



**Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura Municipal de Nova Friburgo**

**MANUAL DE BOAS PRÁTICAS - ENFRENTAMENTO COVID 19
MEIOS DE HOSPEDAGEM: HÓTEIS – POUSADAS – ALBERGUES**

Nova Friburgo-RJ

Mai 2020

Versão 1

Flexibilização para Serviços Essenciais em Conjunto com os procedimentos já exigidos pela Licença Anual da Vigilância Sanitária

Coordenação

Prefeitura Municipal de Nova Friburgo

Secretaria Municipal de Turismo da Prefeitura Municipal de Nova Friburgo

Iniciativa:

Conselho Municipal de Turismo da Cidade de Nova Friburgo – COMTUR-NF

Parcerias

Subsecretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento da Prefeitura
Municipal de Nova Friburgo

Vigilância Sanitária da Prefeitura Municipal de Nova Friburgo

SEBRAE – Nova Friburgo

Nova Friburgo Convention & Visitors Bureau

Universidade Federal Fluminense – UFF (Campus Nova Friburgo)

Centro Federal de Educação Tecnológica – CEFET/NF

Mediação e gestão do proceso de trabalho:

Thiago Chaves de Mello - Subsecretário de Planejamento e Desenvolvimento
Economico Prefeitura Municipal de Nova Friburgo

Coordenação do Grupo de Trabalho:

Wania Maria da Silva Pacheco Monnerat – Consultora Empresarial

Grupo de Trabalho:

Edvar Fernandes Batista - Gerente Acadêmico- Campus CEFET-NF

Demetrius Rodrigues Knupp – Turismólogo – Consultoria Empresarial

Marciano da Silva Rego – Assessor Técnico de Turismo da Secretaria Municipal de
Turismo de Nova Friburgo

Prof. Helvécio Cardoso Corrêa Póvoa ´ - Instituto de Saúde de Nova Friburgo / UFF

Prof. Natália Iorio Lopes Pontes Póvoa - Instituto de Saúde de Nova Friburgo / UFF

Prof. Cláudio Pinheiro Fernandes - Instituto de Saúde de Nova Friburgo / UFF

INTRODUÇÃO

O presente documento é uma iniciativa do Conselho Municipal de Turismo, em parceria com a Secretaria Municipal de Turismo da Prefeitura Municipal de Nova Friburgo, Subsecretaria de Planejamento e Desenvolvimento Econômico da Prefeitura Municipal de Turismo, Vigilância Sanitária de Nova Friburgo, Universidade Federal Fluminense – UFF com Laboratório de Microbiologia Aplicada e Experimental/ Departamento de Ciências Básicas) no Campus de Nova Friburgo e o Centro Federal de Educação Tecnológica - CEFET no Campus Nova Friburgo.

As orientações aqui traçadas, nesta Versão, 1 tem por finalidade contribuir para tomada de consciência e adoção de atitudes sanitárias em combate para o COVID-19 pelo setor do Turismo, em especial aos meios de hospedagem para hóspedes que venham prestar serviços essenciais no município de Nova Friburgo.

Orientamos para que todos do setor busquem os treinamentos e adequações à nova realidade imposta pela pandemia. Desta forma, visamos estimular a retomada das atividades de forma segura quando estas forem autorizadas pelos órgãos competentes, introduzindo práticas e rotinas, assim como demais adaptações gerenciais e procedimentais compatíveis com os desafios colocados. Acreditamos que o engajamento de todos será decisivo para que os clientes tenham a confiança em escolherem Nova Friburgo como destino turístico ao saberem que aqui são tomadas medidas de cuidado e carinho com a segurança dos hóspedes e seus familiares. Assim, recomendamos que cada meio de hospedagem deva implementar seu plano de ação para adaptação de seu estabelecimento às condições necessárias de prevenção ao COVID-19, de acordo com o presente manual.

Esse documento apresenta medidas de prevenção e controle de infecções causadas por um vírus novo (COVID-19) e, portanto, essas orientações são baseadas no que se sabe até o momento, podendo ser atualizada ao surgimento de novas evidências científicas.

1) RECOMENDAÇÕES GERAIS – REGRAS DE OURO

Relativamente aos espaços:

- a) Deverão ser fixados em espaços visíveis - para prestadores de serviços, colaboradores e clientes - as orientações gerais de atitudes sanitárias devidas para a prevenção ao COVID-19, tais como: serem evitadas aglomerações, promover o distanciamento mínimo de 2 (dois) metros, o uso de máscaras de barreira e a atenção para a higiene das mãos com regularidade, conforme orientação dos órgãos de saúde e vigilância sanitária.
- b) Instruir a todos (clientes, colaboradores e prestadores de serviços) da obrigatoriedade do uso de máscaras em espaços comuns, podendo retirá-las apenas na hora da refeição, assim como, atentar para a etiqueta respiratória ao tossir ou espirrar, colocando o braço a frente do rosto.
- c) Os ambientes devem passar por higienização e desinfecção recorrente, incluindo pisos, instalações sanitárias, superfícies horizontais de equipamentos e mobiliários, de forma a manter/conservar os ambientes isentos de sujidade e risco de contaminação.
- d) Recomenda-se a limpeza e desinfecção a cada troca de turno. E a higienização imediata deve ser realizada quando há presença de sujidade e/ou matéria orgânica sempre que necessário, com uso de produtos recomendados pela ANVISA (Link em ANEXO).
- e) Bebedouros de uso comum, com ou sem dispositivos para copos, devem ser desativados, assim como, deve ser suspensa a oferta de auto atendimento de bebidas ou cortesias de qualquer gênero.
- f) Todas as lixeiras disponíveis deverão ter tampa acionada por pedal e estarem revestidas com saco plástico.
- g) Instalar sinalizações que promovam as orientações e proporcionem o distanciamento social recomendado pela Organização Mundial de

Saúde, mantendo distância mínima de 2 (dois) metros entre as pessoas, assim como: localização de meios higienizantes disponíveis, lavatórios, entre outros.

- h) Disponibilizar, em todos os ambientes, dispensador com álcool 70%, preparações antissépticas ou sanitizantes indicadas pelos órgãos de Vigilância Sanitária para higienização das mãos.
- i) Manter todos os ambientes ventilados naturalmente, sempre que possível.
- j) Os saneantes utilizados devem estar devidamente regularizados junto a ANVISA e o modo de uso deve seguir as instruções descritas nos rótulos dos produtos.
- k) Não permitir a entrada de entregadores e outros trabalhadores externos nas dependências do meio de hospedagem. Recomenda-se a criação de uma “zona suja” para entregas ou outros serviços.
- l) Não ofertar o serviço de guarda volumes, de qualquer natureza, por ocasião de hospedagem, eventos ou outros motivos.
- m) Interditar os banheiros sociais e de uso comum.
- n) Retirar arranjos de flores artificiais, carpetes, tapetes e capachos de todos os ambientes do meio de hospedagem.
- o) Evitar uso de máquinas de limpeza de ar comprimido ou jato de pressão de água, mesmo nos ambientes comuns dos meios de hospedagem.
- p) O meio de hospedagem deve disponibilizar lista de contato de centros médicos, farmácias, hospitais públicos e privados em local de fácil acesso para colaboradores e hóspedes.
- q) Fixar cartazes nos quartos sobre práticas básicas de higiene e o COVID-19, em diferentes idiomas.

Quanto aos Colaboradores:

- a) O estabelecimento deverá fornecer, a todos seus funcionários máscaras, de uso descartável, suficientes para a troca de acordo com orientações da ANVISA durante os turnos, ou, máscaras de barreira, assim como os EPIs específicos da equipe de limpeza e lavanderia, de acordo com indicação dos órgãos de Vigilância Sanitária.
- b) O empregado deverá receber treinamento e material educativo impresso contendo informações de prevenção pessoal relativas às novas rotinas de trabalho e atitudes sanitárias, como higienizar as mãos antes e depois de qualquer atividade (dando preferência para a lavagem com água e sabão), utilizar EPIs e de qualquer outro procedimento de trabalho necessário à manutenção da segurança fitossanitária dos ambientes.
- c) Os treinamentos deverão ser revisados e refeitos com regularidade para manutenção do mais alto padrão de procedimentos em atitudes sanitárias e a correta higienização das instalações, equipamentos, utensílios de trabalho e higiene pessoal.
- d) As equipes de trabalho do meio de hospedagem devem manter o procedimento de distanciamento durante todo o período laboral.
- e) Evitar a frequência de colaboradores de outros setores em ambientes distintos de sua área de trabalho, sobretudo em ambientes de maior risco infectante como lavanderia e corredores. Caso esse impedimento não seja possível, restringir ao máximo esse trânsito de funcionários entre os setores.
- f) Colaboradores que sejam de grupos de risco devem ser poupados do contato com os hóspedes.
- g) Instruir os colaboradores sobre o conjunto de sintomas relacionados ao COVID-19, para que orientem clientes e parceiros de trabalho quando da identificação dos sintomas, considerando o fato de se tratar de doença de notificação compulsória. Eliminar de registros de ponto digitais e por biometria.

Quanto aos Clientes:

- a) Enviar material informativo digital por e-mail ou por aplicativo de celular quanto aos novos procedimentos de Check-in, ordem de pedidos, utilização dos espaços do meio de hospedagem, entrada de terceiros, Check-out e outras especificidades relativas às medidas de enfrentamento ao COVID-19;
- b) Orientar os clientes que a hospitalidade agora está nos atos de seguranças, destacando que o transporte das bagagens deverá ser feito pelos hóspedes;
- c) Deve-se orientar aos clientes que, em caso de manifestarem qualquer sintoma ligado ao COVID-19, deverão permanecer nas acomodações até que seja encaminhado ao serviço de saúde com todo auxílio possível do meio de hospedagem.

2) GOVERNANÇA

- a) Os frigobares podem ser ofertados, porém os produtos devem ser levados pelos clientes, procedendo a higienização completa e desinfecção dos equipamentos, antes e após, a UH ser utilizada, com produto desinfectante.
- b) Não é aconselhável a utilização de aparelhos de ar condicionado; ou, em caso de extrema necessidade de uso, proceder com limpeza e desinfecção dos mesmos conforme recomendação dos órgãos de saúde pública e vigilância sanitária.
- c) A limpeza das acomodações deve ocorrer em duas fases: a primeira de limpeza (remoção de sujidades com pano limpo e úmido) e, a segunda fase, de desinfecção de todas as superfícies, utensílios e objetos sujeitos ao toque humano (maçanetas, interruptores, controles remotos, entre outros);

- d) Que se proceda a limpeza somente na entrada e na saída dos hóspedes para hospedagens de 2 diárias, evitando ao máximo a circulação de colaboradores na UH;
- e) Para hospedagens com período de permanência acima de duas diárias, a limpeza e desinfecção completa do apartamento deverá ser feita a cada três diárias, ou, não realizada quando da renúncia voluntária do hóspede. No ato de limpeza, deverá ser combinado com o hóspede da sua não permanência na UH enquanto o funcionário realiza os procedimentos;
- f) O enxoval para uso deve permanecer ensacado dentro e fora da UH após a lavagem;
- g) No banheiro não deve conter rolos de papel higiênico e sim folhas de papel;
- h) Os travesseiros devem ser forrados com material emborrachado para facilitar a desinfecção. Quanto ao colchão pode seguir o mesmo processo dos travesseiros ou passar a ferro quente após cada uso, afim de evitar a contaminação;
- i) O lixo e as toalhas poderão ser trocadas todos os dias, desde que solicitadas pelo hóspede, que promoverá a troca de tais itens com equipe de limpeza na porta da UH. Os meios de hospedagens deverão dispor de sacolas específicas para o acondicionamento de tais itens pelo hóspede.
- j) Todas as acomodações deverão ser mantidas com o máximo de ventilação, indicando também aos hóspedes que procedam da mesma forma. Para tanto, é indicada a instalação de telas de proteção contra insetos nas janelas.
- k) Não devem ser utilizadas comandas de papel e relatórios de controle de arrumação das UHs no formato impresso pela equipe de limpeza, devendo o estabelecimento instituir meios de o funcionário enviar os relatórios por celular ou outra forma remota de comunicação eficaz,

garantindo a boa gestão das rotinas de higienização e desinfecção, sem manuseio físico que aumente os riscos de contágio.

- l) O meio de hospedagem deve disponibilizar aos hóspedes, no interior das acomodações, recipientes com álcool gel 70% e kits com máscaras descartáveis;
- m) Orientar aos hóspedes que mantenham um calçado próprio para circularem em áreas externas e outro para circularem no interior da UH, instituindo, quando possível, áreas de troca na entrada das UHs;
- n) Não permitir a entrada de *motoboys*, mensageiros ou entregadores para qualquer tipo de *delivery* nas dependências do hotel, informando ao hóspede de tal impedimento no *Check-in* para que estes se organizem a ir buscar suas encomendas sempre que necessário;
- o) Orientar aos hóspedes que peçam talheres descartáveis devidamente embalados para consumo de seus pedidos do tipo *delivery*.
- p) Evitar empréstimos de secadores, ferros e tábuas de passar aos hóspedes. Em caso de o meio de hospedagem optar por manter os empréstimos destes utensílios, deverá proceder com a devida higienização e desinfecção, a cada empréstimo.

3) RECEPÇÃO:

- a) A equipe da recepção, com bastante discrição, deve observar todos os incidentes relevantes que chegar ao seu conhecimento, como pedidos de assistência médica e visitas, e, deve levar a administração para avaliar a situação e tomar as decisões apropriadas
- b) Distanciamento mínimo de 2 metros entre os recepcionistas. Caso não seja possível, aconselha-se a instalação de divisórias de acrílico ou vidro entre os guichês de atendimento dos recepcionistas.
- c) A recepção deve ter um kit de prevenção que inclui:
 - ✓ Desinfetante / toalhete germicida para limpeza de superfícies;

- ✓ Máscaras faciais, observando que, em caso de uso de máscara descartável, a troca deverá ocorrer a cada duas horas.
 - ✓ Saco descartável de resíduos de risco biológico
- d) Higienização das mãos, preferencialmente com a lavagem com água e sabão, sempre após tocar em objetos (dinheiro, cartões de crédito) em interação com os hóspedes.
 - e) Desinfetar máquinas e aparelhos de meios de pagamento antes de cada uso pelos clientes.
 - f) Desinfecção do ambiente de trabalho a cada troca de turno, no mínimo, como por exemplo: computadores, *mouses*, canetas, telefones, entre outros.
 - g) Instalação de protetores de acrílico nos balcões de recepção e marcação no chão com distanciamento mínimo de 2m para afastamento em fila pelos hóspedes.
 - h) Cadeiras de plásticos devem ser utilizadas pelos recepcionistas para que seja fácil a higienização com água e sabão e/ou detergente a cada troca de turno. Caso não seja possível, recomenda-se a forração dos assentos com plásticos ou revestimentos facilmente higienizáveis.
 - i) Os uniformes dos recepcionistas devem permanecer e serem lavados no próprio meio de hospedagem.
 - j) Utilização de caixas de acrílico ou outro material lavável onde possam ser depositadas as chaves, sempre que necessário serem entregues à recepção. As chaves deverão ser higienizadas antes de retornarem aos escaninhos ou porta-chaves da recepção.
 - k) Eliminação da ficha FNRH (Ficha Nacional de Registro de Hóspedes) em papel. Fazer o cadastro de pré-*check-in* por meio de formulário eletrônico que possa ser preenchido pelo hóspede por celular ou digitado pelo recepcionista.
 - l) O serviço de manobrista deve ser suspenso.

- m) Não ofertar folheteria, revistas, jornais ou outros meios de leituras compartilhadas para manuseio em nenhum dos ambientes dos meios de hospedagens.
- n) Orientar o hóspede a realização de qualquer demanda, incluindo *check-out*, por meio de telefone.
- o) No procedimento do *check-out*, enviar a conta pelo *WhatsApp* para a conferência do hóspede, orientando-o para adoção de meios de pagamentos por aplicativos em dispositivos móveis, ou, pagamento com uso de cartão, sempre que possível.
- p) Na indicação de serviços de outros estabelecimentos (restaurantes, atrações turísticas, comércios, etc.), recomendar apenas locais que detenham algum tipo de certificação ou selo emitida por órgão competente ou entidade setorial quanto às práticas de segurança e atitudes sanitárias de prevenção ao COVID-19.

4) SALA DE EVENTOS

Neste momento, ainda não está autorizada a abertura da sala de eventos.

5) LAVANDERIA – REGULAMENTAÇÃO ATRAVÉS DO POP – PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRONIZADO CRIADO EM PARCERIA COM A VIGILÂNCIA SANITÁRIA DE NOVA FRIBURGO – ANEXO A ESTE DOCUMENTO.

6) SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

- a) É vedada a utilização do sistema de Buffet. Toda a alimentação (café, almoço ou jantar) deverá ser servida de forma empratada, em sistema de Room Service;
- b) Temperos e aditivos (azeite, sal, açúcar, entre outros) devem ser disponibilizados em sachês individuais ou, quando essa opção não for

possível, devem ter os frascos e embalagens higienizados com álcool 70% ou desinfetante similar entre um atendimento e outro.

- c) Cardápios, quando existentes, devem ser produzidos em materiais de fácil limpeza, materiais descartáveis e/ou disponibilizados em quadros na entrada do ambiente de alimentação, ou, meio virtual para acesso por dispositivo móvel do cliente. Todo cardápio disposto em meio físico deverá ser higienizado com materiais indicados no Anexo, antes de cada uso.
- d) Os banheiros das áreas sociais e do restaurante deverão permanecer fechados.
- e) Não oferecer alimentos para degustação, incluindo bebidas como café, chás e outros de consumo em auto atendimento ou meios compartilhados.
- f) Todo material recebido de fornecedores devem ser higienizado no momento do recebimento sendo descartadas as embalagens.
- g) Os refeitórios dos colaboradores poderão ser utilizados com apenas 1/3 (um terço) da capacidade, por vez. Desse modo, deverá ser feito um cronograma de utilização, de forma a evitar aglomerações. Os lavatórios dos locais para refeição e sanitários deverão estar providos de sabonete líquido e toalha de papel.
- h) Os colaboradores responsáveis pela manipulação e processamento dos alimentos devem manter rigoroso asseio pessoal, usar uniformes limpos e completos, apresentar bom estado de saúde, utilizar máscara facial e participar de treinamentos de boas práticas de higiene.
- i) As embalagens deverão ser higienizadas antes do armazenamento, para evitar contaminação cruzada. Embalagens de não perecíveis (tetra paks, latas e garrafas) lavar com sabão neutro e secar. Embalagens mais sensíveis (arroz, feijão, pães, bolachas, etc.) higienizar com solução de álcool 70%.

- j) Folhosos e frutas deverão ser higienizados no seguinte fluxo: selecionar e lavar cuidadosamente em água corrente; preparar solução clorada (uma colher de sopa de hipoclorito de sódio para 1 litro de água); manter todos os alimentos na solução por 20 minutos ou de acordo com a orientação da embalagem do produto; enxaguar em água corrente; conservar em refrigeração até a hora do consumo.
- k) Descartáveis que serão utilizados devem ser armazenados cuidadosamente em locais limpos, secos e arejados.

7) ÁREAS COMUNS

ATENÇÃO: considerando que os ambientes de uso comum são de alto risco de contágio, enquanto não houver meios de supressão aos riscos de contaminação, áreas comuns tais como salão de jogos, piscina, sauna, quadras esportivas, parques infantis, salas de TV ou projeções audiovisuais de qualquer natureza, deverão permanecer fechados.

a) Regramento para a utilização de elevadores:

- i. Afixar cartaz informativo, na entrada e dentro dos elevadores, com a orientação de uso individual, ou, para pessoas de uma mesma família, ou, pessoas que dividam a mesma UH, recomendando expressamente o uso de máscaras no interior dos elevadores.
- ii. Estimular o uso de escadas, evitando o elevador sempre que possível, em especial quando se tratarem de poucos andares.
- iii. Instalar dispensador de álcool em gel 70% na entrada dos elevadores, recomendando a higienização das mãos antes dos acionamentos de chamada e indicação do andar de destino, assim como, na saída dos aparelhos.
- iv. Efetuar a higienização do interior da cabine, a cada de duas horas entre o período das 6h às 22h, seguindo orientações do fabricante quanto aos procedimentos, observados os produtos higienizantes recomendados no Anexo I.

- v. O uso do elevador deverá ser exclusivo do hóspede ou dos funcionários em função de transporte de equipamentos ou materiais diversos, devendo o funcionário não ingressar no elevador quando houver hóspede ou impedir a entrada do hóspede caso esteja no elevador.

b) Regramento para utilização dos Estacionamentos

- i. Reforçar a higienização de equipamentos de controle de entrada e saída e de cancelas, caso haja.
- ii. Evitar operações que usem bilhetes impressos para controle do estacionamento, sobretudo os que dependem da manipulação por colaboradores.
- iii. Caso haja algum colaborador responsável pelo controle de entrada e saída, este deverá receber todos os EPIs indicados para os demais colaboradores do meio de hospedagem.
- iv. Em caso de não dispor de estacionamento próprio, se recomenda que sejam estabelecidas parcerias em contratos que estipulem os parâmetros de segurança adequados aos usuários, restando o MH salvaguardado quantos as responsabilidades do estabelecimento parceiro.

ANEXO I

ATENÇÃO: os protocolos, produtos e rotinas vinculados à prevenção do COVID-19 ainda passam por constantes mudanças, sendo recomendável a contínua atualização das informações em fontes seguras. Por dever de orientação, recomendamos no presente documento o site da ANVISA, Fundação Oswaldo Cruz e do MINISTÉRIO DA SAÚDE, enquanto fontes seguras e oficiais de onde poderão ser pesquisadas as informações pertinentes.

<https://saude.gov.br/>

<http://portal.anvisa.gov.br/>

<https://portal.fiocruz.br/>

ANEXO II

POP – PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO ** SETOR LAVANDERIA*** PÓS PANDEMIA COVID-19

Nota: Este documento técnico é uma doação da On Tour Consultoria ao município de Nova Friburgo como contribuição à elaboração do Manual de Boas Práticas da Hotelaria do município, não sendo permitida sua utilização para outros fins, comerciais ou não comerciais, sem a devida autorização.

Nome do procedimento: Manuseio e transporte de rouparia de meios de hospedagem para lavagem.

Situação 1: Meio de hospedagem que possui lavanderia própria.

Situação 2: Meio de hospedagem que terceiriza a lavagem de roupas.

Local de aplicação: Meios de hospedagem do município de Nova Friburgo/RJ.

Responsáveis pelo procedimento: Governanta e colaboradores de arrumação e lavanderia dos meios de hospedagem.

Materiais envolvidas na tarefa:

1. Uso dos EPI's constantes no manual de boas práticas da hotelaria;
2. Sacos Plásticos;
3. Carrinho de transporte de rouparia;
4. Sapatilhas descartáveis ou pano embebido em solução com água sanitária;
5. Produto de higienização dos carrinhos de transporte de roupas.

SITUAÇÃO 1: Meios de hospedagem que possuem lavanderia própria.

Passo 1. A camareira deve estar devidamente equipada e protegida pelo uso de EPI's indicados no manual de boas práticas da hotelaria do município de Nova Friburgo, com destaque para uso de luvas descartáveis ao manusear a roupa de cama a ser retirada da unidade habitacional.

Passo 2. A camareira deverá utilizar sapatilhas descartáveis ou usar pano embebido em solução com água sanitária para limpeza dos sapatos antes de entrar na unidade habitacional. A sapatilha deverá ser descartada após a arrumação de cada unidade ou se for utilizado o pano na entrada da UH, este deverá ser retirado ao final da arrumação e não poderá ser misturado com demais peças limpas ou sujas que estiverem sob sua responsabilidade. Evitar ao máximo sacudir as roupas sujas, pois esta ação pode facilitar a propagação do vírus.

Passo 3. Para ser realizada a arrumação de *check-out*, a camareira deverá retirar toda roupa de cama e banho da unidade habitacional condicionando-a em sacos plásticos, que serão mantidos fechados e só poderão ser reabertos na lavanderia.

No caso, de arrumação de unidades onde os hóspedes ainda permanecerão mais tempo no hotel/pousada, deve-se exigir que os hóspedes não permaneçam no interior do apartamento enquanto é realizada a arrumação. Em seguida, a camareira seguirá o mesmo procedimento para retirada das roupas de cama e banho dos apartamentos.

Passo 4. É obrigatória a troca de luvas pelas camareiras no momento em que terminarem de retirar a roupa suja e forem colocar a roupa limpa.

Passo 5. As peças de roupas sujas retiradas das unidades habitacionais deverão ser transportadas diretamente para a lavanderia em sacos plásticos. Não devem ser guardadas em salas ou depósitos para posterior transporte até a lavanderia.

Passo 6. Mesmo aqueles meios de hospedagem que utilizam os carrinhos para transporte de roupas, deverão transportá-las em sacos plásticos fechados dentro dos carrinhos.

Passo 7. Os carrinhos de transporte de roupas deverão ser higienizados a cada transporte de ida ou retorno de roupas da lavanderia, já que eles levam roupas sujas e retornam com roupas limpas para a realização da arrumação das UH's.

Passo 8. As roupas sujas que foram transportadas em sacos plásticos deverão ser depositadas em uma caixa ou outro recipiente com tampa até o momento da lavagem. Este recipiente de depósito de roupas sujas deve possuir furos para ventilação de seu interior, evitando que as roupas (comumente úmidas) mofoem até que se realize o processo de lavagem.

Passo 9. O(a) colaborador(a) responsável pela lavagem das roupas deverá estar devidamente equipado (a) com os EPI's indicados no manual de boas práticas da hotelaria do município.

Passo 10. Deverão ser utilizados produtos para lavagem das roupas devidamente registrados no Ministério da Saúde ou da ANVISA. Produtos sem o devido registro podem não oferecer eficácia no combate à vírus e bactérias.

Passo 11. É indicada a inclusão de processos de lavagem e secagem utilizando a temperatura quente, contribuindo para a eliminação de vírus e bactérias existentes.

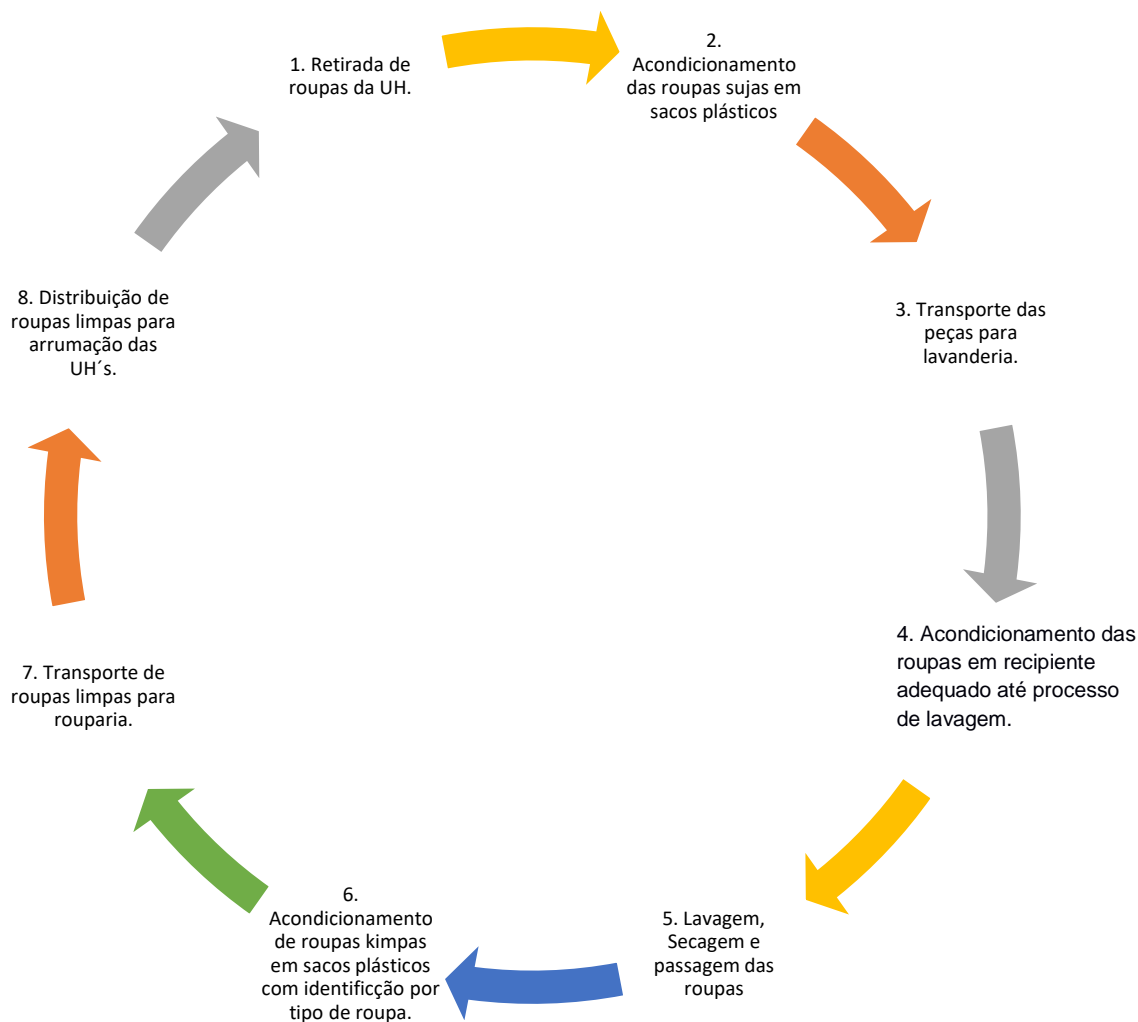
Passo 12. A passagem das roupas com calandra ou ferro quente é indispensável para a desinfecção da roupa.

Passo 13. As roupas limpas deverão ser embaladas em sacos plásticos com etiquetas externas indicando o seu conteúdo (lençol de solteiro, lençol de casal, fronhas, toalha de banho, toalha de rosto, etc)

Passo 14. As roupas limpas deverão ser transportadas para a rouparia principal do meio de hospedagem para posterior distribuição entre as camareiras que irão proceder a limpeza das UH's.

Passo 15. Em hipótese alguma, os sacos de roupas sujas poderão ser reutilizados para transporte de roupas limpas e vice-versa.

FLUXOGRAMA SITUAÇÃO 1:



SITUAÇÃO 2: Meio de Hospedagem que terceirizam o serviço de lavagem de roupas.

Passo 1. A lavanderia terceirizada contratada deve possuir licença sanitária para atuação. As roupas dos meios de hospedagem não devem ser lavadas em residências, mesmo que sejam dos proprietários do empreendimento.

Passo 2. A camareira deve estar devidamente equipada e protegida pelo uso de EPI's indicados no manual de boas práticas da hotelaria do município de Nova Friburgo, com destaque para uso de luvas descartáveis ao manusear a roupa de cama a ser retirada da unidade habitacional.

Passo 3. A camareira deverá utilizar sapatilhas descartáveis ou usar pano embebido em solução com água sanitária para limpeza dos sapatos antes de entrar na unidade habitacional. A sapatilha deverá ser descartada após a arrumação de cada unidade ou se for utilizado o pano na entrada da UH, este deverá ser retirado ao final da arrumação e não poderá ser misturado com demais peças limpas ou sujas que estiverem sob sua responsabilidade.

Passo 4. Para ser realizada a arrumação de *check-out*, a camareira deverá retirar toda roupa de cama e banho da unidade habitacional condicionando-a em sacos plásticos, que serão

mantidos fechados e só poderão ser reabertos na lavanderia.

No caso, de arrumação de unidades onde os hóspedes ainda permanecerão mais tempo no hotel/pousada, deve-se exigir que os hóspedes não permaneçam no interior do apartamento enquanto é realizada a arrumação. Em seguida, a camareira seguirá o mesmo procedimento para retirada das roupas de cama e banho dos apartamentos.

Passo 5. É obrigatória a troca de luvas pelas camareiras no momento em que terminarem de retirar a roupa suja e forem colocar a roupa limpa.

Passo 6. As peças de roupas sujas retiradas das unidades habitacionais deverão ser transportadas para depósito separado e exclusivo para esta finalidade até que possam ser entregues ao serviço terceirizado de lavagem. Recomenda-se que o envio de roupas para serviço terceirizado seja realizado diariamente, evitando a permanência prolongada das peças no interior do hotel, mesmo no depósito reservado para esta finalidade.

Passo 7. O transporte de roupas sujas do depósito até o automóvel que levará as peças para a lavanderia contratada, deverá observar a utilização dos EPI's por parte do(a) colaborador(a) (do hotel ou terceirizada) responsável por esta função. (Evitar a utilização de automóveis particulares para este transporte).

Passo 8. Mesmo aqueles meios de hospedagem que utilizam os carrinhos para transporte de roupas, deverão transportá-las em sacos plásticos fechados dentro dos carrinhos.

Passo 9. Os carrinhos de transporte de roupas deverão ser higienizados a cada transporte de ida ou retorno de roupas, já que eles levam roupas sujas e retornam com roupas limpas para a realização da arrumação das UH's.

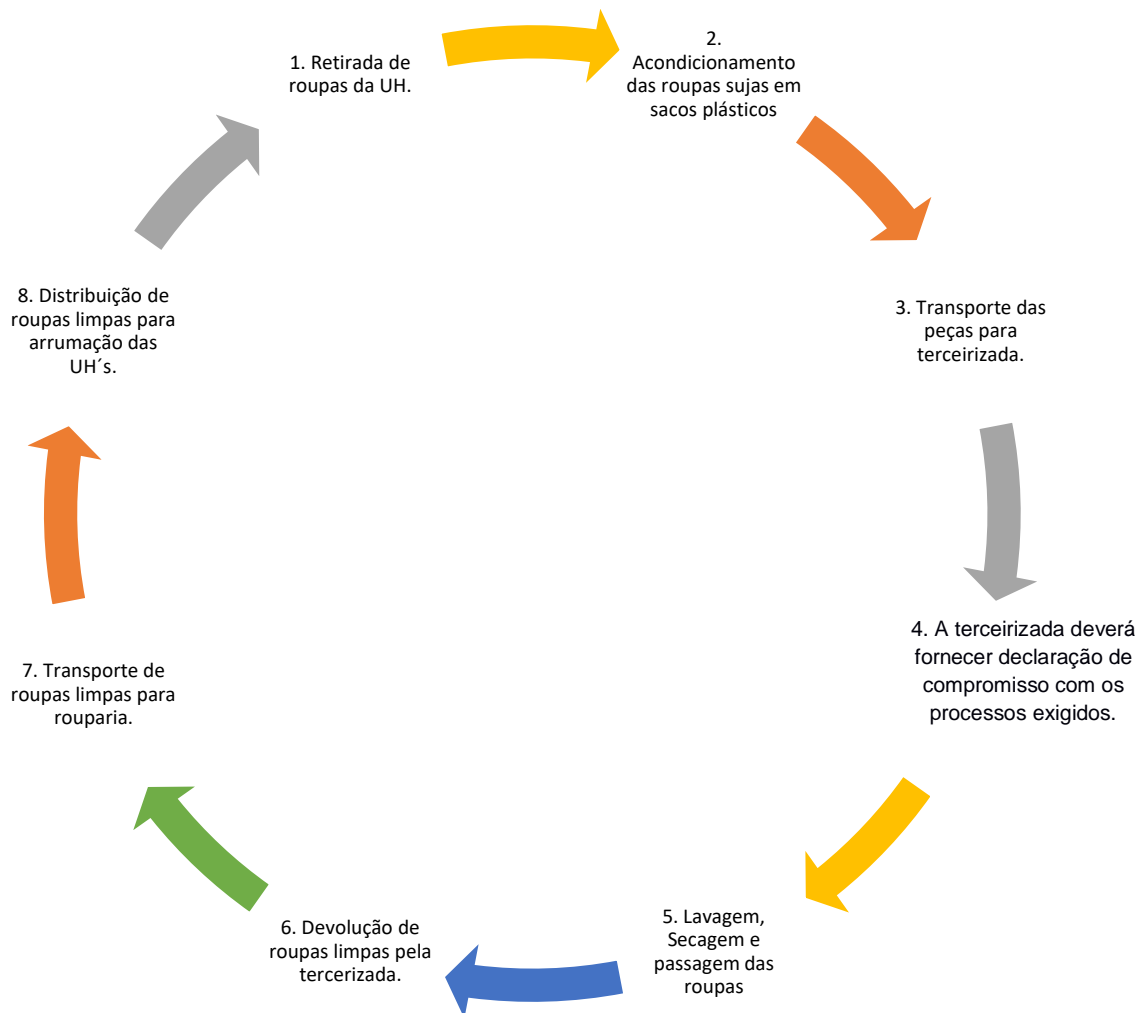
Passo 10. As roupas limpas, no momento de devolução pela lavanderia terceirizada, deverão ser embaladas em sacos plásticos com etiquetas externas indicando o seu conteúdo (lençol de solteiro, lençol de casal, fronhas, toalha de banho, toalha de rosto, etc) e transportadas em compartimentos separados sem que se cruzem com as roupas sujas.

Passo 11. As roupas limpas deverão ser transportadas para a rouparia principal do meio de hospedagem para posterior distribuição entre as camareiras que irão proceder a limpeza das UH's.

Passo 12. Em hipótese alguma, os sacos de roupas sujas poderão ser reutilizados para transporte de roupas limpas e vice-versa.

***** A lavanderia externa/ terceirizada deverá fornecer ao meio de hospedagem uma declaração assumindo compromisso de manter o mesmo padrão de limpeza e higienização exigidos no manual de boas práticas hoteleiras e neste documento de procedimento operacional padrão.**

FLUXOGRAMA SITUAÇÃO 2:



→ Este documento técnico deverá ser revisado periodicamente conforme as condições e contexto apresentados pela evolução/regressão da pandemia do COVID-19 em âmbito nacional, estadual e municipal.

*** Consultor Responsável: Demetrius Knupp – Mestre em Planejamento e Gestão de Turismo, Experiência de 15 anos de mercado hoteleiro, Especialista em Gestão de Empreendimentos Turísticos, Ex docente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão do Turismo, atuando ainda como docente no Curso Técnico de Guias de Turismo do CIETH – Escola Técnica de Turismo, Consulado de Nova Friburgo.

REFERÊNCIAS:

ALVES, Richard; SAAD, Marcela. Comportamentos dos viajantes: importante para a retomada do turismo. SEBRAE, 2020. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/comportamentos-dos-viajantes-importante-para-a-retomada-do-turismo,877fac0d29cc1710VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em 10/05/2020.

ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Cartilha sobre boas práticas para serviços de alimentação. Resolução RDC no. 216/2004. 3 ed. – Brasília, 2004. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/documents/33916/389979/Cartilha+Boas+Pr%C3%A1ticas+para+Servi%C3%A7os+de+Alimenta%C3%A7%C3%A3o/d8671f20-2dfc-4071-b516-d59598701af0>>. Acesso em 13/04/2020.

ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Covid-19 e as boas práticas de fabricação e manipulação de alimentos. Nota técnica 18/2020. Gerência de Inspeção e Fiscalização Sanitária de Alimentos, Cosméticos e Saneantes (GIALI), Gerência de Inspeção e Fiscalização Sanitária (GGFIS). Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NT+18.2020+-+Boas+Pr%C3%A1ticas+e+Covid+19/78300ec1-ab80-47fc-ae0a-4d929306e38b>>. Acesso em 08/05/2020.

ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Dispõe sobre a classificação do grau de risco para as atividades econômicas sujeitas à vigilância sanitária, para fins de licenciamento, e dá outras providências. Resolução da Diretoria Colegiada – RDC No. 153, de 26 de abril de 2017. Ministério da Saúde, Brasília, 2007.

ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Dispõe sobre regulamento Técnico de boas práticas para serviços de alimentação. Resolução da Diretoria Colegiada – RDC no. 216, de 15 de setembro de 2004. Ministério da Saúde, Brasília, 2004.

FONTANA, Rosislene de Fátima. A restauração nos meios de hospedagem: uma abordagem teórica sobre a importância da garantia da qualidade nos alimentos. Revista Contextos da Alimentação – Centro Universitário Senac, Ano 2012, Vol. 1, n.2. São Paulo, 2012. Disponível em: <http://www3.sp.senac.br/hotsites/blogs/revistacontextos/wp-content/uploads/2013/04/Revista_Vol1_N235a47.pdf>. Acesso em 24/04/2020.

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Manual: medidas de prevenção e controle da infecção por vírus respiratórios em hotéis e similares. Subsecretaria de Vigilância em Saúde – Secretaria Estadual de Saúde. 1 ed. – Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://coronavirus.rj.gov.br/wp-content/uploads/2020/05/manual_prevencao_hotéis.pdf>. Acesso 08/05/2020.

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Nota Técnica SVS no. 24/2020, orientações de gerenciamento de resíduos decorrentes da atenção à saúde de indivíduos com suspeita ou confirmação de contaminação por coronavírus no estado do Rio de Janeiro – Estabelecimentos Assistenciais de Saúde e Domicílios. Secretaria Estadual de Saúde, Subsecretaria de Vigilância em Saúde, Rio de Janeiro, 2020.

KNUPP, Demetrius Rodrigues. Procedimentos de adaptação de meios de hospedagem pós pandemia Covid-19. Documento Técnico 01/2020. On Tour Consultoria. Nova Friburgo, 2020.

KRAEMER, Fabiana Bom; SADDY, Maria Arlete. Guia de elaboração do manual de boas práticas para manipulação de alimentos. CRN4 – Conselho Regional de Nutricionistas – 4ª. Região. Rio de Janeiro, 2007. Disponível em: <<https://www.cm4.org.br>>. Acesso em 08.05/2020.

NOVA FRIBURGO. Aprova o Auto Roteiro de Inspeção Sanitária em Estabelecimentos de baixo risco nas atividades abaixo descritas, sujeitas ao Licenciamento sanitário simplificado no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde de Nova Friburgo. Decreto Municipal no. 111 de 07 de maio de 2018.

OMS. Organização Mundial da Saúde. Considerações operacionais para gestão do COVID-19 no setor de acomodações: orientação provisória. 2020. Disponível em: <<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331937/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.2-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 18,04/2020.

PASSO FUNDO. Orientações da Vigilância Sanitária para a elaboração do manual de boas práticas (MBP) e procedimentos operacionais padronizados (POP). Disponível em:

<http://www.pmpf.rs.gov.br/servicos/geral/files/portal/manual_praticas.pdf>. Acesso em 18.04.2020.

POGGI, Marta. Turismo pós Covid-19: insights para empresas e destinos. Strategia Consultoria Turística Ltda. Sebrae, 2020. Disponível em: <<https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/turismo-pos-covid-19-insights-para-empresas-e-destinos,d2f92e6fb01f1710VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 12/05/2020.

UFRJ. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Higienização de alimentos em tempos de Covid-19. Rio de Janeiro, 2020. Disponível em:

<https://inovacao.ufrj.br/images/Higienizacao_de_alimentos_em_tempos_de_Covid-19.pdf>. Acesso em 15/05/2020.