



# PROTOCOLO

De Segurança Sanitária e de Boas Práticas para a retomada do Turismo

JUNHO - 2020

**SEGMENTO - HOTÉIS, MOTÉIS E SIMILARES**



O SHRBS-MT – Sindicato Intermunicipal dos Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares do Estado de Mato Grosso, no seu dever estatutário de prestar serviços e defender os interesses da sua categoria, apresenta o Protocolo de Segurança Sanitário e de Boas Práticas, para a retomada segura de cada segmento que representa - alimentação e hospedagem.

Os cuidados com a saúde e bem-estar dos clientes, colaboradores e fornecedores, sempre foram procedimentos adotados pelos meios de hospedagem.

Também, as medidas de segurança alimentar, que são protocolos obrigatórios regulamentados e fiscalizados pela ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária, já são seguidos pelos estabelecimentos no ramo de hospedagem e alimentação.

Mas, em meio à pandemia em que todos estão vivendo, causada pela doença COVID19, se faz necessário que novos protocolos e novas regras de convivência sejam adotadas para a garantia da saúde de todos – clientes, empregados e empregadores.

Com o objetivo de auxiliar os seus associados, e também, toda a categoria que representa, o SHRBS-MT, elaborou, com fundamento nas recomendações da ANVISA, Ministério da Saúde, e Decretos Municipais, esse Protocolo de Segurança Sanitário e de Boas Práticas, como recomendação a ser seguida por todas as empresas do segmento de hotéis, motéis e similares do Estado de Mato Grosso.

O Sindicato atuará no auxílio ao cumprimento das novas normas de segurança e boas práticas, bem como na fiscalização, para que nenhuma empresa seja prejudicada em razão do descumprimento das normas por parte de outra empresa.

O SHRBS-MT chancelará o SELO “HOSPEDAGEM SEGURA”, às empresas associadas que assegurarem o cumprimento de todo o Protocolo de Segurança Sanitário e de Boas Práticas, mediante assinatura de um Termo de Compromisso com o Sindicato.

Com esta medida, o SHRBS-MT pretende qualificar o setor com informações sobre segurança no trabalho, e medidas de higiene e limpeza, a serem adotadas pelos estabelecimentos, tratando-se de uma primeira etapa para a retomada da atividade econômica do turismo no Estado de Mato Grosso, como um destino turístico protegido e seguro.

*Luis Carlos Oliveira Nigro*

**Presidente do SHRBS-MT**

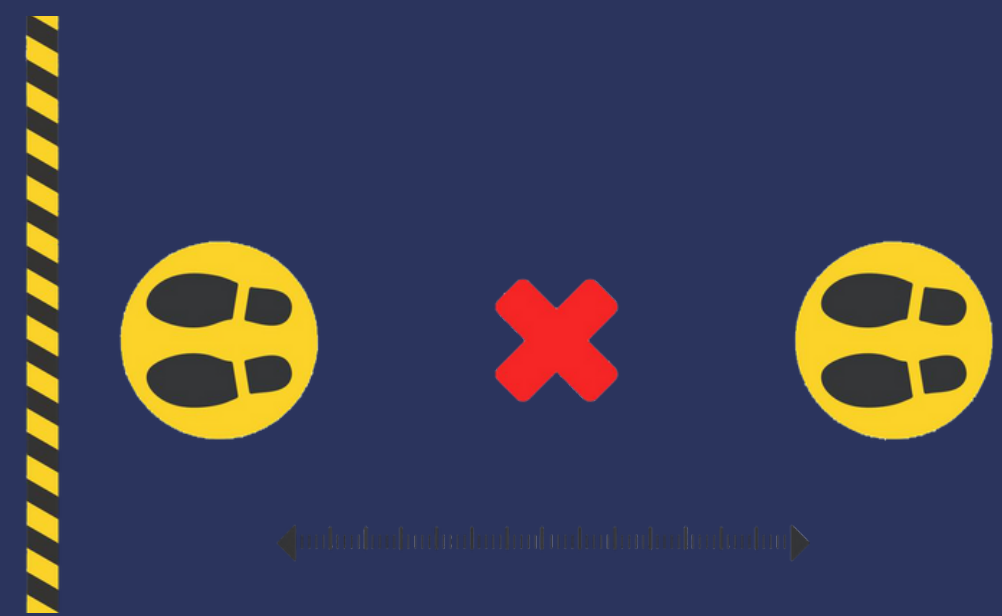




## PROTOCOLO DAS INSTALAÇÕES EM GERAL

A capacidade de ocupação dos meios de hospedagem deve obedecer as determinações de cada Decreto Municipal que estiver em vigor, e na falta deste o Decreto Estadual. Recomenda-se que a ocupação máxima deva garantir que haja possibilidade de intercalar as ocupações das unidades habitacionais em tempo de 24h entre uma e outra ocupação.

Demarcação no piso, com fita de auto adesão ou produto similar, nos locais em que exigem a formação de filas, com distanciamento de 1,5m (um metro e meio) entre as pessoas, bem como de distância de no mínimo 50 cm (cinquenta centímetros) dos balcões de atendimento;



Oferta permanente de álcool em gel 70%, no acesso de entrada e espalhados em pontos estratégicos pelas dependências do empreendimento, nas áreas comuns, como por exemplo, no hall de entrada, recepção, apartamentos, entrada dos elevadores ou dentro dos elevadores, entre outros;



## PROTOCOLO DAS INSTALAÇÕES EM GERAL

Afixação de cartazes informativos e educativos que informem os clientes sobre os cuidados que o estabelecimento está adotando para prevenção contra a contaminação do coronavírus (COVID19), em lugares facilmente visível aos clientes, como por exemplo: recepção, áreas comuns, apartamentos, elevadores e outros.

Cartazes informando o número máximo de pessoas dentro dos elevadores. Recomenda-se no máximo 4 pessoas por vez, um em cada canto, e se possível, demarque essa posição no piso.

Reforço na higienização com álcool 70% ou sanitizantes com efeito similar:

- das unidades habitacionais e banheiro, com atenção especial para maçanetas, mesas, balcões, corrimões, interruptores, elevadores;

- atenção para teclados, mouses, materiais de escritório,

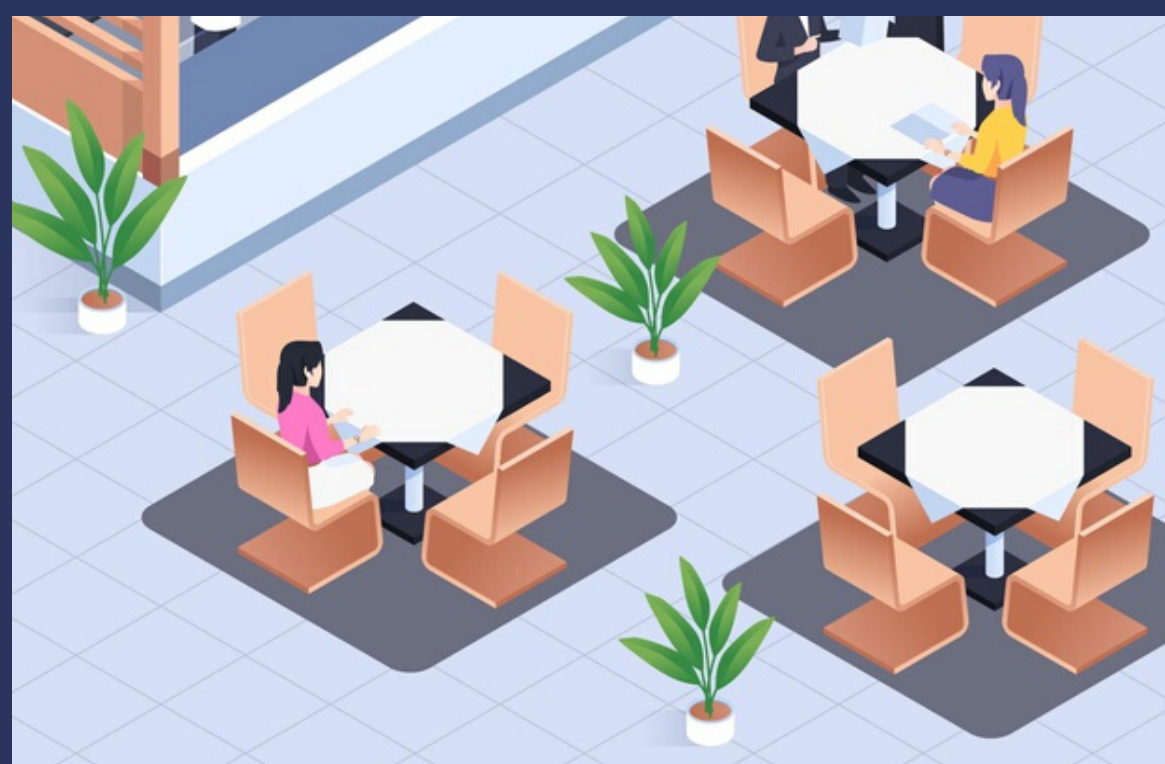
máquinas de cartão de crédito, teclados (que podem ser envolvidos com filme plástico facilitando a limpeza), ou qualquer outro equipamento;





## PROTOCOLO DAS INSTALAÇÕES EM GERAL

- remover temporariamente papelaria e outras superfícies possíveis de contaminação dos balcões de atendimento e dos apartamentos;
- informativos de funcionamento para hóspedes devem ser plastificados para que possam passar por higienização diária;
- recomenda-se incentivar o hóspede a entrar descalço no apartamento para evitar contaminação, e para tanto, pode ser mantido um espaço demarcado no interior do apartamento, próximo da entrada, para depositar os sapatos;
- manter os ambientes sempre arejados;
- áreas sociais, lazer e de convivência deverão respeitar as medidas implantadas pelo plano de combate do COVID-19 do município.



## PROTOCOLO DA RECEPÇÃO

Atendimento preferencial a idosos, hipertensos, diabéticos e gestantes, garantindo um fluxo ágil para que essas pessoas permaneçam o mínimo de tempo possível na recepção do estabelecimento;

O espaço em frente à recepção deverá ser delimitado garantindo assim uma distância segura entre os clientes e os colaboradores da linha de frente, recomendado 50 cm;

Na recepção deverá haver critério de delimitação nas filas de check-in e check-out que garantam um distanciamento entre os clientes de 1,5 m (um metro e meio), podendo ser demarcado no piso;

Abuse da cordialidade e do olhar, esse é o seu melhor cumprimento para o hóspede. Neste momento não é recomendado apertos de mãos;

Conter na ficha de hóspedes o questionamento da origem e se teve contato próximo de suspeitos ou confirmados de COVID-19;

Manter distanciamento de hóspedes e utilizar máscara;

Passar álcool gel antes de alcançar a máquina de cartão para o cliente digitar;



## PROTOCOLO DA RECEPÇÃO

Ter sempre álcool gel 70% disponível no balcão para uso dos hóspedes e colaboradores;

Pode ser criado um manual de atendimento do check-in, um script de orientações a serem passadas pelos recepcionistas aos clientes, sobre as medidas de proteção contra o coronavírus que o hotel adota;

Realizar limpeza com álcool 70% de rádios, balcões, aparelhos de telefone, computadores, teclados, mouses e de superfícies as quais os hóspedes tenham contato;

No recebimento das chaves (cartão magnético) higienizar as mesmas com álcool 70% antes de guardá-las;

Remover temporariamente jornais, revistas e livros do lobby para evitar infecções cruzadas.

Higienizar os carrinhos para bagagem com álcool 70% após o uso.

Ao manusear bagagens ou manobrar veículos higienizar as mãos com álcool gel ou lavar as mãos com água e sabão.





## PROTOCOLO DA GOVERNANÇA

Realizar limpeza de maneira minuciosa;  
Utilizar os EPI's adequadamente (uniformes, luvas, sapatos fechados, máscaras e outros);  
Higienizar com álcool 70% maçanetas de portas das UHs, janelas, portas dos armários e interruptores, controles de TV e de ar condicionado, metais e demais superfícies dos banheiros das UHs;

Reforçar a limpeza com álcool 70% nos botões doselevadores, interruptores e corrimões, e maçanetas;



Manusear com mínimo de agitação os enxovais de hóspedes, utilizando os EPI's e inserindo diretamente no local apropriado para seguir para a lavagem;  
Os apartamentos devem estar desocupados no momento da limpeza, devendo o hóspede combinar com o setor de governança o melhor horário para realização da mesma;  
Se possível, adotar a ventilação natural por no mínimo 2 horas por dia (manter janelas dos apartamentos abertas);  
Evitar contato com hóspedes e quando necessário utilizar sempre máscara, luvas e demais EPIs;

Reforçar com as equipes a necessidade de higienização com frequência das mãos, seja com álcool em gel ou água e sabão; Manter frasco de álcool gel 70% nos carrinhos das camareiras, para que mantenham a higienização frequente das mãos; Manter um frasco spray com álcool líquido 70% nos banheiros das áreas comuns para ser aplicado no vaso sanitário antes do uso; Realizar limpeza frequente com álcool gel 70% de telefones/rádios, carrinhos, pranchetas e demais equipamentos de trabalho;





## PROTOCOLO A&B – ALIMENTOS E BEBIDAS

Servir café da manhã à la carte, preferencialmente, com itens porcionados, observando a capacidade de ocupação máxima do salão, de acordo com o Decreto Municipal ou na falta deste, do Decreto Estadual que estiver em vigor;

Montar mesas com distância mínima de 2 metros, estudar o melhor layout para manter distância de segurança, bloqueando mesas que não podem ser usadas.

Distanciamento mínimo de 2,0m (dois metros) entre as mesas, sendo que as mesas não utilizadas deverão conter adesivos informativos ou serem retiradas para fins de impossibilitar sua utilização;

Realização da limpeza e desinfecção das mesas e cadeiras, antes e após cada utilização;

Na hipótese de utilização de cardápio físico, este deverá ser de modelo plastificado, devendo ser realizada sua imediata higienização após cada uso;

Manter as lixeiras higienizadas diariamente, e providas com tampas e pedal, não devendo serem utilizadas as que tenham acionamento manual;



## PROTOCOLO DAS INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS

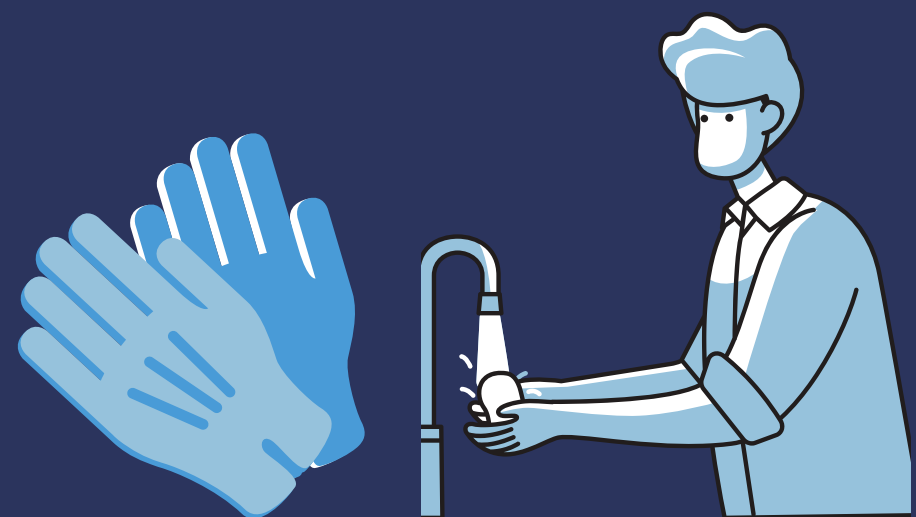
Se possível mantenha o ambiente com ventilação natural, e utilizando ar condicionado fazer a manutenção e limpeza dos filtros sempre que necessária; Determinar horário reduzido para o room service, sugestão entre 18h e 23h, não havendo o ingresso do garçom dentro do apartamento; Restringir acesso de pessoas à cozinha central; Talheres desinfetados com álcool 70% líquido e se possível embalados individualmente, assim como a desinfecção de pratos e copos com álcool 70% líquido;

ÁLCOOL  
70%



Disponibilização de temperos em sachês individualizados (sal, azeite, vinagre, entre outros); Disponibilizar lixeira exclusiva, devidamente identificada, dotada de saco plástico adequado ao descarte de produtos contaminados, com acionamento não manual para descarte de máscaras e disponibilizar sacos plásticos descartáveis para armazenamento de máscaras dos clientes a fim de que estas não entrem em contato com mesas e utensílios do estabelecimento; Recomenda-se que os guardanapos de papel e palitos sejam adquiridos embalados individualmente; Bandejas utilizadas como apoio para transporte de pratos e talheres devem ser higienizadas a cada uso.

Disponibilizar em todos os banheiros, tanto dos clientes, quanto dos colaboradores, papeleiras e dispensers abastecidos com papel toalha descartável, sabonete líquido e álcool em gel 70%, e se possível cartazes orientando como as mãos devem ser lavadas;.





## PROTOCOLO DAS INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS

As empresas que utilizam a modalidade autosserviço (self-service), deverão observar as seguintes medidas de biossegurança:

-Disponibilização de luvas de plástico descartáveis na entrada do bufê, para que os clientes possam se servir;

-poderá determinar que um colaborador equipado com luvas e máscara sirva todos os clientes;



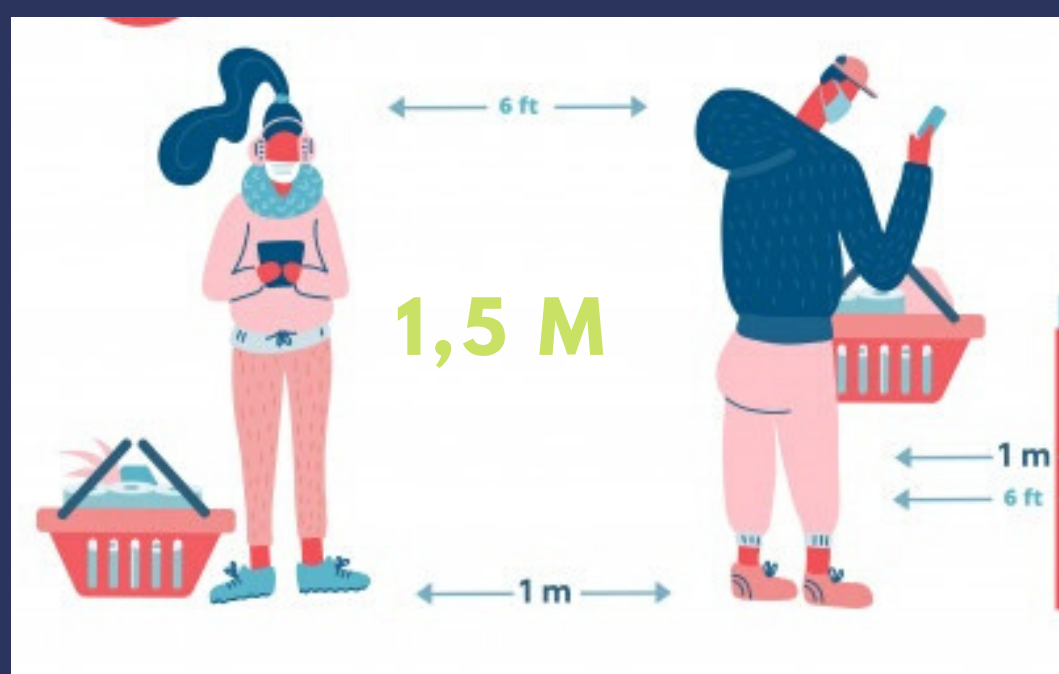
- anteparo salivar nos equipamentos de bufê, e se possível lateral e frontal;

- disponibilização de álcool em gel 70% na entrada do bufê;

- fornecimento de talheres higienizados e embalados individualmente, ou descartáveis;

- manutenção de pratos, copos e demais utensílios devidamente protegidos;

- demarcação no piso de distância de no mínimo 50 cm (cinquenta centímetros) dos balcões de atendimento, observada a distância de 1,5m (um metro e meio) entre uma pessoa e outra;



# PROTOCOLO DAS INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS

Quando permitida animação musical ao vivo, deve ser observado:

- a quantidade máxima de músicos por apresentação;



- demarcação (sinalização) no piso, com fita de auto adesão ou produto similar, de distanciamento de 2,0m (dois metros) do palco de apresentação;  
- observância de distanciamento de 1,5m (um metro e meio) entre uma pessoa e outra, vedada a aglomeração de pessoas.

SEM AGLOMERAÇÃO



2,0 M





## PROTOCOLO DE MANUTENÇÃO

Providenciar limpeza e desinfecção dos filtros de ar condicionados a cada 7 dias ou sempre que necessário;

Exigir dos prestadores de serviço que adentrem ao meio de hospedagem, que obrigatoriamente usem máscaras e EPIS adequados;

Ativar apenas elevadores necessários para operação, prevendo a baixa ocupação inicial;



### PRECAUÇÃO

Ativar energia somente nos andares e áreas comuns previstos para a reabertura;

Funcionários devem utilizar máscara e higienizar as mãos com álcool gel 70% sempre que sair de uma UH ocupada por hóspede;

Reduzir ao máximo o número de terceiros nas dependências do hotel, minimizando a circulação de pessoas;

Utilizar ventilação natural sempre que possível, deixando janelas e/ou portas abertas;

## PROTOCOLO DE FORNECEDORES

Fornecedores deverão ser informados a respeito das regras para recebimento de alimentos, tais como:

- entregadores deverão estar uniformizados, usando máscara adequada e corretamente vestida e ter álcool em gel disponível no veículo de transporte para seu uso;

ÁLCOOL  
70%



- antes de iniciar o descarregamento de produtos os fornecedores deverão aplicar álcool 70% nas mãos ou lavá-las com água e sabão;

- entregadores não devem entrar nas dependências da empresa (estoque, produção), e os produtos deverão ser entregues em local específico e pré-determinado pela empresa;

- assinatura de notas ou recibos de recebimento, devem ser realizados com caneta própria do colaborador da empresa. Não deve haver compartilhamento de canetas;

- entregadores devem manter distância mínima de 1,5m de quem está recebendo;



## PROTOCOLO DE FORNECEDORES

No recebimento de matéria prima, devem ser observadas as seguintes regras:

- disponibilizar álcool em gel, ou álcool líquido 70%, para desinfecção das mãos dos colaboradores responsáveis pelo recebimento de produtos;
- retirar todos os produtos das embalagens de papelão e/ou embalagens secundárias (fardos, por exemplo) e descartar imediatamente estas embalagens secundárias;



- realizar a desinfecção das embalagens primárias dos produtos com álcool 70% líquido, através de borrifação;
- após cada recebimento, higienizar a bancada de recebimento e balança;
- produtos FLV (frutas, legumes e verduras) recebidos "in natura" devem ser imediatamente encaminhados para a realização da higienização adequada, antes de serem armazenados;

## PROTOCOLO PARA OS COLABORADORES

Realizar reunião com todos os colaboradores para instrução quanto às novas regras e protocolos de segurança e higiene no trabalho a serem obedecidos nas relações entre os colaboradores, deles com os terceirizados e deles com os clientes; As reuniões devem ser realizadas periodicamente para alinhamento com a equipe, fazer esclarecimentos e reforçar os cuidados que todos devem ter durante as atividades de atendimento aos clientes, governança, A&B, manutenção e recepção;

Fazer uso da máscara fornecida pelo empregador, durante toda a jornada de trabalho, devendo ser trocada sempre que necessário;

A entrega da máscara deverá ser feita através de preenchimento de Entrega de Proteção de Segurança, e ainda, com o ensino do correto uso da máscara;

Os colaboradores devem manter os uniformes sempre limpos, e vesti-los tão somente no local do trabalho, não sendo permitido o compartilhamento de quaisquer objetos, tais como EPIs, máscaras, copos, talheres e outros;





## PROTOCOLO PARA OS COLABORADORES

Se possível faça a medição da temperatura de todos os colaboradores na entrada e na saída, mediante o termômetro com raio infravermelho, com anotação em ficha;

Os colaboradores que apresentarem suspeita de que tenham contraído a doença COVID19 devem ser afastados imediatamente do trabalho;

Recomenda-se não retornar para casa com a mesma roupa do trabalho ou ao chegar em casa retirar imediatamente;

Orientar todos os colaboradores quanto à importância de estarem atentos quanto às regras de distanciamento entre eles no local de trabalho, bem como quanto aos que circulam no estabelecimento, como clientes, empregados de fornecedores, terceirizados e outros;

Redobre a atenção nas áreas de manipulação de alimentos. Conforme já consta no Manual de Boas Práticas, são proibidos todos e quaisquer atos que impliquem em contaminação dos alimentos, tais como: tossir, espirrar, tocar o nariz, boca, orelha, falar sobre os alimentos, comer, fumar, fazer uso de telefone celular e outros;



## PROTOCOLO PARA OS COLABORADORES

Colaboradores do setor administrativo devem higienizar diariamente seu local de trabalho, principalmente mouse, teclado, canetas e controles com álcool 70%, maçanetas, bancadas, e não compartilhar canetas e outros objetos;

Recomenda-se o afastamento, sem prejuízo dos salários, dos empregados que se enquadrem nos grupos de risco ao novo coronavírus (COVID-19), dentre eles:

- maiores de 60 anos;
- gestantes e lactantes;
- pessoas que apresentem sintomas relacionados à COVID-19, quais sejam: febre e tosse (seca ou secretiva) persistentes, coriza e falta de ar;
- portadores de imunodeficiência de qualquer espécie;
- transplantados e cardiopatas;
- portadores de demais comorbidades associadas à COVID-19.





## PROTOCOLO PARA OS CLIENTES

Exigir o uso da máscara nas áreas comuns, e poderá ser retirada tão somente para o consumo dos alimentos e bebidas nos espaços oferecidos pelo meio de hospedagem. Se for viável, o estabelecimento poderá fornecer máscara descartável ao cliente;



Informar ao cliente sob as normas de segurança implantadas pelo estabelecimento, tanto para a proteção da saúde do cliente, como dos colaboradores e empregadores, proibindo qualquer tipo de aglomeração;

As equipes de atendimento aos clientes devem ser devidamente treinadas, para observarem se os clientes estão cumprindo as regras sociais de convivência, e para saberem fazer abordagens quando necessário;

Os clientes devem ser orientados a fazerem o pagamento através de cartões ou aplicativos de celulares, evitando assim a manipulação de cédulas e moedas;

## PROTOCOLO PARA OS CLIENTES

As equipes de atendimento aos clientes devem ser devidamente treinadas, para observarem se os clientes estão cumprindo as regras sociais de convivência, e para saberem fazer abordagens quando necessário;

Os clientes devem ser orientados a fazerem o pagamento através de cartões ou aplicativos de celulares, evitando assim a manipulação de cédulas e moedas.

Apresentou sintomas?

Caso um hóspede, colaborador ou parceiro terceirizado apresentar sintomas da COVID-19, deverá procurar atendimento médico em uma unidade básica de saúde, onde haverá o devido encaminhamento e, se necessário, darão as orientações em relação ao tratamento, bem como isolamento caso infectado;

Casos confirmados de infecção no hotel:

- caso o hóspede ainda esteja no hotel, ele deve ser proibido de sair do apartamento;
- procedimentos de limpeza e desinfecção de superfícies (aptos, banheiros e áreas comuns), conforme Protocolo para quarentena de viajantes em hotéis elaborado pela ANVISA;
- o contato para servir este hóspede (alimentação) deve ser realizado com máscara e luvas, de acordo com protocolo específico detalhado por especialista da área, não havendo ingresso do garçom dentro do apartamento.





## SELO “HOSPEDAGEM SEGURA”

O SHRBS-MT chancelará o SELO “HOSPEDAGEM SEGURA”, às empresas associadas que assegurarem o cumprimento de todo o Protocolo Sanitário e de Boas Práticas, mediante assinatura de um Termo de Compromisso com o Sindicato. O Sindicato dará ampla divulgação às empresas associadas que possuírem o selo, através de toda a imprensa, sites e mídias sociais, para que os consumidores tenham ciência de que a empresa está comprometida com as medidas de segurança sanitárias, com as boas práticas, e com a segurança de seus colaboradores.



As empresas interessadas poderão entrar em contato com o SHRBS-MT através dos seguintes meios:

Telefone - (65) 3055 2882  
E-mail - shrbsmt@gmail.com







# SHRBS-MT



**Telefone - (65) 3055 2882**  
**E-mail - shrbsdemt@gmail.com**