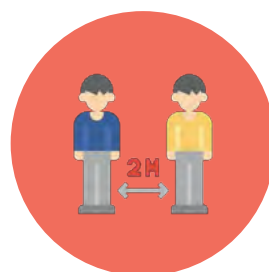
- 6 Substituição de itens como saleiro, vidros de azeite ou vinagre e porta-guardanapos por sachês de uso individual e descartáveis;
- 7 Separação de talheres em kits individuais;
- 8 Disponibilização do serviço de café da manhã e demais refeições no quarto, quando possível, para reduzir o fluxo de pessoas no restaurante;
- 9 Utilização de máscaras por parte de todos colaboradores;
- 10 Orientação para intensificação de lavagem das mãos e, quando não for possível, do uso de álcool em gel.



Orientações do que pode ser feito



- 1 Lavar as mãos constantemente e usar máscaras;
- 2 Intensificar a limpeza do local de trabalho, incluindo espaços onde são armazenados os alimentos;
- 3 Reforçar a importância de manter a higiene pessoal de toda a equipe;
- 4 Estabelecer um distanciamento entre os colaboradores no desempenho de suas funções;



Orientações do que pode ser feito



- 5 Estabelecer protocolos de recebimento de mercadorias e insumos com limpeza de todas as embalagens antes de serem disponibilizadas para uso, alinhando as novas necessidades e os cuidados com os fornecedores;



- 6 Reduzir e controlar rigorosamente o acesso de pessoas externas às áreas de produção e manipulação de alimentos;



- 7 Estar atento às normas sanitárias estaduais e municipais;



- 8 Manter o Manual de Boas Práticas e as Fichas de Controle em dia;



- 9 Cuidar na manutenção preventiva dos equipamentos;





ATENÇÃO AO COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR

Ao escolher estabelecimentos de Alimentos e Bebidas, os consumidores levarão cada vez mais em consideração as questões de higiene, o que não significa que a qualidade e o preço serão deixados de lado.



ATENÇÃO PARA OS SERVIÇOS DE DELIVERY

O delivery também ganha destaque nesse momento como uma forma segura de consumo e tem padrões específicos, como tipo de embalagem e apresentação do entregador, como fatores que pesam na escolha do cliente.

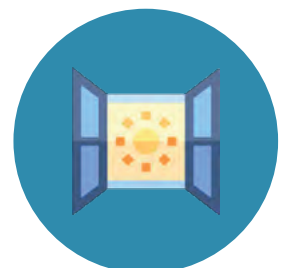


Considerando as tendências e as novas recomendações da OMS e ANVISA, reforçamos as orientações para a reabertura de bares, restaurantes, cafés e padarias com segurança.

Orientações do que pode ser feito



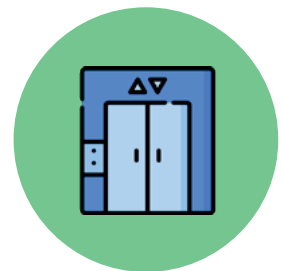
- 1 O ambiente deve ser dividido em duas áreas: a suja e a limpa, de forma que as roupas sujas que chegam não devem, de forma alguma, ficar próximas das roupas limpas e vice-versa. A operação de cada área deve ser designada a colaboradores distintos;
- 2 Disponibilização de álcool gel próximo às portas e orientação aos colaboradores para que o utilizem sempre que chegarem ao local vindo da rua ou de outras áreas do estabelecimento;
- 3 Orientação aos colaboradores para a utilização constante de máscara, assim como dos demais EPIs, como botas e luvas;
- 4 Janelas e portas devem permanecer abertas sempre que possível.



Orientações do que pode ser feito



- 1 A varrição deve ser evitada, assim como o uso de aspirador de pó, por levantarem partículas do chão para o ar. Em caso de haver necessidade dessas atividades, os profissionais que as farão devem estar totalmente paramentados com os EPIs.
- 2 Elevadores, maçanetas, interruptores, corrimões e catracas de áreas de maior circulação devem ser higienizados diversas vezes ao dia;
- 3 Além do álcool gel 70%, produtos próprios para limpeza como quaternário de amônia e hipoclorito de sódio podem ser utilizados, desde que com os devidos cuidados para o manuseio, seguindo as orientações dos fabricantes em relação às proporções e em que materiais podem ser aplicados, além da verificação do número de registro na Anvisa;
- 4 Carrinhos elétricos para o deslocamento de hóspedes ou para uso exclusivo de funcionários devem ser higienizados com maior frequência e neles deve haver álcool gel tanto para o condutor, como para os passageiros;



Orientações do que pode ser feito



- 5 As lixeiras de áreas de grande circulação devem ser lavadas e desinfetadas diariamente;

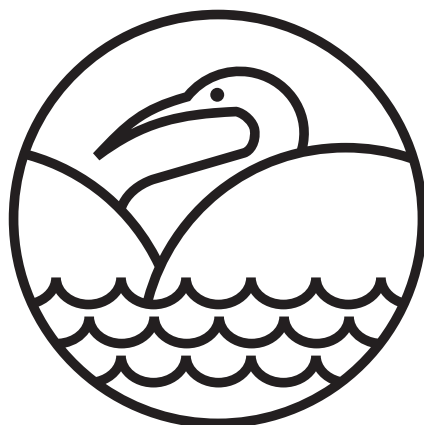


- 6 Os colaboradores devem ser orientados a lavar seus uniformes e EPIs após cada uso no trabalho. No caso de EPIs descartáveis, o descarte deve ser feito corretamente.

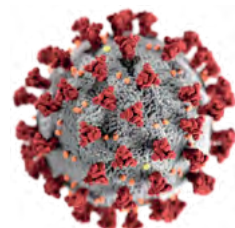


IMPORTANTE

Comunique corretamente aos hóspedes os principais cuidados que o estabelecimento toma, seja através de seu site, das redes sociais e também de informativos que podem ser lidos no local.



ILHA COMPRIDA



CARTILHA

BOAS PRÁTICAS EM
HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE

COVID-19

RECOMENDAÇÕES PARA MEIOS DE
HOSPEDAGEM E ALIMENTAÇÃO