



Protocolo de Segurança Amazonas Cluster de Turismo

SELO "Limpoo & Seguro"

Versão 01
Versão 02
Versão 03
Versão 04

24/05/2020
26/05/2020
04/06/2020
05/06/2020

ÍNDICE

PRINCÍPIOS	3
CONTEÚDO	3
EMPREENHIMENTOS TURÍSTICOS ASSOCIADOS Requisitos a cumprir	4
A OPERAÇÃO ASSEGURA	4
O ESTABELECIMENTO ASSEGURA	4
O ESTABELECIMENTO POSSUI.....	5
O ESTABELECIMENTO UTILIZA NA LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO.....	5
Introdução	5
Atenção redobrada para higienização de superfícies	6
A importância de uso de produtos regularizados na ANVISA.....	6
A vantagem do peróxido de hidrogênio acelerado.....	6
Mudanças iminentes nos métodos de limpeza.....	7
Conceitos básicos de limpeza: O que é higienização.....	7
Os tipos de desinfetantes eficazes contra o sars-cov-2.....	8
Descontaminação de matéria orgânica	8
Preparando a reabertura de hotéis	8
ANEXO 1	10
PROTOCOLO DE TRASLADOS	10
Checagem e ação em caso de detecção de suspeita de covid-19.....	10
Transportes.....	10
ANEXO 2	12
PROTOCOLO DE CHECK-IN	12
No pré check in	12
Na Recepção	12

ANEXO 3	13
PROTOCOLO DE ATENDIMENTO E CONVÍVIO E HIGIENIZAÇÃO NAS ÁREAS SOCIAIS	13
Distanciamento entre pessoas e uso de EPI.....	13
Higienização das áreas comuns	13
ANEXO 4	15
PROTOCOLO ALIMENTOS E BEBIDAS	15
Cuidados ao comprar os alimentos.....	15
Cuidados ao receber alimentos	15
Área de preparo	15
Preparo dos alimentos.....	16
Servindo com segurança.....	16
ANEXO 5	17
PROTOCOLO DE HIGIENIZAÇÃO DE UNIDADES HABITACIONAIS.....	17
E quais as principais mudanças que devem ocorrer na higienização dos quartos e enxoval?.....	17
Outros pontos que merecem reflexão:	17
ANEXO 6	18
PROTOCOLO DE PASSEIOS E EXCURSÕES.....	18
Similaridade ao Anexo 1	18
Experiências na natureza.....	18
Experiências comunitárias.....	18
ANEXO 7	19
PROTOCOLO DE COMUNICAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO	19
Comunicação.....	19
Protocolo de atendimento na reserva	19
Formação dos colaboradores	19
Afastamento de suspeitos de Covid-19:.....	20
Informação aos clientes	20

PRINCÍPIOS

O Associado se compromete a cumprir com os princípios acertados de boa conduta no contexto da pandemia, incluídos quando as situações se tornem ainda mais adversas. Apresentamos os princípios em que os associados devem se basear:

Prestação de contas

Transparência

Comportamento ético

Construção coletiva

Respeito ao princípio de legalidade

Respeito aos direitos humanos

CONTEÚDO

Esse documento foi baseado nos protocolos para atividade turística desenvolvido pelo departamento oficial de turismo de Países como Portugal e Costa Rica, no documento COVID-19 - Protocolos para Reabertura Meios de Hospedagem do Mtur e Amazonastur. Da Cartilha de higienização de estabelecimentos de hospedagem da empresa Hossokawa Comércio e Representação.

Bibliografia online

<http://business.turismodeportugal.pt>

<https://www.ict.go.cr/es/>

<http://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/>

<http://www.amazonastur.am.gov.br/>

<https://www.hossokawa.com.br/>

Informações científicas sobre o SARS-CoV-2, conhecido como COVID-19, não serão mencionadas nesse documento dado ao farto material de conhecimento público oriundo de fontes acadêmicas científicas.

Esse documento não substitui os protocolos oficiais do Mtur ou Amazonastur, tão pouco os de órgãos de saúde, de entidades de classe ou qualquer outro. Se limita a nortear a administração no dia a dia, incluindo os pontos mais importantes da operação, valorizando assim as empresas Associadas, que num pacto de cavalheiros, apresentado na Assembleia Geral de 9/jun/20 e aprovado na reunião complementar dia 19/jun/20, possam estampar o Selo Limpo&Seguro do Amazonas Cluster de Turismo.

Que esse documento ajude nossos Associados na retomada das atividades, preparando seus colaboradores para seguir encantando nossos clientes com segurança na operação.

Grupo de Trabalho

Kleber Bechara – Mirante do Gavião Lodge e Expedição Katerre
Luciana Kalvon – Viverde Turismo
Marileide Gama – Iberostar Grand Amazon
Marília Costa – Manati Lodge
Matheus Volpini – Local Hostel Manaus
Paula Hortência – Mirante do Gavião Lodge e Expedição Katerre
Ricardo Daniel Pedroso – Viverde Turismo

EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS ASSOCIADOS | Requisitos a cumprir

A OPERAÇÃO ASSEGURA

- > Que existe sempre ao serviço um colaborador responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção (acompanhar a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o serviço nacional de saúde).
- > A descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infeção e reforço da limpeza e desinfeção sempre que haja doentes suspeitos de infeção, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas por ele.
- > O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes suspeitos de infeção em saco de plástico que, após fechado (ex. com abraçadeira) deve ser segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológicos mais próximo ao empreendimento.

O ESTABELECIMENTO ASSEGURA

- > Lavagem e desinfeção, de acordo com o protocolo interno, das superfícies onde colaboradores e clientes circulam, garantindo o controle e a prevenção de infeções e resistências aos antimicrobianos.
- > Limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários).
- > Ser dada preferência à limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco e do uso de aspirador de pó (HEPA).
- > A renovação de ar das salas e espaços fechados é feita regularmente.
- > A desinfeção da piscina ou outros equipamentos existentes em SPAs/áreas de bem estar (sempre que existam) é realizada como definido em protocolo interno e seu uso com hora marcada.
- > A desinfeção da jacuzzi (sempre que exista) é feita regularmente com o despejo de toda a água seguido de lavagem e desinfeção; posteriormente é enchida com água limpa e desinfetada com cloro na quantidade adequada, de acordo com o protocolo interno.
- > Nas zonas de lanches e bebidas, o reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies e evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e colaboradores.
- > Um ambiente limpo e seguro, sem acumuladores de poeira, vírus ou bactérias como tapetes, cortinas, qualquer tipo de papel ou decoração que não se permita fácil sanitização. Especial atenção na limpeza do abajur, controles remotos, torneiras, maçanetas e itens de frigobar (abastecidos sob demanda e higienizados). Preferencialmente uso de torneiras mãos livres nas áreas comuns.
- > Desinfecção das malas e bagagens dos hóspedes com solução desinfetante.
- > Marcação de distanciamento na fila de check-in.
- > Limitar número de pessoas nos elevadores e fixar cartazes comunicando sobre a medida.
- > Transportes e Excursões com procedimentos que assegurem o bem estar dos visitantes e visitados.
- > Removeu jornais, revistas, livros de todos os espaços para evitar a contaminação indireta.
- > Propicia boa ventilação nos ambientes, mantendo portas e janelas abertas e em caso de ambiente climatizado, realizar a manutenção dos aparelhos de ar-condicionado, inclusive filtros e dutos.

O ESTABELECIMENTO POSSUI

- > Equipamentos de proteção individual: Máscaras e luvas (em alguns casos protetor facial) para todos os setores; avental e touca lavável ou descartável, óculos de proteção e calçado de segurança impermeável para os colaboradores de limpeza; e demais de jardinagem e manutenção além desses, seus EPIs de trabalho, em número suficiente para todos os trabalhadores. * Máscaras descartáveis tem vida útil de 3h e não devem ser reutilizadas.
- > Equipamento de proteção individual disponível também para clientes. Máscaras descartáveis ou de pano (preferencialmente 3 camadas como a nova orientação da OMS), na capacidade máxima do estabelecimento. Oferecidos como cortesia ou cobrança a preço de custo.
- > Áreas de atendimento preferencial às pessoas de grupo de risco (idosos, hipertensos, diabéticos e gestantes), em todos os setores do hotel como recepção, eventos, restaurantes, etc., garantindo um fluxo ágil para que permaneçam o mínimo de tempo possível.
- > Estoque de materiais de limpeza de uso único proporcional às suas dimensões, incluindo panos de limpeza (MOP) de uso único humedecidos em desinfetante, alvejante líquido diluído na proporção de 100ppm, álcool a 70° e sempre que possível o uso de peróxido de hidrogênio acelerado que oferece grande ganho se comparado ao hipoclorito de sódio.
- > Dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica ou solução à base de álcool 70°, junto aos pontos de entrada/saída, e sempre que aplicável por piso, à entrada do restaurante, bar e instalações sanitárias comuns.
- > Containers de resíduos com abertura não manual e saco plástico.
- > Local para isolar pessoas que possam ser detectadas como casos suspeitos ou casos confirmados de COVID-19, que deve ter preferencialmente ventilação natural, ou sistema de ventilação mecânica, e possuir revestimentos lisos e laváveis, banheiro, estoque de materiais de limpeza, máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis, termômetro, contêiner de resíduos autônomo, sacos de resíduos, sacos para roupa usada, kit com água e alguns alimentos não perecíveis.
- > Nas instalações sanitárias equipamento para lavagem de mãos com sabão líquido e toalhas de papel. Preferência torneiras mãos livres.
- > Serviço de café da manhã respeitando distanciamento das mesas (2m) quando servido em espaços pequenos, e seguindo as mesmas recomendações do serviço empratado ou com pequenas porções personalizadas ou então, ser oferecido em room service,
- > Estações de buffets totalmente fechadas, havendo funcionários para servir individualmente hóspedes, os alimentos não ficam expostos.
- > A configuração da mesa é montada na chegada do cliente. Toalhas de mesa devem ser evitadas, usar de papel descartáveis.

O ESTABELECIMENTO UTILIZA NA LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO

Introdução

Este material tem como objetivo informar os profissionais que trabalham em meios de hospedagem sobre produtos químicos, características e regulações pela agência de vigilância sanitária, alterações nos processos de limpeza de quartos e áreas comuns e sugestões de equipamentos e produtos para melhorar a performance da equipe de governança.

Atenção redobrada para higienização de superfícies

Conforme estudo publicado no “Journal of Hospital Infection”, o vírus SARS-Cov-2 pode sobreviver por horas ou dias, dependendo da superfície. Ou seja, é importante que a higienização seja feita rotineiramente em todos os pontos de contato das mãos (mesas, cadeiras, bancadas, interruptores, maçanetas, etc.), banheiros e outras áreas de uso comum.

Aço: 48 h / Alumínio: 2 a 8 h / Madeira: 4 d / Vidro: 4 d / Papel: 4 a 5 d / PVC: 5 d / Plástico: 5 d

A importância de uso de produtos regularizados na ANVISA

Esta pandemia está desencadeando a busca por produtos desinfetantes seguros e eficazes contra bactérias e vírus. Para que um desinfetante possa ser comercializado, a Anvisa exige laudos de eficácia destes desinfetantes para fins de registro. Certifique-se, portanto, que o produto que você está utilizando possui registro como desinfetante, pois muitos profissionais usam produtos limpadores e acreditam estar usando desinfetantes. Este número de registro deve estar impresso no rótulo e também na ficha técnica. Em caso de fiscalização, tenha em mãos a ficha técnica e Ficha de Segurança (FISPQ) do produto para apresentar.

A vantagem do peróxido de hidrogênio acelerado

Nos primeiros boletins da OMS e Anvisa foi recomendado o uso de hipoclorito de sódio água sanitária ou álcool 70% para desinfecção de superfícies por um motivo: são dois ativos de fácil acesso para toda a população e realmente podem ser eficazes se usados de forma correta. Em sua nota de 15/05/2020, a OMS ratifica que é necessária uma solução de 100ppm (partes por milhão) de hipoclorito de sódio na solução para eficácia na desinfecção do Sars-Cov-2.

O ponto a ressaltar sobre o hipoclorito de sódio: é um produto instável, basta deixar a embalagem mal tampada para o ativo evaporar. Além disso, se você comprar água sanitária no supermercado, provavelmente não irá ter qualquer orientação sobre como diluir este produto e ter uma solução a 100ppm. Resumindo, o hipoclorito de sódio é eficaz contra o Sars-Cov-2, porém, se usado da forma correta.

Agora, quando falamos de uso profissional, no caso de hotéis, barcos hotéis e transportadoras, o uso de produtos domissanitários (comprados em supermercado) é vetado pela Anvisa. É preciso usar produtos profissionais, com registro na Anvisa, ficha técnica, ficha de segurança, etc. Existem vários desinfetantes profissionais à base de hipoclorito de sódio que atendem às exigências da Anvisa, contudo trazem grande desvantagem em relação ao peróxido hidrogênio acelerado:

Ao contrário dos produtos à base de hipoclorito de sódio, o peróxido não em efeito residual, pois evapora. Ou seja, desaparece. Mesmo após aplicado no piso ou outra superfície, após secar, não deixa resíduo, marcas, “melado”, etc.

Se não há enxágue, é possível limpar um ambiente sem “lavar”.

O peróxido de hidrogênio acelerado não tem efeito corrosivo.

O peróxido não tem o odor desagradável como o cloro.

No caso do Alpha HP, por ser um produto de uso global, possui registro na EPA (Environmental Protection Agency) nos EUA contra o Coronavírus e outras cepas de bactérias e vírus. Na Anvisa, possui todos os laudos contra bactérias, já que aqui no Brasil não é exigido laudo para vírus. Alguns empreendimentos estão considerando esta uma vantagem para comunicar aos hóspedes estrangeiros sobre este laudo da EPA.

* Redes utilizando o Alpha HP: Accor, Intercontinental, Hyatt, entre outros. Recentemente, a Meliá lançou os guidelines de segurança contra contaminação e cita a Diversey (fabricante do Alpha HP) como parceiro estratégico e estão implantando o Alpha HP em todas as unidades do mundo.

Detalhe importante, é o ativo menos nocivo ao meio ambiente, pois deteriora-se ao evaporar e não vai parar nos tratamentos de efluentes, rios, etc.

➤ O estabelecimento também deve considerar a possibilidade de uso da esterilização com raios ultra violeta, principalmente em superfícies de difícil limpeza e alimentos.

Mudanças iminentes nos métodos de limpeza

Há muita discussão sobre como a hotelaria terá que adaptar sua higienização frente à demanda dos hóspedes. Muitos procedimentos devem ser trazidos da limpeza hospitalar, o que exigirá processos e procedimentos mapeados e cumprimento pela equipe de governança. Ou seja, esse período antes da reabertura pode ser usado para definição das estratégias de higienização, montagem de check-list para cumprimento de procedimentos e treinamento da equipe.

Com relação aos produtos químicos, devem ser utilizados produtos de limpeza geral. Não é permitido a hotéis utilizar produtos com registro para hospitais sob risco de penalização.

Quanto ao procedimento de limpeza, a mudança começa na extinção das vassouras. Conforme nota técnica 26/2020, a Anvisa não recomenda o uso de vassouras e esfregões no processo de limpeza e desinfecção. Isto porque a vassoura levanta poeira e com isto pode também espalhar partículas contaminadas para o ambiente.

Para substituir as vassouras existem os mops e lamelo. O pano, rodo e balde também devem ser substituídos por sistemas mais modernos que evitem o contato do colaborador com o pano sujo e a solução contaminada, além dos problemas ergonômicos.

Conceitos básicos de limpeza: O que é higienização

Trata-se do processo de limpeza e desinfecção. Para isto, usamos sempre um detergente para limpar e remover as sujidades visíveis. Após limpeza e enxágue com água limpa, aplicamos a solução desinfetante que deverá respeitar a diluição indicada no rótulo ou ficha técnica do produto, e também o tempo de contato (varia de 5 a 15 minutos, dependendo do produto). Também existem produtos que são 2 em 1, ou seja, realizam a higienização numa única etapa.

Higienização = Limpeza + Desinfecção

Os detergentes devem ser adequados de acordo com a superfície que será lavada. No entanto, os detergentes são bastante relevantes quando falamos em eliminar o SARS-Cov-2 da superfície, porém, a

desinfecção será realizada por desinfetante e seguindo sempre as recomendações do rótulo ou ficha técnica. Atente-se porque muitos produtos do mercado têm ação desinfetante somente quando são usados puros, ou seja, não é possível diluí-los. Já outros produtos concentrados devem ser misturados com água para obter a solução desinfetante.

Exemplo: o rótulo afirma que o produto deve ser diluído na proporção 1:10 (10%). Isto quer dizer que para cada parte do produto, você irá acrescentar 9 partes de água. Se eu colocar 100 ml deste produto num balde, devo completar com 900 ml de água.

Atente-se, pois muitos profissionais usam detergentes perfumados achando que estão usando desinfetantes. O fato de o produto ser colorido e ter perfume não quer dizer que ele tenha ação bactericida. Outro ponto importante: respeite o tempo de ação descrito no rótulo do produto. Se está escrito que ele precisa de 10 minutos, você terá que aguardar este tempo antes de enxaguar e secar a superfície, caso necessário.

Os tipos de desinfetantes eficazes contra o sars-cov-2

Até o momento ainda não existem disponíveis cepas deste novo coronavírus para testagem em laboratórios brasileiros. Porém, como a estrutura do vírus é muito similar a outros já conhecidos, os desinfetantes recomendados em nota técnica da Anvisa emitida em 23/04/2020 são: álcool 70%, hipoclorito de sódio, Iodopovidona, peróxido de hidrogênio, ácido peracético, quaternário de amônio, compostos fenólicos e outros desinfetante com ação virucida. Alguns destes ativos são de uso restrito ou de alta toxicidade.

Descontaminação de matéria orgânica

Apesar de ainda não comprovada, existem muitas evidências de disseminação do Sars-COV-2 por meio de fezes, urina, sangue e vômito. Desta forma, precisamos adotar o processo de “descontaminação”, que é usual em hospitais.

Caso se depare com matéria orgânica, o encarregado pela limpeza deve seguir os passos:

1. Retirar o excesso com papel toalha descartável;
2. Aplicar a solução desinfetante pontualmente sobre o local e aguardar o tempo necessário (de 10 a 15 minutos) para então remover a sujidade;
3. Somente então poderá esfregar toda a área com solução.

Atenção para não jogar água ou solução diretamente sobre a matéria orgânica porque desta forma a contaminação irá se espalhar.

Preparando a reabertura de hotéis

Os hotéis e barcos hotéis encontram-se fechados neste momento e o retorno às atividades deve ser iniciado com uma boa higienização da estrutura. Importante ratificar que devido ao tempo pode haver grande quantidade de poeira, logo, recomendamos o uso de aspirador com filtro Hepa para limpeza dos quartos (Questionável devido ao alto custo, pano molhado como alternativa). Os demais procedimentos de limpeza e desinfecção são similares aos que já descrevemos, apenas considerar que deverá ser

encontrada mais sujeira neste primeiro momento. Para aqueles que não retiraram as cortinas antes do fechamento, é recomendada a lavagem das mesmas neste momento. Também devemos ter atenção especial aos tecidos (sofá, colchão, cadeiras com revestimento) que podem ter acumulado mais poeira.

ANEXO 1

PROTOCOLO DE TRASLADOS

Checagem e ação em caso de detecção de suspeita de covid-19

Em caso da presença de um ou mais dos seguintes sintomas:

- temperatura aferida acima 37,8C
- saturação de O2 abaixo de 95%
- tosse
- coriza
- dor de garganta

- Se colaborador ou prestador de serviço, sugerir que procure assistência médica em caso de febre e/ou saturação de O2. Fique em quarentena por 14 dias após o desaparecimento dos sintomas.

- No caso de cliente, não permitir o embarque já em Manaus e providenciar ajuda necessária conforme orientação da Fundação de Vigilância Sanitária do Amazonas:



(92) 3182-8550 / 3182-8551



dipre@fvs.am.gov.br

Qualquer pessoa, funcionário ou cliente do empreendimento turístico, manter-se em isolamento até que seja possível seu deslocamento para unidade de saúde.

Transportes

Cuidados com o veículo

O veículo de transporte deverá ser higienizado após cada serviço.

O veículo deverá ter a disposição álcool gel 70%, lenços descartáveis e lixo com tampa para descarte.

Cuidados no embarque

Oferecer álcool gel aos passageiros para higienizarem as mãos e bagagem de mão ao embarcar.

Funcionários de serviço (motorista e/ou guia) devem usar EPI (máscara e/ou protetor facial) todo o tempo.

Em todo o momento do embarque, deve ser respeitado o distanciamento social de 1,5 m entre as pessoas.

Capacidade de passageiros reduzida em 50%.

Guia/motorista deve fornecer mascarar imediatamente, se o cliente não tiver. Aferir temperatura e saturação de O2.

Caso ao aferir a temperatura algum cliente apresentar estado febril não embarcá-lo e ajudá-lo a buscar um serviço médico de emergência. Fazer um teste rápido tbm pode ser uma alternativa.

A aferição de saturação de O2 não está catalogada como serviço necessário, mas dado as distancias a percorrer e a dificuldade de encontrar atendimento em casos mais graves do COVID-19, é interessante garantir que não haja problemas durante a estadia.

O veículo deverá ter ocupação limitada à 50% da permissão legal para propiciar um certo distanciamento entre as pessoas.

Cuidados durante o transporte

Todos deverão permanecer com máscara.

Evitar contatos físicos.

Higienizar bagagens (usar ou solução anticéptica em pano ou equipamento portátil de raios UV) antes de acomodá-las no maleiro.

Cuidado especial a manipular objetos (malas, bolsas, etc.) pertencentes ao cliente tomando o cuidado de higienizar as mãos antes e depois.

Após o desembarque, oferecer alcool gel aos passageiros, higienizar as mãos para retirar a bagagem e colocá-las em lugar seguro na recepção.

ANEXO 2

PROTOCOLO DE CHECK-IN

No pré check in

Privilegiar o pré check-in utilizando dados da reserva.

Envio prévio ao hóspede do Termo de Adesão e Anuência ao cumprimento dos protocolos, no momento da reserva (Obrigatório uso de mascaras etc...a critério de cada um).

Ações nos canais de comunicação online, se possível: No ato da reserva, estimular a realização do pré check-in contendo informações cadastrais como na Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH), anexando dados específicos sobre a saúde do hóspede, ou seja, se o mesmo se enquadra no grupo de risco e se possui plano de saúde, no caso de emergência quem deve ser contatado.

Na Recepção

Manter o distanciamento entre os clientes.

Fazer o atendimento com uso de mascara e protetor facial.

Haverá sempre disponível álcool 70 para higienização das mãos.

Após boas-vindas, explicam os procedimentos de check-in customizados aos outros protocolos.

Limpeza continua a ser diária ou somente mediante a solicitação do hóspede?

E quanto a troca de enxoval, será após quantos dias de uso?

O staff de apoio (carregadores), com máscaras, protetor facial e luvas descartáveis, retiram a bagagem do carro e/ou solicitam do cliente as que estejam em seu poder, para higienização (humida com o produto adequado ou raios UV), enquanto a recepção passa instruções e informações sobre os protocolos de segurança. Encaminhando em seguida aos seus aposentos.

Todas superfícies sólidas da recepção serão prontamente higienizadas a saída dos hóspedes, já se preparando para novo atendimento. Caso se utilize da canetas não se esquecer de higienizá-las a cada uso.

ANEXO 3

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO E CONVÍVIO E HIGIENIZAÇÃO NAS ÁREAS SOCIAIS

Distanciamento entre pessoas e uso de EPI

Entre os colaboradores

- > Nas áreas comuns: restaurante, recepção, armários entre outros, se deve colocar uma etiqueta com os horários de uso para cada turno e/ou posts de trabalho de forma tal, que sempre se cumpra a regra de distanciamento social evitando aglomerações.
- > Descubra as medidas utilizadas para assegurar o distanciamento mínimo (sugerido 1,5 metros) dos colaboradores durante as reuniões presenciais, que sejam estritamente necessárias, e indique o período de duração das reuniões para o mínimo necessário (não superior a 60 min.).
- > O lugar onde se realiza a reunião, deverá estar desinfectado e higienizado antes e depois da reunião.
- > O estabelecimento deverá procurar que, os colaboradores se encontrem seguros em todo momento, para isso deve fomentar por meio de política interna, memorando, nota informativa, meios eletrônicos, entre outros, que se utilize seu equipamento de proteção necessário durante a jornada.
- > O estabelecimento velará por disponibilizar e cobrar o uso do EPI indicado, e sancionará em caso de descumprimento, aplicação de penalidade.
- > O estabelecimento colocará na área de registro dos visitantes, as normas, regras e leis, emitidas pelas entidades competentes.
- > Descubra a forma em que os colaboradores se distanciam fisicamente quando estão em descanso juntos.

Entre clientes

- > O estabelecimento definirá a quantidade de pessoas que podem transitar nas passarelas, escadas, veículos fluviais, aéreos e terrestres durante as excursões e transportes, entre outros lugares, ao mesmo tempo, evitando a todo momento as aglomerações.
- > Identifique, para as áreas de alta agrupamento de pessoas, como a recepção e restaurante, a viabilidade de instalar barreiras acrílicas transparentes e/ou atendimento escalonado.
- > Apurar a possibilidade de implementar medidas de transporte individualizado, a pessoas, grupos ou famílias, a fim de assegurar sua segurança, quando seja possível.
- > Os clientes deverão usar máscara durante todo o período.

Higienização das áreas comuns

As áreas de uso comum dos hotéis devem ser as mais impactadas neste novo momento. Se a primeira impressão do hóspede é importante, então será necessário comunicar e mostrar as mudanças que estão sendo feitas pelo hotel. Recomendamos que o hotel comunique no momento do check-in as iniciativas tomadas para prevenir a contaminação, que pode ser feito com um cartaz, folheto afixado, ou outra forma.

Disponibilizar álcool em gel para as mãos no balcão é mandatório. Também pode ser de bom grado oferecer lenços descartáveis com solução desinfetante para higienização de celulares, cartões de crédito, malas e mochilas, etc.

No lobby, recepção e elevadores, a limpeza deve ser feita com frequência mínima de três vezes ao dia, podendo ser intensificada a depender da movimentação no local. Atenção constante aos pontos de contato tais como balcão de check-in, botões de elevadores, puxadores.

Academia/Redário ou similar: Além do controle de pessoas dentro do ambiente, será importante oferecer álcool em gel e lenços descartáveis com desinfetante adequado para higienização dos equipamentos. Cuidado com soluções cloradas pois elas podem corroer os equipamentos e também os revestimentos. Lembrar do distanciamento entre as esteiras, bicicletas, redes, poltronas e equipamentos.

Business Center, piscinas e áreas externas: Respeitar distanciamento entre mesas e cadeiras (2m). Disponibilizar panos descartáveis com desinfetante para o usuário fazer a higienização antes do uso.

Mantenha os banheiros públicos dos ambientes de A&B higienizados no mínimo a cada 1 hora, durante o período de funcionamento e sempre quando do início das atividades com o desinfetante adotado pelo empreendimento. Recomenda-se que as lixeiras existentes nos banheiros do estabelecimento sejam com tampa, pedal e contenham saco plástico para que o resíduo não tenha contato direto com a lixeira. O mesmo deve ser removido diariamente ou quando sua capacidade estiver em 2/3 de sua capacidade máxima.

ANEXO 4

PROTOCOLO ALIMENTOS E BEBIDAS

Cuidados ao comprar os alimentos

Usar máscara e desinfetar as mãos ao entrar e sair do estabelecimento comercial. Separar os alimentos de outros itens e acomodá-los de modo a não existir contaminação cruzada durante o transporte.

Cuidados ao receber alimentos

Usar máscara e desinfetar as mãos e sacos/caixas antes de transportar para dentro do local de armazenagem. Alimentos perecíveis higienizá-los com solução de hipoclorito para esse fim e armazená-los em recipientes separados e nos lugares adequados (Armários, geladeiras, freezer...). Alimentos não perecíveis higienizá-los com álcool 70 antes da armazenagem em local apropriado.

Área de preparo

Na cozinha, toda e qualquer pessoa que precise entrar na cozinha deve lavar as mãos e desinfetá-las corretamente, além de utilizar máscaras. Exigir o uso de máscaras descartáveis por todos funcionários e prestadores de serviços envolvidos na preparação e serviço de alimentos, fornecendo-as aos mesmos. As máscaras devem ser substituídas regularmente, conforme indicação de seus fabricantes.

Reduzir e controlar rigorosamente o acesso de pessoas externas às áreas de produção e manipulação de alimentos (fornecedores). Analisar layout dos equipamentos nas cozinhas para que não promova proximidade entre colaboradores durante a jornada de trabalho. Este processo não deve causar aglomerações em frente a pia.

A cozinha deve estar equipada (no acesso às áreas) com produto álcool gel em dispensers de fácil acesso ao colaborador. Mantenha sempre o ambiente do restaurante e da cozinha bem ventilados, deixando, quando possível, janelas e portas abertas. No caso de ambientes climatizados, verifique o ar-condicionado regularmente e se o mesmo está com os filtros e dutos limpos e a manutenção em dia. Gerencie o abastecimento para que as pias estejam sempre abastecidas com sabão, papel toalha e álcool gel e os dispensers dos acessos devidamente abastecidos.

Realizar as trocas das caixas de hortifrúti do fornecedor por caixas exclusivas do ambiente de cozinha e manter estas caixas higienizadas cuidadosamente. Para a limpeza dos utensílios utilizados na alimentação recomenda-se utilizar água, detergente líquido e para a desinfecção deve ser utilizado desinfetante (saneante registrado pela Anvisa),

Pratos, copos e talheres, após lavados devem ser guardados em local em que não exista circulação de pessoas. Tomar medidas rigorosas de desinfecção de tábuas de cortar alimentos e utensílios de cozinha (deve seguir a Nota Técnica da ANVISA nº18-2020), Limpar e desinfetar diariamente com produto desinfetante os puxadores das portas de equipamentos de alta utilização (fornos, geladeiras, freezers), bem como equipamentos em geral (batedeiras, liquidificadores, processadores, etc.), Realizar higienização de rotina em bancadas e equipamentos com frequência, Utilizar somente desinfetantes com potencial para desinfecção de superfícies (à base de cloro, álcoois, alguns fenóis, quaternário de amônio ou peróxido) regularizado junto à Anvisa.

Preparo dos alimentos

Pelas informações científicas disponíveis o COVID-19 é sensível a temperatura de 70 graus, pouco antes da fervura (100 graus). Ou seja, para os alimentos cozidos essa orientação é suficiente. Desde que, os procedimentos de armazenagem pós cozimento e serviço de mesa sejam realizados com segurança.

Para os alimentos não cozidos (Frutas, hortaliças e outros consumidos in natura) deve-se seguir a higienização com hipoclorito de sódio, cujos frascos apropriados são facilmente encontrados. Dessa forma não se corre o risco de errar na dose, caso opte, por usar a água sanitária diluída.

Servindo com segurança

Recomenda-se usar o serviço empratado ou room service. O sistema rotisseria pode ser adotado, desde que exista um colaborador destinado a servir, mantendo distanciamento não só colaborador cliente, mas também de um cliente para outro na fila (1,5m...2m marcados no chão). Em qualquer dos caso o uso de máscara e desinfecção das mãos não deve ser esquecido.

Deve-se privilegiar o uso de sachês (Tempeiros) ao galeteiro convencional. Os sachês não utilizados devem ser higienizados a casa serviço.

Pratos, talheres, copos, guardanapos e jogo americano (guardanapos e toalhinhas de papel) devem ser entregues ao hóspede higienizados e protegidos no ato do uso.

ANEXO 5

PROTOCOLO DE HIGIENIZAÇÃO DE UNIDADES HABITACIONAIS

E quais as principais mudanças que devem ocorrer na higienização dos quartos e enxoval?

A limpeza do quarto deve acontecer com o ambiente ventilado deixando portas e janelas abertas e ar condicionado desligado (quando possuir), propiciando boas condições de higiene respiratória durante o processo de higienização.

De forma geral, a higienização dos quartos precisará ser feita de forma mais criteriosa. Recomendamos a criação de check-list de limpeza que contemple todos os itens que podem ser tocados pelo hóspede: controle remoto (preferencialmente envoltos em filme plástico), interruptores, mesas, bancadas, televisão, maçanetas, etc.

O fluxo de limpeza também pode ser alterado: primeiro finaliza-se a higienização do quarto para depois iniciar o banheiro. Para o quarto, antes de limpar o chão, deve-se limpar o mobiliário do quarto. A limpeza de superfícies deve acontecer de cima para baixo. Outra mudança é o uso de desinfetante em todas as superfícies, inclusive no piso do quarto, que muitas vezes era usado apenas detergente. Ou seja, caso não esteja utilizando produto 2 em 1, a higienização terá que ser feita em duas etapas: limpeza + desinfecção. Importante ratificar o uso de desinfetante no piso, pois o hóspede pode andar descalço e assim levar a contaminação para outras superfícies. Isto faz sentido quando pensamos em seguir do local menos para o mais contaminado.

É preferível o uso de panos descartáveis para limpeza de superfícies e que a troca seja feita a cada quarto. Da mesma forma recomendamos a troca do refil do mop ou pano de chão. Estas trocas irão reduzir as chances de contaminação cruzada. Esfregar bem com a "escova de vaso", dar descarga com a "escova de vaso" ainda dentro do vaso para que a mesma também fique limpa.

A definição de cuidados específicos para troca da roupa de cama e limpeza nos quartos, privilegiando dois tempos de intervenção espaçados e com proteção adequada conforme protocolo interno.

A remoção da roupa de cama e toalhas feita sem agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e transportando-a diretamente para a máquina de lavar.

A lavagem em separado à máquina e a temperaturas elevadas da farda dos colaboradores e da roupa de cama/ toalhas (cerca de 60°C).

Outros pontos que merecem reflexão:

Estes pontos são importantes porque alguns hóspedes podem preferir que ninguém entre no quarto e aumente a chance de contaminá-lo. Questionar o hóspede em relação:

Limpeza continua a ser diária ou somente mediante a solicitação do hóspede?

E quanto à troca de enxoval, será após quantos dias de uso?

O hotel poderia disponibilizar desinfetante e panos descartáveis dentro do quarto caso o hóspede queira desinfetar algo como o celular, cartões de crédito, mochila ou superfície?

ANEXO 6

PROTOCOLO DE PASSEIOS E EXCURSÕES

Chegamos até aqui depois de muito trabalho e firme compromisso. Pouco a pouco vamos retomando as atividades com todas as medidas de prevenção contra o COVID-19, para que todos evitem a transmissão.

O retorno deve ser gradual em coordenação com as Comunidades e seus representantes. Adaptável às mudanças necessárias de orientação, dependendo da evolução dos dados epidemiológicos e do impacto das medidas adotadas. Esse processo será longo e sustentado ao longo do tempo até que a transmissão do vírus seja controlada com as medidas atualmente disponíveis, caso tenhamos uma vacina ou tratamento eficaz ou até que a imunidade contra o vírus atinja uma porcentagem suficientemente alta da população para que o risco de contágio seja drasticamente minimizado.

Similaridade ao Anexo 1

O protocolo de Traslados indica condições comuns ao Protocolo de Passeios e Excursões. Desde a saída do meio de hospedagem até a experiência de natureza ou comunitária, e sua volta.

- 1) Se tem sintomas, colaborador ou cliente, não inicia a atividade (Anexo 1).
- 2) Inicia apenas após a higienização dos colaboradores, clientes e equipamento (Anexo 1).
- 3) Capacidade de passageiros em 50% do veículo (Anexo 1).

Experiências na natureza

Por não existir contato com outros seres humanos essa atividade requer apenas os requisitos referentes ao transporte. Contudo, cabe ressaltar que é proibida a interação física com a fauna, excetuando a interação com botos em locais regulamentados e mantidas as regras da atividade.

Experiências comunitárias

Obrigatório agendamento com a comunidade, que deve se preparar para receber visitantes.

Ao desembarcar na comunidade todos devem manter distanciamento social de 2m, usar máscara, protetor facial e não tocar em absolutamente nada durante a visita a comunidade.

Caso exista oportunidade de compras, o comprador deve escolher o item desejado que deve estar enumerado, higienizado e embalado pelo vendedor *. Checar a possibilidade de esterilizar o dinheiro em espécie (ainda no empreendimento *) para ser utilizado no ato da compra ou alternativa com cartões de crédito (maquineta * envelopada com filme e higienizada a cada operação).

* Ressaltamos a importância da parceria Empreendimento & Comunidade, sozinha a comunidade não deve conseguir cumprir essas recomendações. Não só pelo custo extra, mas pela dificuldade de acesso tecnológico. Nesse caso, cabe ao empreendimento ajudar para que a recomendação seja cumprida. Não desista da comunidade caso ela não ofereça atrativos necessários para receber turistas, incentive-a a se atualizar e se tornar atrativa.

ANEXO 7

PROTOCOLO DE COMUNICAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO

Comunicação

Com a finalidade de oferecer tranquilidade e promover um bom ambiente de trabalho será indicado todas as ações realizadas de todas as maneiras possíveis.

O estabelecimento deverá definir um canal de comunicação com a FVS, verbal ou escrito, confiável e oficial para compartilhar informações relacionadas com o COVID-19, e que seja sincero e verdadeiro.

Protocolo de atendimento na reserva

Garantir que o cliente esteja ciente dos precedimentos de segurança e disposição em cumprir.

Conhecer as alergias e restrições de saúde. Por exemplo, doença respiratória pre-existentes que limitem a capacidade respiratória. Caso o empreendimento turístico adote verificação de saturação de O₂, solicitar valor diário considerado normal para este cliente e informar ao pessoal de transporte.

Solicitar concordância para uso de mascara/protetor facial em público e higienização das mãos.

Esclarecer os investimentos feitos para justificar a exigencia.

Formação dos colaboradores

Todos os Colaboradores receberam informação e/ou formação específica sobre:

Esse Protocolo + um protocolo interno caso venha a ser criado, relativo ao surto de corona vírus COVID-19
Cumprir as precauções básicas de prevenção e controle de infecção relativamente ao surto de corona vírus COVID-19, incluindo os procedimentos:

Higienização das mãos: lavar as mãos frequentemente com água e sabão, durante pelo menos 20 segundos ou usar desinfetante para as mãos que tenha pelo menos 70° de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas.

Etiqueta respiratória: tossir ou espirrar para o antebraço dobrado ou usar lenço de papel, que depois deve ser imediatamente deixado no lixo; higienizar as mãos sempre após tossir ou espirrar e depois de se assoar; evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos.

Conduta social: alterar a frequência e a forma de contato entre os trabalhadores e entre estes e os clientes, evitando (quando possível) o contato próximo, apertos de mão, beijos, postos de trabalho compartilhados, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas.

Como cumprir a auto monitorização diária para avaliação de febre (medir a temperatura corporal com Termômetro Digital Laser Infravermelho e registrar o valor e a hora de medição) e avaliação respiratória (usar oxímetro para avaliação da eficiência respiratória e registrar o valor e a hora de medição).

Não será permitida a entrada no estabelecimento com temperatura acima de 37.8 °C e sem máscara. Nos casos onde o atendimento médico está distante, sugerimos também aferir saturação de O₂. Ainda em Manaus, de modo que o colaborador seja encaminhado à sua casa para cumprir quarentena em caso de

febre e a unidade de saúde em caso de saturação de O2 abaixo de 95%.

Afastamento de suspeitos de Covid-19:

Havendo suspeita ou confirmação de caso de contaminação de colaboradores, os mesmos devem ser afastados para isolamento residencial por 14 dias, mediante apresentação de atestado médico, e; Caso haja suspeita de membro da família colaborador, a medida de isolamento se dará mediante atestado médico da pessoa que resida no mesmo endereço do trabalhador, conforme Portaria do Ministério da Saúde nº 454 de 20 de março de 2020 e mediante apresentação de documentação que demonstre o mesmo endereço de residência. Havendo a possibilidade do funcionário, manter teletrabalho.

Cumprir as orientações deste protocolo em caso de necessidade de Quarentena/Isolamento, por parte do funcionário. Protocolo baseado na ANVISA:

<http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/Recomendação+de+Quarentena+em+Hotéis+ANVISA+COVID-19+atuaalizado+em+13abril20.pdf/1d17267f-c1bb-4341-ab5a-402ecc2d041b>

Informação aos clientes

Como cumprir as precauções básicas de prevenção e controle de infecção relativamente ao surto de corona vírus COVID-19.

Ainda no processo de reserva, direta ou através de agência, o cliente deve estar ciente que o pacote se encerrará a qualquer momento em que ele ou alguém que esteja acompanhando seja identificado com sintomas de Síndrome Respiratória ou Gripe e será acionado o protocolo de quarentena/isolamento.

Além disso, deverá cumprir as precauções básicas de prevenção e controle de infecção relativamente ao surto de corona vírus COVID-19, incluindo os procedimentos:

Higienização das mãos: lavar as mãos frequentemente (antes e depois que tocar em algo, ou troca de serviços ou alimentação ou uso do banheiro) com água e sabão, durante pelo menos 20 segundos ou usar desinfetante para as mãos que tenha pelo menos 70º de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas.

Etiqueta respiratória: tossir ou espirrar para o antebraço dobrado ou usar lenço de papel, que depois deve ser imediatamente deixado no lixo; higienizar as mãos sempre após tossir ou espirrar e depois de se assoar; evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos.

Conduta social: evitar o contato próximo, apertos de mão, beijos, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas.

QR Code: Tentar se utilizar ao máximo da ferramenta de geração de códigos para a comunicação com os clientes. Sempre que possível substitua a comunicação impressa, mas quando necessária procure envelopar para que possa ser limpa com o produto adequado.



Empresas Associadas: <https://amazonastravel.com/sobre-nos/>