

## Plano de contingência para hotelaria e gastronomia em elaboração pela FBHA

### Restaurantes

Afastar trabalhadores de grupo de risco que façam atendimento direto ao consumidor/cliente de suas funções laborais, colocando-os em outras funções que não exigem contato físico.

Utilização de máscaras por 100% dos colaboradores dos restaurantes, incluindo recepcionistas, garçons, chefes de cozinha e demais. 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 (sugestão de vídeo de como manusear a máscara, pois há uma maneira correta para evitar contágio, vídeos serão feitos em animação).

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 na pele.

Testar 100% dos colaboradores para o coronavírus Sars-CoV-2 através do RT-PCR para identificar possíveis infectados e afastá-los das atividades laborais pelo prazo de 14 dias, caso positivo, ao retomar as atividades do estabelecimento. Após retomada, os colaboradores deverão ter a temperatura aferida, diariamente, no início do turno.

Colaboradores devem manter distância segura entre eles de 1,5 metro, evitando conversas próximas. (vídeo em animação explicativo)

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. (vídeos em animação de como o vírus se prolifera, como se dá a contaminação, sintomas e como procurar ajuda em caso de infecção).

Reorganização da escala de trabalho, de forma a reduzir o número de colaboradores por turno, dada a delimitação da lotação do estabelecimento.

Garçons devem sempre manter as mãos limpas ao disponibilizar talheres e servir os pratos e bebidas aos consumidores. Estes colaboradores devem sempre lavar as mãos ou fazer uso do álcool gel, ao manipular objetos que irão para a mesa do cliente.

Disponibilizar lavatório 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. (vídeo em animação de como lavar as mãos).

Disponibilizar recipientes de álcool gel 70% em pontos estratégicos, inclusive na entrada do estabelecimento, nos banheiros, no caixa e na cozinha, para os colaboradores e consumidores.

Efetuar desinfecção de superfícies lisas com álcool líquido 70%, como balcões, maçanetas, mesas, bancadas, corrimãos e mobiliário do estabelecimento, a cada troca de cliente.

Restaurantes com serviço de manobrista devem utilizar plástico filme para revestimento de volante, bancos e marcha, ao recepcionar o veículo, devendo o colaborador e o cliente, fazer uso do álcool gel a cada recepção/entrega de veículo.

Elaborar um fluxo controlado de entrada e saída de clientes, de maneira a evitar que as pessoas fiquem a menos de 1,5 metro umas das outras.

Operar, no máximo, com 50% da capacidade de lotação do estabelecimento, com espaço mínimo entre as mesas de 1,5 metros.

Restaurantes que operam com buffet devem providenciar uma barreira de proteção para evitar que os alimentos sejam contaminados em razão da ação de consumidores, realizando a troca frequente dos talheres de serviço. Ainda nestes estabelecimentos, adotar placas que solicitem com que os consumidores evitem conversas ao se servir.

Estação de pratos de self service reduzida com disponibilização de álcool gel na entrada e saída da área do buffet, para desinfecção das mãos do cliente/consumidor após se servir.

Utilizar jogos americanos descartáveis, sendo proibido qualquer outro material.

Os cardápios devem ser plastificados e desinfetados a cada consulta, oferecendo ao cliente, como cuidado extra, álcool gel após o manuseio.

Proibido uso de toalhas, vasos, velas ou quaisquer outros tipos de enfeites sobre as mesas que possam ajudar na proliferação do vírus.

Proibições de realização de eventos e comemorações, enquanto durar a pandemia.

Isolamento e fechamento temporário de espaços coletivos, como fumódromos, espaço kids, brinquedoteca, salas de espera e afins, evitando aglomeração de pessoas.

Toda louça utilizada no restaurante para o atendimento ao público, incluindo talheres, pratos e copos, deverá ser realizada dupla lavagem em água corrente com sabão líquido em água morna.

Adoção de embalagens individuais descartáveis para acondicionamento de talheres após a lavagem. Devem ir para a mesa de serviço embalados individualmente.

Determinar permanência máxima no estabelecimento em cerca de uma hora.

Pessoas do grupo de risco, gestantes e idosos, deverão ser alocados em mesas mais isoladas no salão de atendimento, de acordo com a disponibilidade do estabelecimento.

Implantação de sistema de limitação de espaço entre pessoas em filas, 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.

Instalação de anteparos físicos que reduzam o contato dos operadores de caixas com o público.

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.

Proceder a limpeza constante de aparelhos de ar condicionado, deixando em dia a manutenção e a limpeza dos filtros, dando preferência à ventilação natural. A manutenção deverá ser realizada a cada 6 meses.

## Hotéis

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. (sugestão de vídeo de como manusear a máscara).

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 retirá-las, 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. (vídeo específico para camareiras para auxiliar no uso das luvas, do recolhimento de roupas de cama, manuseio do EPI, etc).

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 conseqüente potencial contaminação de superfícies ou pessoas ao redor.

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.

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.

Testar 100% dos colaboradores para o coronavírus Sars-CoV-2 através do RT-PCR nos colaboradores para identificar possíveis infectados e afastá-los das atividades laborais

pelo prazo de 14 dias, caso positivo, ao retomar as atividades do estabelecimento. Após retomada, os colaboradores deverão ter a temperatura aferida, diariamente, no início do turno.

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. (vídeo explicativo)

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. (sugestão de vídeo de como lavar as mãos).

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, como 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%.

Hotéis com serviço de manobrista devem utilizar plástico filme para revestimento de volante, bancos e marcha, ao recepcionar o veículo, devendo o colaborador e o cliente, fazer uso do álcool gel a cada recepção/entrega de veículo.

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).

Fechamento dos centros de convenções das redes hoteleiras, sendo proibida a realização de eventos, feiras, convenções e comemorações, como casamentos e festas, enquanto durar a pandemia.

Fechamento de áreas de lazer, como piscinas, academias, espaços lounges. 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 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.

## Recomendações Gerais



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 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 atendeu.