



## PROTOCOLO DE SEGURANÇA SANITÁRIA – COVID-19

O Protocolo de Segurança Sanitária Encantes – Juará – Bambaê, foi idealizado com o objetivo de oferecer hospitalidade e gastronomia segura aos nossos clientes, a proteção de nossos colaboradores e da comunidade de Barreirinhas. Sua aplicação é compulsória e deve fazer parte do material de trabalho de todos os nossos colaboradores. Esse protocolo deve ser utilizado em conjunto com as PORTARIA N º 34, DE 28 DE MAIO DE 2020 - Medidas sanitárias gerais e os protocolos específicos de medidas sanitárias segmentadas para hotéis, pousadas e congêneres do Governo do Estado do Maranhão, bem como com o Protocolo de Segurança e de Boas Práticas do Programa Turista Protegido do Ministério do Turismo. Em caso de conflito entre os protocolos prevalecem a PORTARIA N º 34, DE 28 DE MAIO DE 2020 e o Protocolo de Segurança e de Boas Práticas do Programa Turista Protegido do Ministério do Turismo.

### 1- Aspectos Gerais/Gerência/Recursos Humanos

#### Da Empresa:

1.1- A empresa deve prover os funcionários de todo material de proteção (EPIS) necessários para o efetivo exercício de sua função tendo em conta os procedimentos exigidos por este protocolo de segurança sanitária

1.2 - Disponibilizar os seguintes materiais de limpeza e higiene pessoal para prevenção do covid-19 para colaboradores e clientes:

Máscaras

Termômetro

Luvas descartáveis

Respirador tipo peça filtrante para partículas (no mínimo PFF1)

Álcool 70%

Álcool-gel 70%

Sabonete

Desinfetantes para limpezas gerais

Detergente

Sabão em pedra

Água sanitária

Tapete higienizador

Calçado impermeável  
Avental impermeável  
óculos de segurança ou protetor facial.

1.3 - Disponibilizar nos banheiros de funcionários, recepção e vestuários álcool gel 70%, sabão ou sabonete líquido ou em pedra, papel toalha e lixeiras.

1.4 - A empresa disponibilizará 5 máscaras de tecido a cada funcionário e luvas descartáveis. Terá disponível também para os funcionários máscaras descartáveis para casos de emergência.

1.5 - Definir as soluções das substâncias desinfetantes específica para cada caso:

Substância desinfetante 1: água sanitária com concentração de princípio de cloro ativo entre 2% e 2,5% na proporção de 250ml para cada litro de água.

Finalidade de uso: - Desinfecção de móveis, pisos, portas e janelas, maçanetas, louças e metais sanitários, pisos, ralos, lustres, televisão, ar condicionado e frigobar (parte externa), abajur, cabides, espelhos e acessórios do banheiro

Substância desinfetante 2: água sanitária com concentração de princípio de cloro ativo entre 2% e 2,5% na proporção de uma colher de sopa para cada litro de água.

Finalidade de uso: Desinfecção de todos os alimentos naturais como frutas, legumes e verduras.

1.6 - Em relação aos veículos da empresa, deve ser feita a higienização com álcool gel 70% ou substância desinfetante 1 de água sanitária com concentração de princípio de cloro ativo entre 2% e 2,5% na proporção de 250ml para cada litro de água, após cada uso.

1.7 - Afixar em locais visíveis aos clientes e aos colaboradores cartazes legíveis que contenham informações referentes a este Protocolo, sobretudo no que se refere ao uso de máscara, higienização frequente das mãos e distanciamento mínimo obrigatório.

1.8 - Disponibilizar álcool em gel em frasco dosador em todos os setores da pousada para higienização de mãos colocado em local de fácil acesso aos hóspedes.

1.9 - Orientar todos os colaboradores terceirizados que devem seguir as regras de segurança sanitária.

1.10 - Para fazer o descarte correto das máscaras é necessário retirá-la evitando contato com a parte da frente e colocá-la em um saco plástico. Jogue em uma lixeira fechada e lave as mãos com água e sabão imediatamente após o descarte, evitando tocar em qualquer superfície

1.11 - Estabelecer o horário de checkout as 10 horas e o horário de check-in as 14 horas.

1.12 - Informar os horários de checkout e check-in em todas as plataformas digitais e no site da pousada.

1.13 - Deixar claro no site a nova política sobre a necessidade do uso máscara na pousada e de seguir as orientações de segurança sanitária definidas nesse protocolo.

1.14 - Disponibilizar álcool em gel 70% em frasco dosador para higienização de mãos do Jardineiro e colaborador e encarregado de manutenção na sala do depósito.

1.15 - Evitar reuniões presenciais, mas quando for imprescindível, está deverá ser realizada em grupos pequenos, espaços bem ventilados ou abertos, obedecendo o uso de máscara, a higienização das mãos com álcool gel 70% e o distanciamento de 2 metros entre os participantes, a empresa deverá fazer uma pequena ata com o objetivo da reunião e suas conclusões, com nome de todos os participantes.

1.16 - Implementar e sinalizar desenho de fluxo de entrada e de saída dos estabelecimentos, com corredores de sentido único e observando o distanciamento mínimo obrigatório entre pessoas.

1.17- Providenciar a marcação de distanciamento no piso onde estiver prevista a possibilidade de fila para o atendimento respeitando o distanciamento mínimo de 2 metros.

1.18 - A área de refeição dos funcionários dever ser desinfetada no momento imediatamente anterior à refeição com **Substância desinfetante 1**: água sanitária com concentração de princípio de cloro ativo entre 2% e 2,5% na proporção de 250ml para cada litro de água, após cada uso, bem como as louças e talheres com água e sabão e álcool 70%. Manter afastamento mínimo de 02 (dois) metros entre as pessoas. A refeição será servida em porções individualizadas (marmita).

1.19 - Disponibilizar álcool gel 70% na área de refeição dos funcionários para desinfecção das mãos.

1.20 - A empresa deverá afixar em local visível nos seus banheiros, cartaz com controle de higienização dos mesmos, conforme MODELO B constante deste Anexo.

1.21 - Hóspedes em isolamento social com suspeita ou confirmação de Covid-19 devem obrigatoriamente realizar suas refeições dentro do quarto.

1.22 - Providenciar bandeja de metal ou inox com álcool líquido 70% na recepção para depósito das chaves dos apartamentos no momento do checkout dos clientes.

1.23 – Fazer a comunicação dos processos de segurança sanitária da pousada no momento de reserva e no ato do check-in para que o hóspede sinta segurança em se hospedar no destino e pousada. Essa comunicação é muito importante para que o hóspede tome conhecimento do novo normal e se habitue com as novas práticas.

#### Dos Colaboradores:

1.24 - A melhor forma de evitar a contaminação é orientar os colaboradores de todos os procedimentos de segurança sanitária em especial a lavagem das mãos quando chegam ao trabalho e em casa. Estando no trabalho lavar as mãos constantemente a cada duas horas e higienização com álcool gel 70% quando for necessário conforme determina este protocolo.

1.25 - O colaborador quando de sua vinda ao trabalho deve seguir, se possível, diretamente de sua casa para a empresa sem se deter em lugares públicos ou ambientes fechados. Deverá sair de casa direto para o trabalho.

1.26 - Todos os colaboradores devem lavar as mãos em intervalos frequentes (no máximo a cada 2 horas) com água e sabão e evitar o contato das mãos com o rosto, especialmente, nariz e boca.

1.27 - Os colaboradores devem sempre respeitar o distanciamento seguro de 2 metros em relação aos outros funcionários e aos hóspedes.

1.28 - Higienizar constantemente o relógio de ponto digital com álcool 70% e disponibilizar álcool em gel 70% em frasco dosador próximo ao equipamento para higienização de mãos antes e depois da marcação de ponto.

1.29 - Criar um grupo entre direção e colaboradores do hotel/pousada para comunicação diária durante o período de trabalho.

1.30 - Evitar proximidade ou contato físico entre os colaboradores e entre colaboradores e hóspedes (beijos, abraços, apertos de mãos, etc.) e quando houver higienizar as mãos com álcool gel 70%

1.31 - As máscaras disponibilizadas pela empresa serão de responsabilidade do funcionário bem como sua higienização diária com soluções sanitizantes ou com água e sabão, sendo proibida a reutilização dos mesmos sem a correta higienização.

1.32 - As máscaras devem ser substituídas a cada período de 2 (duas) horas (descartáveis) e 4 (quatro) horas (De tecido) ou no momento em que ficarem úmidas, com sujeira aparente, danificada ou se houver dificuldade para respirar, o que ocorrer primeiro.

1.33 - Evitar o uso de batom ou outra maquiagem ou base durante o uso da máscara.

1.34 - A empresa deverá fornecer máscaras em quantidade suficiente para atender a rotina de trabalho do trabalhador para cada turno

1.35 - Remover a máscara usando a técnica apropriada (ou seja, não tocar na frente, mas remova sempre por trás). Após a remoção ou sempre que houver toque inadvertidamente em uma máscara usada, deve-se realizar a higiene das mãos

1.36 - Ao chegar em casa o colaborador deve deixar a máscara em solução de água e sabão ou água sanitária por um período de 20 minutos e após esse período lavar e colocar para secar. Cada funcionário receberá 5 máscaras de tecido.

1.37 - O Funcionário se obriga a declarar à empresa a presença de familiares com sintomas ou confirmação de covid-19 que residam em sua casa ou que lhe tenham visitado e sua eventual contaminação.

1.38 - Caso o funcionário resida com pessoas do grupo de risco, ou seja, com sintomas ou confirmação de covid-19 a empresa, quando possível, solicitará ao funcionário realizar seu trabalho em regime home-office

1.39 - A empresa deverá solicitar que todos os colaboradores, se possível for, instalem e utilizem em seus aparelhos celulares o App Monitora Covid-19, do Consórcio Nordeste. Referido App encontra-se disponível nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) no link:  
<https://apps.apple.com/br/app/monitora-covid-19/id1505585583>

e do Android (Play Store) no link:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.novetech.monitoracorona>

1.40 - A empresa deverá orientar os trabalhadores quanto ao uso do App Monitora Covid-19 de que trata o item 1.37.

1.41 - Telefone útil: **Disque Saúde (Ministério da Saúde): 136**

1.42 - Os colaboradores deverão portar marmita, talheres e copos individuais para suas refeição e bebida. Cada colaborador deverá identificar seus pertences com seu nome.

1.43 - Após a refeição cada funcionário deverá lavar sua marmita, talheres e copos com água e sabão após o uso. Higienizar com álcool 70% e guardar adequadamente. Não é permitido deixar marmitas e talheres na área de refeição.

1.44 - A roupa de trabalho dos funcionários sejam elas fardas ou roupas convencionais, não devem ser reutilizadas em dias subsequentes. A roupas ou fardas de trabalho devem ser lavados diariamente com água se sabão.

1.45 – O colaborador deverá trazer sua roupa ou farda de trabalho para ser vestida na Pousada. A roupa do corpo quando tirada deverá ser cuidadosamente coloca em saco plástico para ser vestida novamente no final do expediente quando for se retirar da Pousada e a partir desse momento não poderá mais ficar circulando na pousada, ou seja, ao vestir-se tem que se retirar da Pousada.

1.46- Todos os EPIs a cada uso devem ser higienizados com soluções sanitizantes ou antissépticos de efeito similar, sendo proibida a reutilização dos mesmos sem a correta higienização. Os sanitizantes deverão ser utilizados respeitando rigorosamente as orientações de diluição e cuidados fornecidas pelo fabricante.

## 2- Gerência

2.1 - Além de praticar todos os procedimentos de segurança sanitária recomendados nesse protocolo terá sobre sua responsabilidade a observância e fiscalização do mesmo em todos os setores de serviço da pousada por todo o corpo de colaboradores e a garantia de abastecimento de todas as EPIS necessárias para sua boa aplicação.

2.2 - Será de competência do gerente também aplicar as advertências cabíveis nos casos em que qualquer colaborador seja resistente ou não pratique frequentemente os procedimentos deste protocolo.

2.3 - O gerente deverá reportar imediatamente aos diretores de qualquer evento ou comportamento suspeito ou explícito, seja de hóspedes ou colaboradores que coloquem em risco a segurança sanitária do ambiente da pousada.

2.4 - Passe instruções de alinhamento todo dia.

2.5 - Fale diariamente da importância dos procedimentos de segurança e da distância necessária de 2m entre os funcionários. Reforce a necessidade de manter a distância segura de 2 metros também com os clientes evitar o contato físico.

2.6 - Oriente os funcionários para que evitem conversas desnecessárias.

2.7 - O colaborador deve ser o centro do cuidado por parte dos proprietários ou gerentes. Eles devem ter toda a atenção. Cuide da saúde física e mental dos funcionários. Esteja próximo para dar confiança e segurança e lembre-se sempre que trabalho em equipe é fundamental.

2.8 – Para tirar dúvidas ou buscar informações ligue para:

ABIH – MA – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Maranhão

Tel: (98) 3231-0692; Email: [abihma@hotmail.com](mailto:abihma@hotmail.com); Site: [www.abihma.com](http://www.abihma.com)

Sindebares/Abrasel - MA – Associação Brasileira de Bares e Restaurantes

Tel: (98) 3181-5877 (98) 99106-2105 ou pelo site: [www.abrasel.com.br](http://www.abrasel.com.br)

### **3- Administração**

3.1 - É obrigatório o uso de máscara no setor administrativo durante todo o período de trabalho.

3.2 - Disponibilizar em toda área administrativa álcool em gel 70% em frasco dosador para higienização de mãos dos colaboradores.

3.3 - Todos os colaboradores da área ao chegar para seu turno de trabalho devem lavar bem as mãos e desinfetá-las com álcool gel 70%.

3.4 - Desinfetar regularmente com álcool 70% equipamentos de uso contínuo, como por exemplo teclados, telas e monitores de computadores, impressoras, máquinas de cartão, calculadoras, tablets e smartphones, bancadas de trabalho, telefones, e demais materiais de escritório pelo menos 2 vezes ao dia.

3.5 - Evitar compartilhamento de materiais de escritório

3.6 - As chaves, maçanetas, trincos e interruptores do ambiente devem estar desinfetadas com álcool 70%.

3.7 - Ao início de jornada de trabalho matinal e vespertino desinfetar mesas e cadeiras com álcool 70%.

3.8 - Manter, sempre que possível, as portas e janelas abertas para ventilação do ambiente. Manter os ambientes arejados por ventilação natural.

3.9 - Administrar o distanciamento de 2 metros entre colaboradores

3.10 - Controlar a quantidade de pessoas nas áreas administrativas e o seu tempo de permanência. Atuar para evitar aglomerações

3.11 - Privilegiar o uso do WhatsApp para comunicação entre os demais colaboradores evitando o contato direto. Caso seja necessário o contato direto o colaborador visitante deve fazer uso de máscara e higienizar as mãos com álcool gel 70% antes de ser atendido.

3.12 - Evitar distribuir materiais gráficos como folders, informativos, cartões de visita.

3.13 - Fornecedores, vendedores ou qualquer outro profissional que visite o setor administrativo devem estar portando máscara e fazer a higienização das mãos com álcool gel 70% antes de ser atendido.

#### **4- Supervisora Covid-19**

4.1 - Profissional responsável por verificar a implementação das medidas recomendadas neste protocolo de segurança sanitária.

4.2 - Supervisionará e fiscalizará a aplicação dos protocolos de segurança sanitária em todos os setores fazendo quando necessário os devidos ajustes e correções valorizando sua eficácia.

4.3 - Supervisionará a compra e estoque dos EPIS necessários para a boa aplicação deste protocolo e controlar o uso adequado e desperdícios desses produtos e equipamentos.

4.4 - Deverá realizar inspeções diárias em todas as áreas de preparo e serviço de alimentos para garantir que os métodos de limpeza e higienização sejam seguidos e realizados de modo consistente.

4.5 - Coletará informações diárias em todos os setores que ajudem a aprimorar a prestação de serviço tendo como objetivo a melhora deste protocolo de segurança sanitária oferecendo sugestões de ajustes ou reparos que sejam factíveis.

4.6 - Reportará imediatamente ao Gerente e aos diretores sempre que houver uma ocorrência suspeita e/ou situação sensível.

4.7 - Sempre que houver a sugestão de ajuste ou alteração de procedimentos e normas inicialmente propostos a supervisora deve fazê-lo em consenso com os colaboradores e anuência da empresa.

4.8 - Observar e orientar a organização da circulação de pessoas e sua distribuição nos espaços comuns da pousada garantindo o distanciamento de 2 metros entre as pessoas.

4.9 - Deverá acompanhar de perto durante o tempo que estiver hospedado o cliente que apresentar algum sintoma suspeito de contaminação, a mesma prática deverá ter

4.10 - Realizar a medição de temperatura em cada funcionário momento de entrada na pousada para seu turno de trabalho e solicitar que seja feita a lavagem das mãos com água e sabão e a higienização com álcool gel 70%. Casos de temperatura corporal verificada acima de 37,8º C, orientar o funcionário com este estado febril a procurar o hospital da cidade para melhor avaliação do sintoma.

4.11 - Acompanhar se hóspedes com suspeita de Covid-19 estão realizando suas refeições dentro do quarto.

## 5- Recepção/Reservas

5.1 - A ocupação máxima nesse primeiro período de um mês será 17 apartamentos ou de 57 pessoas. Após o ponto de inflexão da curva da pandemia, poderão operar com 20 apartamentos e 67 pessoas, aumentando em 10% a cada mês subsequente.

5.2 - Desinfetar regularmente com álcool 70% equipamentos de uso contínuo, como por exemplo teclados, telas e monitores de computadores, impressoras, máquinas de cartão, calculadoras, tablets e smartphones, bancadas de trabalho, telefones, e demais materiais de escritório pelo menos 2 vezes ao dia.

5.3 - Evitar compartilhamento de materiais de escritório

5.4 - Disponibilizar no balcão da recepção álcool em gel 70% em frasco dosador para higienização de mãos dos hóspedes.

5.5 - Disponibilizar álcool em gel 70% em frasco dosador para higienização de mãos no banheiro da recepção

5.6 - Afixar placas e cartazes na recepção sobre a os procedimentos de prevenção e controle do covid-19

5.7 - Manter, sempre que possível, as portas e janelas da recepção abertas para ventilação do ambiente.

5.8 - Retirar jornais, revistas e livros da recepção para evitar infecções cruzadas.

5.9 - Informar aos clientes balcão e aos clientes que chegam na pousada os horários de check-in as 14 horas e checkout as 10 horas.

5.10 - Administrar o distanciamento de 2 metros nas filas de check-in e checkout.

5.11 - Controlar a quantidade de pessoas na recepção e o seu tempo de permanência. Evitar o compartilhamento de sofás diversos e poltronas entre os hóspedes. Atuar para evitar aglomerações.

5.12 - Passa a fazer parte do check-in os seguintes questionamentos ao hóspede:

Teve contato com alguma pessoa infectada ou com suspeita de estar infectada por covid-19 nos últimos 15 dias?

Teve algum desses sintomas nas últimas 24 horas: febre, tosse seca, dor de cabeça, ou falta de ar?

5.13 - Realizar a medição de temperatura em cada hóspede no momento do check-in e solicitar que seja feita a desinfecção das mãos com álcool gel 70% antes de receber as chaves do seu apartamento.

5.14 Caso o hóspede responda positivamente as questões do item 5.12 e/ou estiver com temperatura corporal acima de 37,8° C, orientar o cliente que em virtude do seu estado febril e de



seu histórico ele deve procurar o hospital da cidade para melhor avaliação dos sintomas e que só após essa avaliação e em caso de negativo para covid-19 ele poderá se hospedar na pousada.

5.15 - Realizar a limpeza e desinfecção de malas e objetos dos hóspedes com álcool 70%

5.16 - Acomodar grupos familiares em chalés conjugados e grupos singles em chalés com distanciamento.

5.17 - Fornecer aos clientes o número de WhatsApp da recepção para evitar contatos presenciais com nosso staff e aglomerações.

5.18 - Informar aos hóspedes sobre o sistema de agendamento e pedido prévio do menu do café da manhã e anotar os pedidos através de cardápio disponível na recepção. Explicar que o café será serviço no horário programado em uma mesa devidamente identificada no salão com o número do seu apartamento. Caso o cliente perca o horário terá que solicitar uma remarcação na recepção da pousada. Caso perca o horário pela segunda vez consecutiva ficará sujeito a disponibilidade de horário dentro do período do café da manhã que é das 7:00 horas às 10:00 horas.

5.19- Deixar claro no check-in a nova política sobre a necessidade do uso máscara na pousada e de seguir as orientações de segurança sanitária definidas nesse protocolo.

5.20 - As chaves dos apartamentos devem estar desinfetadas com álcool 70% antes de entregá-la ao hóspede.

5.21 – No momento do checkout a chave do apartamento deverá ser depositada na bandeja disponibilizada com álcool para essa finalidade evitar o recebimento das chaves em mãos. Desinfetá-las para posterior utilização

5.22 - Disponibilizar, quando hóspede solicitar, utensílios como copos, talheres bem como bebidas em lata ou garrafa desinfetados com álcool 70%.

5.23 - Evitar distribuir materiais gráficos como folders, informativos, cartões de visita.

5.24 – Para clientes interessados em massagem fornecer as orientações necessárias como; banhar-se no momento imediatamente anterior a seção de massagem e portar máscara para o atendimento.

5.25 – No momento do check-in o cliente deve preencher uma declaração padrão sobre sua permanência na pousada para período de quarentena caso tenha manifestado sintomas de covid-19 ou confirmado diagnóstico após exame médico . O cliente se comprometerá com os custos de sua permanência na pousada durante o período que ficar hospedado em quarentena.

## 6- Área de Governança/Apartamentos e áreas comuns

6.1 - Ampliar intervalo entre check-in e checkout prevendo maior tempo para higienização e arrumação da unidade. Check-in as 10horas e checkout as 14 horas.

6.2- Manter portas e janelas dos apartamentos abertas, garantindo ao menos 30 minutos de ventilação natural entre o check-in e checkout.

6.3 - Realizar limpeza e desinfecção eficiente de móveis, maçanetas, louças e metais sanitários, pisos, forros dos banheiros, ralo dos banheiros dos apartamentos, televisão, ar condicionado e frigobar (parte externa), com substância desinfetante 1 de água sanitária com concentração de princípio de cloro ativo entre 2% e 2,5% na proporção de 250ml para cada litro de água.

6.4 - Outras superfícies sensíveis à mistura de água sanitária, como; telefones, abajures, controles remotos, interruptores, copos e amenities devem ser higienizados com álcool 70% ou álcool gel 70%

6.5 - Fica proibido o acesso ao lounge/sala de estar

6.6 - Todos os chalés/apartamentos deverão ser diária e cuidadosamente higienizados com substância desinfetante.

6.7 - Chaves, maçanetas, moveis, louças, cerâmicas, pisos e objetos da habitação serão diariamente higienizados com produto desinfetante.

6.8 - Todos os apartamentos deverão ter à disposição dos hóspedes álcool gel 70%.

6.9 - Providenciar para a porta de entrada de cada apartamento um tapete higienizador com substância desinfetante.

6.10 - Afixar comunicado nos apartamentos solicitando que os hóspedes utilizem as tolhas de maneira individual e exclusiva como prevenção à infecção cruzada

6.11 - Desinfetar corrimãos das escadas com solução desinfetante 1 : água sanitária com concentração de princípio de cloro ativo entre 2% e 2,5% na proporção de 250ml para cada litro de água.

6.12- Disponibilizar álcool em gel em frasco dosador para higienização de mãos nos vestiários para banho.

6.13 - Realizar limpeza diária na recepção 03 vezes ao dia através do método de limpeza úmida para todas as superfícies utilizando substância desinfetante 1 de água sanitária com concentração de princípio de cloro ativo entre 2% e 2,5% na proporção de 250ml para cada litro de água, tendo o funcionário que utilizar óculos de proteção, luva de borracha, avental, máscara, calça comprida, sapato fechado.

6.14 - Higienizar os banheiros dos funcionários substância desinfetante 1 de água sanitária com concentração de princípio de cloro ativo entre 2% e 2,5% na proporção de 250ml para cada litro de água, após cada uso.

6.15 – O cliente poderá por livre e espontânea vontade solicitar que não se faça a limpeza e higienização de seu apartamento durante seu período de hospedagem. Nesse caso a governança deverá respeitar a solicitação, mas deverá ter em mãos um documento padrão em que o cliente declare especificamente essa solicitação e assine. Essa solicitação poderá ser feita também na recepção.

6.16 – Após a desocupação do chalé/apartamento as roupas de cama e banho devem ser retiradas primeiramente e depositadas em sacos plásticos para serem levadas à lavanderia.

6.17 – Desinfetar colchão e travesseiros com álcool 70% de preferência em spray/pulverizador

## **7- Área de Governança/Lavanderia**

7.1 - A Equipe de Limpeza e Lavanderia devem utilizar luvas nitrílicas ou luvas de procedimentos descartáveis, respirador tipo peça filtrante para partículas (no mínimo PFF1) calçado impermeável, avental impermeável ou descartável, óculos de segurança e protetor facial.

7.2 - A Governança terá que realizar todos os seus serviços diários com luvas e máscara.

7.3 - Para manusear produtos desinfetantes utilizar máscaras e luvas médicas descartáveis

7.4 - Lavar as mãos com água e sabão antes de iniciar os trabalhos

7.5 - Manter sempre limpos e desinfetados com álcool 70% ou substância desinfetante os utensílios e equipamentos de uso diário e contínuo como: balde, rodos, vassouras, pulverizadores, varais, ferro elétrico, painéis de controles de máquinas de lavar roupa e secadora.

7.6 - As roupas de banho serão lavadas e ensacadas para disponibilizar ao cliente

7.7 - Manter a área da lavanderia, estoque e passaderia sempre ventiladas

7.8 - Observar todas as medidas de segurança sanitária na manipulação de produtos de suprimento do frigobar, amenities e de todo o enxoval durante o processo de lavagem, passagem e transporte até o apartamento e

## **8- Café da Manhã/Salão**

8.1 - Garantir ventilação adequada no salão de refeição

8.2 - Mesas e cadeiras devem ser desinfetadas com concentração de princípio de cloro ativo entre 2% e 2,5% na proporção de 250ml para cada litro de água

8.3 - Individualizar as embalagens de talheres e disponibilizá-los nas mesas no momento em que o cliente já estiver presente. Não deve haver a montagem da mesa antes da chegada do cliente para a refeição

8.4 - Não haverá autosserviço de alimentação. O café será servido na mesa mediante pré-reserva e pedido feito com antecedência, no final da tarde ou noite anterior no cardápio disponibilizado em cada apartamento por meio da recepção via WhatsApp. O mesmo sistema será utilizado para os hóspedes que forem atendidos nas suas habitações.

8.5 - O Café da manhã será servido por etapas com pré- agendamento dos apartamentos ocupados, por turno, guardando distância apropriada entre as mesas de 2 metros, para evitar aglomerações no ambiente.

8.6 - Para clientes na faixa de risco, acima dos 60 anos teremos a opção de servir o café à francesa, ou seja, no apartamento.

8.7 - Disponibilizar talheres e pratos descartáveis em caso de solicitação do hóspede.

8.8 - Desinfetar os cardápios com álcool 70%

8.9 - Controlar da quantidade de pessoas no restaurante e atuar para evitar aglomerações.

8.10 - Disponibilizar álcool em gel em frasco dosador para higienização de mãos no banheiro da piscina e café da manhã.

## **9- Café da Manhã/Cozinha**

9.1 - Utilizar luvas descartáveis e mascarar, calçado impermeável, avental impermeável ou descartável, durante todo seu período de serviço.

9.2 - Cozinheiros, garçons e ajudantes deverão lavar bem as mãos com água e sabão antes de iniciar seu trabalho diário e desinfetá-las com álcool gel 70% a cada vez que fizer a remoção de talheres e utensílios das mesas.

9.3 - A cozinha deve ter disponível em tempo integral álcool 70% e álcool gel 70%

9.4 - Realizar com atenção e cuidado a higienização de louças, talheres, panelas, frigideiras, travessas, assadeiras e tábuas de cortar alimentos que dever ser realizada com água e sabão e posteriormente com álcool 70%.

9.5 - Executar a higienização de dispensers de tempero e porta guardanapos com álcool 70%.

9.6 - Manter sempre limpos e desinfetados com álcool 70% os utensílios e equipamentos de uso diário e contínuo como geladeiras, fogões, fornos, freezers, liquidificadores, processadores e batedeiras.

9.7 - Limitar o acesso de pessoas estranhas à cozinha e ao salão, inclusive os fornecedores e pessoal da manutenção durante o horário de serviço. Caso a presença de uma dessas pessoas for imprescindível as mesmas devem higienizar as mãos com água e sabão e desinfetá-las com álcool gel 70%

9.8 - Fornecedores de alimentos e bebidas devem utilizar máscaras durante a entrega dos produtos

9.9 - Avisar os fornecedores que não devem ser feitas entregas por pessoas com qualquer tipo de doença ou suspeita de estar doente.

9.10 - Todos alimentos naturais como frutas, legumes e verduras deverão ser desinfetados com substância desinfetante 2 de água sanitária com concentração de princípio de cloro ativo entre 2% e 2,5% na proporção de uma colher de sopa para cada litro de água. Manter os alimentos submersos na solução por 15 minutos.

9.11 - As embalagens dos demais produtos devem ser desinfetadas com álcool 70% ou álcool gel 70%

9.12 – Os produtos que farão parte do café da manhã do cliente e que irão para a sua mesa no salão deverão ser envolvidos em insulfilm.

## **10- Lounge/Espaço Zen/ Piscina e demais Áreas Sociais**

10.1 - Garantir a ventilação natural e implementar as medidas de desinfecção do ambiente antes e depois do uso desses espaços.

10.2 - Só será permitida a presença de uma pessoa ou grupo de pessoa da mesma família nos espaços comuns por período.

10.3- A piscina permanecerá como área interdita.

10.4 - Colocar placa de proibida a presença de outras pessoas estranhas ao grupo enquanto o espaço estiver ocupado.

10.5 - Todos os itens e equipamentos utilizados pelos hóspedes, macas, cadeiras de massagem, bancos, sofá e almofadas, devem ser limpos e desinfetados com álcool 70% antes e após cada utilização

10.6 - Disponibilizar álcool em gel em frasco dosador para higienização de mãos colocado em local de fácil acesso aos hóspedes e colaboradores.

## **11- Massagem**

### Cuidados pessoais:

11.1 - O profissional de massagem deverá lavar as mãos, com sabão e água corrente ou higienizar com o álcool em gel 70%. do pulso até a ponta dos dedos, com atenção especial para as unhas, dorso da mão e os dedos. Lave as mãos antes e depois de cada atendimento.

11.2 - Evite manter as unhas longas

11.3 - Utilize máscara e viseira para o atendimento

11.4 - O profissional de massagem deve alimentar-se bem, descansar, consumir água e alimentos saudável. Mantenha fortalecido seu sistema imunológico.

11.5 - Certifique-se que o cliente esteja banhado para fazer a massagem. Ele deve banhar-se no momento imediatamente anterior a massagem

11.6 – Fazer a higienização do cliente com álcool 70% ou produto sanitizante de combate covid-19

11.7 - Converse com seu cliente, em especial as pessoas dos grupos de risco como idosos, diabéticos, hipertensos, pessoas com problemas respiratórios crônicos e pessoas com insuficiência renal, certifique-se que tomou as medidas de higiene necessárias e comunique também seus cuidados como forma de mantê-lo seguro e tranquilo com relação ao seu atendimento.

### Cuidados com objetos:

11.8 - Antes de iniciar a massagem higienize a maca com álcool 70%

11.9 - Certifique-se que o lençol e travesseiro utilizado sobre a maca estejam devidamente lavados e embalados

11.10 - Higienizar a maca e trocar o lençol após cada atendimento.

11.11 - Higienize com álcool 70% ou álcool em gel 70%. todos os objetos e produtos a serem utilizados na massagem

11.12 - Higienize com álcool 70% ou álcool em gel 70% todos os instrumentos utilizados para aquecer as pedras como panelas e aquecedores. Higienize também as pedras.

11.13 - Higienize produtos, objetos e instrumentos após cada atendimento.

### Cuidados com o ambiente:

11.14 - Garanta a boa circulação do ar no ambiente reservado à massagem.

11.15 - Manter calçados e outras peças avulsas do vestuário do lado de fora do ambiente de massagem.

11.16 - Higienizar todo o ambiente de massagem antes do início das seções

## 12- Manutenção

12.1 - O encarregado de manutenção e seu ajudante deverão fazer o uso de máscara no setor durante todo o período de trabalho.

12.2 - Disponibilizar álcool em gel 70% em frasco dosador para higienização de mãos do pessoal do setor na sala do depósito.

12.3 - Desinfetar regularmente com Substância desinfetante 1: água sanitária com concentração de princípio de cloro ativo entre 2% e 2,5% na proporção de 250ml para cada litro de água, equipamentos de uso contínuo, como por exemplo martelo, chaves de fenda, alicates, tesouras, furadeiras, serra elétrica, etc.

12.4 - Fazer a manutenção e higienização dos ares condicionado periodicamente a cada 30 dias em especial das bandejas, serpentinas, ventiladores, filtros de ar, turbina e limpeza da rede de dutos e todos os componentes das máquinas com detergente profissional desincrustante ácido e desinfetante. Manter limpeza semanal dos filtros com Substância desinfetante 1: água sanitária com concentração de princípio de cloro ativo entre 2% e 2,5% na proporção de 250ml para cada litro de água. Garantir o bom funcionamento das instalações de ventilação mecânica

12.5 - O descarte dos componentes como filtros devem ser feitos em sacos plásticos vedados e destinados ao local de depósito evitando contaminações

12.6 - Manter a periodicidade de 6 meses na higienização e limpeza de caixas d'água, além da manutenção de cloro residual livre em níveis adequados ao mínimo de 0,5 mg/L. Manter a caixa d'água sempre fechada e com lacre.

12.7 - Para limpeza da caixa d'água siga as instruções do anexo "Procedimentos Para Desinfecção da Caixa D'água".

## 13- Jardinagem

13.1 - O jardineiro e seu ajudante deverão fazer o uso de máscara no setor durante todo o período de trabalho.

13.3 - Todos os colaboradores da área ao chegar para seu turno de trabalho devem lavar bem as mãos e desinfetá-las com álcool gel 70%.

13.4 - Disponibilizar álcool em gel 70% em frasco dosador para higienização de mãos do Jardineiro e colaborador na sala do depósito

13.5 - Desinfetar regularmente com **Substância desinfetante 1**: água sanitária com concentração de princípio de cloro ativo entre 2% e 2,5% na proporção de 250ml para cada litro de água, equipamentos de uso contínuo, como por exemplo tesoura de poda, gadanho, enxada, pá, cortadeira de grama e aparador.

13.6- Não é permitido o jardineiro fornecer mudas de plantas ao cliente. Evite o contato