



5. MEDIDAS PREVENTIVAS ESPECÍFICAS PARA O RETORNO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM





5.1 Áreas de Circulação

1. Aumentar a frequência de higienização (de acordo com o item 8 das Regras de Ouro) das áreas de maior circulação, como recepção, bares, banheiros, restaurantes e anexos, bem como os vestiários e refeitório dos colaboradores, com a planilha de controle da limpeza em local visível.
2. A limpeza e a higienização dos banheiros devem ser feitas sem a presença ou aglomeração de hóspedes, a partir de placas de sinalização afixadas no lado externo dos banheiros durante a higienização. Devem ser higienizados os suportes de papel-toalha e papel higiênico, saboneteiras, torneiras, acionadores de descarga, assento do vaso, pia, ganchos, lixeiras, maçanetas de portas e todas as demais peças.
3. Afixar cartazes informativos em diversas áreas dos meios de hospedagem com orientações sobre a forma de contágio e de prevenção à Covid-19.



4. Disponibilizar dispensadores com álcool 70% em gel próximo aos botões de acionamento dos elevadores do térreo e de forma optativa dentro dos elevadores.

5.2 Restaurantes, Bares e Room Service

1. O café da manhã, o almoço e o jantar poderão ser servidos da seguinte forma:

2. Porções individualizadas embaladas por filme plástico.

3. Nos estabelecimentos com sistema de Buffet, o autosserviço (sistema self-service), os utensílios devem ser substituídos a cada vinte (20) minutos, com registro em planilha específica. O cliente deve ser orientado a higienizar as mãos antes de se servir. Devem ser disponibilizados próximos a estes locais dispensadores de álcool em gel a 70% e/ou lavatórios. O uso da máscara é obrigatório.

4. Os talheres devem ser embalados individualmente.



5. As mesas devem ser preparadas (pratos, talheres, copos e guardanapos) na hora do atendimento ao cliente, NUNCA antes.
6. Refeições empratadas devem ser levadas à mesa protegidas por cloche (tampa prato).
7. As refeições solicitadas pelo room service deverão ser levadas ao quarto protegidas por cloche (tampa prato), com os copos protegidos e os talheres embalados individualmente. Os funcionários responsáveis pela entrega e retirada dos mesmos devem usar máscaras.
8. Mesas e cadeiras dos restaurantes e bares devem ser reorganizadas, respeitando o espaçamento mínimo previsto das Regras de Ouro.
9. As mesas e cadeiras devem ser higienizadas após a utilização de cada cliente. Recomenda-se a identificação com o aviso “HIGIENIZADA”.



10. Os colaboradores devem higienizar as mãos constantemente e utilizar máscaras, inclusive nas cozinhas e durante o preparo das refeições.

11. Devem ser disponibilizados dispensadores com álcool gel 70% para os clientes nos restaurantes e bares.

12. Quando possível, devem ser disponibilizados lavatórios para que todos os clientes higienizem suas mãos na entrada das áreas de alimentação.

13. É recomendado que o atendimento nos restaurantes seja realizado em turnos, com o hóspede escolhendo o horário que deseja tomar o café da manhã (7h às 8h; 8h às 9h, ou conforme o período). Caso não haja disponibilidade de vagas no horário solicitado, o café da manhã pode ser servido no quarto, ou no formato take-away, com o hóspede escolhendo a sua refeição e levando para ser consumida no quarto. Esse cuidado evita aglomerações e proporciona mais segurança aos hóspedes e colaboradores.



14. Os hóspedes devem ser orientados a circular sempre usando máscara, a ser retirada somente na mesa para a refeição.

15. Sempre que possível manter os restaurantes com as janelas e portas abertas para melhor circulação do ar, sem utilização do ar-condicionado.

16. A limpeza e a higienização devem ser reforçadas em todos os pontos de maior contato, como bancadas, mesas, cadeiras, pias, torneiras e piso.

17. Utilizar cartazes e informações verbais do tipo “Para sua segurança, não esqueça de higienizar as mãos” e “O uso da máscara é obrigatório”.

5.3 Recepção e Portaria

1. Check-in

1. A Ficha Nacional de Registro do Hóspede (FNRH) deve ser preenchida pelo sistema de pré-check-in no quarto, ou por aplicativos



de mensagens ou formulários on-line. Caso não seja possível, o ideal é que apenas um membro da família dirija-se ao balcão de recepção. A exceção é quando houver hospedagem com menor de idade, onde o todo o processo envolvendo o preenchimento da FNRH e da ficha específica do menor e a apresentação dos documentos terá que ser feito, obrigatoriamente, na recepção, no ato do check-in.

2. Check-out

1. O extrato deve ser entregue para conferência diretamente no apartamento ou por aplicativos de mensagens. Caso haja alguma divergência, o hóspede deve telefonar para a recepção. Essas orientações têm como objetivo evitar a aglomeração de hóspedes na recepção dos meios de hospedagem.

3. Cuidados na higienização

1. As chaves e chaveiros ou cartões magnéticos devem ser de material de fácil higienização, devolvidos em uma urna ou outro re-



cipiente similar, e devidamente higienizado antes da reutilização.

2. As máquinas para pagamento com cartão devem ser protegidas com filme plástico e higienizadas após cada utilização. É recomendado incentivar o pagamento por aproximação do cartão ou QR Code, evitando a manipulação da máquina.

3. Estimular os hóspedes a usar a própria caneta. Caso não seja possível, oferecer a caneta e higienizá-la após o uso.

4. Os colaboradores devem usar máscara, realizar a higienização das mãos de forma visível e comunicar aos hóspedes que realizam a constante e correta higienização das mãos, antes e após o atendimento de cada cliente.

5. O álcool gel 70% deve ser disponibilizado para os clientes já na recepção.

6. Os carrinhos de bagagem devem ser constantemente higienizados com álcool 70% ou outra solução de limpeza eficaz contra a Co-



vid-19, principalmente, após cada utilização. Uma opção é o uso da água sanitária diluída (uma parte para nove de água potável).

7. Reduzir o mobiliário do local para facilitar a higienização e a organização das filas (quando houver), respeitando o distanciamento mínimo estabelecido nas Regras de Ouro.

8. Para evitar fontes de contaminação e também facilitar a higienização, deve ser retirado todo o material que pode ser compartilhado ou tocado por diferentes clientes, como jornais, revistas, tapetes e objetos decorativos da recepção.

9. Todos os materiais ou equipamentos destinados a empréstimo ao hóspede (como secadores de cabelo e transformadores de voltagem) devem passar por processo de higienização após cada uso.

10. Utilizar cartazes e informações verbais como “Para sua segurança, não se esqueça de higienizar suas mãos” e “O uso da máscara é obrigatório”.



5.4 Governança

1. A limpeza concorrente deve ser realizada diariamente nos quartos ou apartamentos.
2. Quando possível, os quartos ou apartamentos devem ser higienizados com as portas e janelas abertas, facilitando a circulação e a renovação do ar ambiente.
3. Todo o quarto ou apartamento deve receber a limpeza terminal a cada troca de hóspede. Quando a hospedagem for por mais de sete dias, a mesma deve acontecer uma vez por semana, mesmo sem a troca de hóspede.
4. A higienização dos quartos ou apartamentos deverá ser feita com álcool 70% ou solução de água sanitária a 0,2% (uma medida para nove medidas de água), e sempre na ausência do hóspede.
5. Os carpetes devem ser aspirados e imediatamente higienizados com álcool 70%.



6. Os colaboradores responsáveis pela limpeza dos quartos devem usar máscaras e luvas de borracha.

7. A desinfecção de banheiras de hidromassagem deve ser feita regularmente com o despejo de toda a água seguido de lavagem e desinfecção.

8. Todos os materiais informativos em papel devem ser retirados, sendo substituídos por material de fácil higienização.

9. Todos os produtos do frigobar devem ser higienizados previamente e sempre que houver troca de hóspedes.

10. A limpeza e a higienização devem ser reforçadas em todos os pontos de maior contato no quarto ou apartamento, como fechaduras, interruptores, maçanetas, controles de ar e TV, cabeceiras, bancadas, criados mudos, cadeiras, cofres, secador de cabelo, espelhos, telefones, abajures, torneiras, acionadores de descarga, assento do vaso, pia, ganchos e lixeiras.



11. O número de toalhas oferecido deve ser proporcional ao número de hóspedes, com a troca da roupa de banho sendo feita diariamente.
12. Mesmo não utilizadas, as roupas de cama e banho devem ser trocadas entre as mudanças de hóspedes. O fluxo de retirada da roupa suja deve ser estabelecido para evitar a contaminação de outras superfícies.
13. É recomendado retirar os itens de enxoval decorativo, como tapetes e capachos.
14. Colchões e travesseiros devem estar protegidos com capas impermeáveis e higienizados a cada troca de hóspedes. Opcionalmente, essas peças podem ser identificadas com um selo de higienização.



5.5 Áreas de Lazer

1. Área ao redor da piscina - Espreguiçadeiras, cabanas, mesas e cadeiras devem ser higienizadas após cada uso e reorganizadas de forma a respeitar o distanciamento mínimo previsto nas Regras de Ouro.
2. Bar da piscina - Pode ser utilizado, desde que o garçom use EPIs (máscara) e os hóspedes respeitem as regras de distanciamento mínimo estabelecido nas Regras de Ouro. Nesse período, os copos de acrílico devem ser substituídos por copos descartáveis.
3. Business center - Os espaços reservados para reuniões devem respeitar o distanciamento mínimo por pessoa preconizado nas regras de Ouro , e passarem pela limpeza terminal antes de serem reutilizados. O uso de máscara é obrigatório. Em todos esses espaços é recomendado aumentar a frequência de higienização das superfícies com álcool 70% ou outra solução desinfetante, com atenção especial para as superfícies ao alcance das mãos.



5.6 Transporte de Hóspedes

1. Limpeza e desinfecção de veículos

A higienização dos veículos é fundamental para a redução dos riscos de transmissão do novo coronavírus. São processos de limpeza e desinfecção que devem ser adotados por motoristas e usuários de todos os veículos terceirizados e privativos destinados ao transporte individual ou coletivo de hóspedes para passeios ou traslados.

2. Periodicidade:

- a) Limpeza concorrente: a cada viagem.
- b) Limpeza terminal: uma vez ao dia.
- c) Limpeza imediata: sempre que necessário.

3. Procedimentos:

1. Realizar a limpeza concorrente com uso de álcool 70% (borrifador) em maçanetas, volantes, câmbios, botões do painel, assentos, cintos de segurança e apoiadores de braços.



2. Usar água e sabão para limpar tapetes, acessórios e a parte externa do veículo, e fazer a desinfecção das superfícies compatíveis com água sanitária diluída (uma parte em nove de água).
3. Panos, baldes e demais utensílios ou equipamentos usados nos procedimentos de limpeza e desinfecção devem estar adequadamente limpos.
4. A limpeza terminal dos veículos deve ser programada e realizada, de preferência, após o percurso do dia.
5. Atentar para a compatibilidade entre material de limpeza, equipamentos e desinfecção da superfície, conferindo as informações sobre apresentação, diluição e aplicação no rótulo de cada produto.
6. Manter dispensadores abastecidos com álcool em gel para a higienização das mãos do motorista e dos passageiros.



7. Todos os veículos devem ter um depósito para lixo comum, máscaras descartáveis e lenços de papel usados. 8. Retirar os sacos com resíduos de lixo ao fim do percurso diário.

8. Retirar os sacos com resíduos de lixo ao fim do percurso diário.

4. Recomendações Gerais

1. Reforçar a prática da etiqueta respiratória e o uso obrigatório de máscaras por motoristas e passageiros.

2. Durante o transporte, é recomendado manter as janelas abertas para favorecer a ventilação no interior do veículo e aumentar a troca de ar.

3. Para evitar acidentes, NUNCA deixe o álcool 70% no veículo trancado, em especial, sob o sol.



5.7 Sanitários

1. Estabelecer o controle de acesso aos sanitários para que seja mantido o distanciamento físico previsto nas Regras de Ouro, no interior dos mesmos.
2. A fila dos sanitários deverá ser organizada na parte externa, preferencialmente, com marcações no piso, obedecendo também o distanciamento mínimo entre as pessoas conforme previsto nas Regras de Ouro.
3. Os banheiros devem ter lavatórios com dispensadores de sabão líquido e de toalhas descartáveis de papel não reciclado e lixeira com acionamento não manual.
4. Promover a renovação do ar através das janelas abertas ou de dispositivos mecânicos.

5.8 Manejo de Resíduos

1. Os resíduos comuns devem ser acondicionados em abrigo próprio e coletores com tampa, devidamente dimensionados para o volume gerado.



2. O manejo de resíduos de serviços de saúde deve atender a RDC 222/2018 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), com atenção para as instalações adequadas do abrigo temporário.
3. Os abrigos de resíduos comuns e de serviço de saúde não podem ser compartilhados.
4. Atentar para o correto descarte de perfurocortantes e outros provenientes dos exames de saúde.
5. As empresas de coleta e transporte de resíduos comuns e de serviço de saúde devem estar credenciadas na COMLURB.
6. Uma vez que o hotel já tenha serviço de coleta de resíduos de serviço de saúde, considerar máscaras e demais EPIs não reprocessáveis.
7. O descarte de máscaras e outros EPI deve ser feito em lixeira exclusiva para esse fim, seguindo as orientações do artigo 3º da Resolução SMS 4.342/2020.



5.9 Manutenção e Documentação

1. Medidas a serem adotadas

- a) Realizar a troca constante dos elementos filtrantes dos bebedouros, de acordo com as recomendações do fabricante.
- b) Os bebedouros devem ter certificação dos órgãos competentes.
- c) Em ambientes com ar-condicionado, o ar deve ser renovado de acordo com o exigido na legislação ($27\text{m}^3/\text{hora}/\text{pessoa}$)
- d) Caso não haja ar-condicionado, janelas e portas devem ser mantidas abertas.

2. O que deve ser apresentado:

- a) Licença Sanitária de Funcionamento (LSF) para empresas sediadas no município do Rio de Janeiro.
- b) Plano de Manutenção, Operação e Controle de Ar-Condicionado (PMOC).



- c) Comprovante de limpeza de ductos de ar-condicionado anual.
- d) Laudo da qualidade do ar na validade (semestral).
- e) Certificado de higienização dos reservatórios de água de consumo (semestral).
- f) Laudo de potabilidade da água (semestral).







