

PROTOCOLO OPERACIONAL PARA RETOMADA DE ATIVIDADES TURÍSTICAS

HOTÉIS E PARQUES



CALDAS NOVAS E RIO QUENTE, GOIÁS, BRASIL

Elaboração: AQUA - Associação Regional das Águas Quentes de Goiás e SINDHORBs Sindicato de Hotéis, Bares, Restaurantes e Similares.

Sumário

Objetivo	2
Orientações Gerais.....	3
1. Distanciamento para os Clientes.....	4
2. Distanciamento para os Colaboradores.....	4
3. Higienização Pessoal para os Clientes.....	5
4. Higienização Pessoal para os Colaboradores.....	5
5. Higienização de Ambientes para os Clientes.....	5
6. Higienização de Ambientes para os Colaboradores.....	6
7. Comunicação para os Clientes.....	7
8. Comunicação para os Colaboradores.....	7
9. Monitoramento para os Clientes.....	8
10. Monitoramento para os Colaboradores.....	8
11. Alimentos e Bebidas.....	8
12. Lazer e Entretenimento.....	9
13. Implantações Opcionais.....	9
14. Piscinas.....	10
15. Orientações Complementares.....	10

Objetivo

A elaboração deste protocolo pela AQUA - Associação Regional das Águas Quentes de Goiás e SINDHORBS Sindicato de Hotéis, Bares, Restaurantes e Similares é para que possamos disponibilizar para todos os operadores de turismo e clientes da nossa região, instruções de boas práticas conforme indicações do Ministério da Saúde Federal e das secretarias de epidemiologia, saúde e vigilância sanitária municipal. Proporcionando segurança nas operações que cercam a reabertura dos nossos hotéis e parques aquáticos no período de pandemia.

A retomada das atividades deve acontecer com uma visão muito voltada primordialmente na integridade física, moral e psicológica da sociedade.



Orientações Gerais

Neste protocolo as orientações fundamentais para coexistir com o coronavírus de forma segura são:

- Distanciamento para os Clientes e Colaboradores;
- Higienização Pessoal para os Clientes e Colaboradores;
- Higienização de Ambientes para os Clientes e Colaboradores;
- Comunicação para os Clientes e Colaboradores;
- Monitoramento para os Clientes e Colaboradores;
- Serviços de Alimentos e Bebidas;
- Lazer e Entretenimento;
- Implantações Opcionais;
- Piscinas;
- Orientações Complementares;



Lembramos que os cumprimentos das medidas preventivas aqui descritas são fundamentais para a desaceleração da disseminação do contágio do coronavírus (COVID-19).

1. Distanciamento para os Clientes

- 1.1 Redução imediata de circulação dos visitantes de no mínimo 50% permitido pelo alvará, levando em consideração o afastamento médio de 1,5 metro entre outras pessoas e/ou famílias que estão viajando juntas;
- 1.2 Fechamento de algumas atrações com interações entre os clientes que não permitam manutenção no distanciamento social como: cineminhas, brinquedotecas, piscinas de bolinhas, saunas, etc.
- 1.3 Redução da capacidade de assentos em 50% ou de forma que se obedeça ao distanciamento médio de 1,5 metro entre as pessoas e/ou famílias que estão viajando juntas;
- 1.4 Seguir sempre as orientações demarcadas no piso, indicando distanciamento em filas;
- 1.5 Manter distanciamento de 1,5 metro dos personagens ou artistas em apresentações, evitando abraços, aproximações ou contatos físicos;
- 1.6 Ajuste de alguns horários onde contribui para diminuição de aglomeração de pessoas;
- 1.7 Em atendimento mantenha distância mínima de 1,5 metro dos atendentes ou instalar protetores salivares;
- 1.8 Alguns layouts podem sofrer alterações de disposição para contribuir no distanciamento entre os visitantes e as famílias, que estiverem viajando juntas;

2. Distanciamento para os Colaboradores

- 2.1 Reorganizar refeitórios e áreas de convivência de forma a respeitar as regras de distanciamento mínimo de 1,5 metro entre as pessoas;
- 2.2 Em áreas de convivência onde não for possível a aplicação do distanciamento mínimo deve ser fechada;
- 2.3 Escalonamento de tomada das refeições a fim de possibilitar o distanciamento durante a permanência no refeitório;
- 2.4 Sempre que possível promover trabalhos em caráter Home Office;
- 2.5 Em períodos de treinamentos ou meeting, respeitar o distanciamento mínimo de 1,5 metro e se possível realizar em locais abertos de maior ventilação ou optar pela realização de reuniões virtuais;
- 2.6 Nas áreas administrativas deverão sempre ser mantidas as medidas de distanciamento mínimo de 1,5 metro;

3. Higienização Pessoal para os Clientes

- 3.1 É permitido o acesso de clientes apenas utilizando máscaras. Sua utilização deve ser permanente durante toda sua estadia no empreendimento em áreas comuns e durante atendimentos em áreas de alimentos e bebidas, exceto quando em consumo de alimentos ou bebidas em suas respectivas mesas ou em atividades nas piscinas;
- 3.2 Realizar a higienização das mãos com água e sabão ou utilizar dos dispenses de Álcool 70% para desinfecção das mãos sempre que possível;
- 3.3 Os pais devem realizar a desinfecção das mãos das suas crianças antes e após as refeições;

3.4 Nas atrações onde exige assistência os pais devem contribuir para posicionamento das crianças conforme orientação dos colaboradores fiscais ou recreadores;

4. Higienização Pessoal para os Colaboradores

- 4.1 Será disponibilizado aos colaboradores álcool 70% ou água e sabão em todas as posições de atendimento;
- 4.2 Garantir o fornecimento de álcool 70% no transporte dos colaboradores;
- 4.3 Garantir o fornecimento de máscaras e EPI's necessários para cada área de atuação conforme indicação da vigilância sanitária local;
- 4.4 Desinfecção das mãos devem acontecer com frequência máxima de 60 minutos com álcool 70% ou com uso de água e sabão;
- 4.5 O colaborador deve garantir que rádios, pranchetas ou qualquer outro acessório deve estar higienizado com álcool 70% ou água e sabão antes de iniciar sua atividade operacional;
- 4.6 Intensificar o treinamento e fiscalização do cumprimento das devidas ações de enfrentamento a pandemia;

5. Higienização de Ambientes para os Clientes

- 5.1 Diariamente antes do início das operações, todas as áreas comuns como: corredores, banheiros, vestiários, mesas, cadeiras, corrimãos e superfícies de contato serão higienizados com produtos sanitizantes como por exemplo o hipoclorito diluído em água;
- 5.2 Todos os equipamentos de cartão de pagamento serão aplicados película de fácil higienização após cada uso;
- 5.3 Desativação dos bebedouros de água potável, por ser equipamento de contato pessoal direto sempre que utilizado pelo cliente;
- 5.4 Higienização dos banheiros de área comum a cada 02 (duas) horas independente do seu estado ou utilização;
- 5.5 Higienização dos Guarda Volumes a cada troca de usuário ou ao menos 01 (uma) vez ao dia antes de iniciar a operação do empreendimento;
- 5.6 Higienização de maçanetas deve ocorrer diariamente de todas as áreas de acesso por clientes;
- 5.7 A Higienização de unidades hoteleiras durante o período de permanência do cliente somente irá acontecer para o check-in do hóspede;
- 5.8 Cobertores e afins estarão embalados em sacos plásticos e são higienizados e esterilizados sempre após a sua utilização;

6. Higienização de Ambientes para os Colaboradores

- 6.1 Setores administrativos e escritórios bem como mesas, teclados, monitores, mouse e outros acessórios devem ser limpos ao menos 03 (três) vezes ao dia;

- 6.2 Colaboradores da área de governança hoteleira, deverão utilizar obrigatoriamente de máscaras, luvas e avental impermeável. Todos estes equipamentos devem ser higienizados diariamente pré e pós jornada de trabalho;
- 6.3 Higienização das unidades hoteleiras pós check out deverão acontecer em 02 (duas) etapas, sendo a primeira na retirada das roupas de cama e banho e abertura do ambiente para ventilação e posteriormente 02 (duas) horas será realizada a higienização da unidade hoteleira ou 30 minutos após descontaminação da UH com Ozonizador.
- 6.4 Leitores de ponto biométrico deve ser limpo por cada usuário antes do seu uso com álcool 70%;
- 6.5 Obrigatoriamente higienizar as mãos sempre que entrar ou sair pela portaria de serviços com álcool 70% ou água e sabão;
- 6.6 Higienização de portarias de serviços e circulação dos colaboradores deve ser desinfetada diariamente com produtos sanitizantes como por exemplo o hipoclorito diluído em água, conforme diluição indicada pelo fabricante/fornecedor;
- 6.7 Todos os carros de higienização utilizados por colaboradores manutenção e governança hoteleira deverão ter sempre à disposição álcool 70%;
- 6.8 Higienização das latas de lixo devem acontecer sempre que for retirado ou substituído saco de lixo, caso não ocorra dentro da operação diária realizar no mínimo 02 (duas) vezes ao dia;
- 6.9 Intensificar orientação quanto aos protocolos de higienização e realização de fiscalização intensa quanto aos cumprimentos das medidas aqui descritas;

7. Comunicação para os Clientes

- 7.1 Implementar comunicação visual de fácil visibilidade com layout de cores de atenção em altura média de 1,7 metro para adultos e 1,2 metro para crianças em diversos pontos do parque como atrações, pátios, áreas comuns, recepção nas portas de acesso e em pontos de circulação estratégicos, indicando as ações de enfrentamento ao COVID-19;
- 7.2 Implementar sinalizações e marcações indicativas nos pisos onde se formam filas orientando sobre o distanciamento mínimo de 1,5 metros entre o público;
- 7.3 Executar anúncios no sistema de som e TV existentes, alertando sobre as ações de enfrentamento do COVID-19;
- 7.4 Sempre que possível deve-se utilizar de meios de pagamento sem contato, caso contrário serão adotados os seguintes procedimentos:
 - 7.4.1 Realizar higienização das mãos a cada transação;
 - 7.4.2 Quando o pagamento for realizado via cartão, solicitar ao cliente para inserir o cartão no equipamento;
 - 7.4.3 Quando o pagamento for realizado em dinheiro o cliente e colaborador deverão higienizar as mãos no final do atendimento;
- 7.5 Para as vendas via WEB/INTERNET será disponibilizado um termo de aceite sobre as normas de prevenção onde o cliente deverá aceita-la antes de finalizar a compra;
- 7.6 Inserir o termo de aceite sobre as normas de prevenção junto aos locais de vendas de ingressos in loco;
- 7.7 Todos os estabelecimentos deverão ter um colaborador líder, supervisor ou gerente responsável pelo empreendimento para orientação dos clientes sempre que solicitado;

8. Comunicação para os Colaboradores

- 8.1 Implementar cartazes informativos de modo orientar os colaboradores sobre os protocolos de higienização das mãos e uso de máscaras e seus cuidados;
- 8.2 Capacitar colaboradores de modo que fiscalizem e orientem os clientes sempre que necessário;
- 8.3 Implementar elementos de sinalização informativa nas áreas internas sobre a prevenção através da higienização e alerta sobre as regras de distanciamento social;
- 8.4 Instalar placas indicativas com o número máximo de público permitido em cada ambiente de trabalho de acordo com as regras de distanciamento mínimo;
- 8.5 Orientar as equipes de manutenção sobre a importância de higienizar as ferramentas sempre antes e depois de sua utilização;
- 8.6 Intensificar treinamento sobre a forma correta de utilizar os EPI's relacionados a proteção contra o COVID-19;

9. Monitoramento para os Clientes

- 9.1 Realizar checagem de temperatura corporal nas entradas dos meios de hospedagem e parques, restringindo acesso do cliente com temperatura superior a 37,8° e orientando que o mesmo procure atendimento médico;
- 9.2 Monitoramento das práticas de segurança, distanciamento social, higienização e uso de máscaras embasado no protocolo operacional da região das águas quentes;
- 9.3 Vistoriar constantemente as filas de atrações com o objetivo de garantir o distanciamento social;
- 9.4 Possuir dispositivo de controle em tempo real do público interno dos parques de forma a cumprir a redução de 50% da ocupação permitida;

10. Monitoramento para os Colaboradores

- 10.1 Realizar checagem de temperatura corporal antes do início da jornada de trabalho aos parques, restringindo acesso do colaborador caso a temperatura seja superior a 37,8° e orientando que o mesmo procure atendimento médico;
- 10.2 Vistorias da equipe de liderança em vestiários e áreas comuns garantindo o distanciamento social mínimo;
- 10.3 Levar em consideração a saúde de todos os colaboradores bem como o acompanhamento de atestados médicos, afasta-los quando houver qualquer sintoma relacionado ao COVID-19;
- 10.4 Realizar o monitoramento através de checklist das práticas de segurança e protocolos de higienização;
- 10.5 Realizar o monitoramento através de checklist das práticas de distanciamento social;

11. Alimentos e Bebidas

- 11.1 Os serviços de buffet deverão ser realizados por colaboradores de forma que o mesmo sirva o cliente conforme opção disposta e o cliente não tenha contato direto com os alimentos e utensílios de uso para servir ou utilizar de serviços a lá carte;
- 11.2 Disponibilizar talheres ensacados para que não haja infecção durante sua disposição ou entrega para o cliente;

12. Lazer e Entretenimento

- 12.1 Constante utilização de máscaras pelos profissionais de entretenimento;
- 12.2 Sala de jogos, cineminhas, brinquedotecas e outros locais permanecerão fechados;
- 12.3 Academias será aberta após agendamento de utilização, respeitando o limite de 30% da sua ocupação total;
- 12.4 A Realização de apresentações teatrais ou musicais devem acontecer em ambientes abertos, respeitando o distanciamento de 1,5 metro entre os participantes;
- 12.5 Interação com as crianças acontece sempre com entrega de cartilha contendo informações sobre cuidados e métodos de prevenção do Covid-19;
- 12.6 Realização de atividades leves respeitando o distanciamento de 1,5 metro entre os participantes;
- 12.7 Informar constantemente sobre a aplicação de álcool 70% ou água e sabão nas mãos;

13. Implantações Opcionais

- 13.1 Instalação de túnel de desinfecção no acesso dos hotéis e parques;
- 13.2 Uso de sistemas de pagamento por aproximação;
- 13.3 Contratação periódica de empresa especializada em sanitização/desinfecção com quaternário de amônia ou outro produto reconhecido pela ANVISA. Poderá ser feita também por uma equipe interna da empresa devidamente equipada, treinada e capacitada;
- 13.4 Não permitir a entrada de alimentos e bebidas em quaisquer embalagens trazida pelo visitante, exceto em casos de famílias com bebês e aquelas que sigam dietas restritivas com documento médico probatório;
- 13.5 Desinfecção da água das piscinas por raios UV, ionização ou ozônio;
- 13.6 Preenchimento da FNRH, Ficha Nacional de Registro de Hóspedes, antes a chegada do hotel ou meio de hospedagem. Permitindo agilidade e evitando aglomeração no atendimento das recepções;

13.7 Fornecimento de viseiras de acrílico para colaboradores de frentes de atendimento em locais não abertos ou fechados como exemplo recepção ou salas de vendas;

13.8 Disponibilizar cartilha com informações básicas de como é transmitido, quais os sintomas e como se proteger do coronavírus (COVID-19);

13.9 Práticas de Esportes: Estarão liberadas todas as atividades esportivas que não tenham contato físico, mantendo os cuidados em sanitizar sempre que possível os seus equipamentos e acessórios:

13.9.1 Disputadas em mesas, individualmente ou em duplas: xadrez, carteados, tenis de mesa, outros;

13.9.2 Disputadas em quadras, individualmente ou em duplas: tenis de campo, peteca, voley de praia, outros

13.9.3 Disputadas individualmente ou em equipes em campo ao ar livre : golfe, parkgolf, malletgolf, gatebol, solftbol, bocha.

14. Piscinas

14.1 Garantir que as piscinas convencionais utilizem sistemas químicos adequados de higienização e tratamento das águas termais ou não termais;

14.2 Orientar os clientes quanto a ocupação de cada piscina, que deve respeitar o distanciamento social mínimo indicado de 1,5 metro entre as pessoas;

14.3 Garantir um nível de CLORO igual ou superior a 0,8 a 3 mg/litro e PH entre 7,2 a 7,8 em cada piscina. O monitoramento deverá ser realizado a cada 4 horas;

14.4 Quando utilizado o tratamento da água com sistema a base de ozônio, garantir um nível de CLORO igual ou superior a 9,9 a 9,9 mg/litro e PH entre 7,2 a 7,8 em cada piscina. O monitoramento deverá ser realizado a cada 4 horas;

15. Orientações Complementares

15.1 Segundo o CDC - Center of Disease Control and Preventions, órgão dos Estados Unidos, não há evidências de que o vírus que causa a COVID-19 possa ser transmitido às pessoas através da água em piscinas, banheiras de hidromassagem, spas ou áreas de recreação aquática. A operação e manutenção adequada dessas instalações (incluindo desinfecção com cloro) inativam o vírus na água.

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/php/water.html> (inglês)

Prevenção...

...esta é a melhor forma
de desacelerar o avanço
do coronavírus e preservar
nosso maior bem, a vida!

