



## Manual Operacional



Protocolos e recomendações  
**de boas práticas após a  
pandemia do COVID-19.**

## Prezados (as),

Com o fim do caráter pandêmico do novo Coronavírus (COVID-19), procuramos melhorar ainda mais as nossas práticas de limpeza e de segurança. Queremos que os clientes se sintam tranquilos ao se hospedarem conosco, bem como proporcionar segurança aos nossos colaboradores.

Dessa forma, o comportamento de cada um e a adoção de práticas cautelosas são fundamentais para ambientes efetivamente seguros. Por isso, elaboramos essa cartilha com base nos estudos realizados pela ABIH (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – SP), BLTA (Brazilian Luxury Travel Association), RESORTS BRASIL (Associação Brasileira de Resorts), FOHB (Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil), juntamente com o SENAC São Paulo (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial) e AMTSBE (Associação Mundial Turismo de Saúde e Bem-Estar).

Representantes dessas entidades se uniram e criaram um grupo de trabalho que teve orientação do consultor especialista em hospitalidade hospitalar, Marcelo Boeger. Os procedimentos recomendados neste documento são seguidos em todos os empreendimentos da Nacional Inn Hotéis.

**Sejam bem-vindos!**



## Cuidados Gerais

### Medidas de limpeza dos ambientes:

- ✓ A limpeza de todos os ambientes já fazia parte da rotina das unidades da Nacional Inn Hotéis. Porém, durante e após a pandemia, os processos de higienização foram aprimorados de acordo com as orientações da Organização Mundial da Saúde e com os resultados dos estudos realizados pelas entidades listadas na introdução.
- ✓ Implementamos a utilização de desinfetantes com alto poder de desinfecção: à base de cloro, álcoois, alguns fenóis, quaternário de amônio ou peróxido. Sempre aqueles regularizados junto à ANVISA.
- ✓ Todas as áreas comuns contam com boa ventilação.
- ✓ No caso daqueles ambientes que são climatizados, nossas equipes são orientadas a manter os equipamentos sempre higienizados.
- ✓ Foram removidos dos lobby's e das recepções jornais, livros e revistas para evitar contaminação indireta.

Os espaços comuns dos empreendimentos como lobbys, salas de espera e de reuniões e corredores são limpos conforme as seguintes recomendações:

- 1 Desinfetar o piso, as lixeiras, telefones, botões dos elevadores, maçanetas e banheiros periodicamente.
- 2 A higienização ocorre no mínimo a cada duas horas durante os horários de fluxo de entrada e saída de pessoas.
- 3 Outra orientação é aumentar a frequência de desinfecção de acordo com o tráfego dos hóspedes.



## Recepções e Medidas de Distanciamento Social:

- ✔ Pessoas consideradas do grupo de risco (idosos, hipertensos, diabéticos, gestantes, entre outros) serão atendidas preferencialmente. A mesma regra é válida para outros setores dos hotéis como, por exemplo, restaurantes. O objetivo é que essas pessoas permaneçam o menor tempo possível na recepção.
- ✔ Na recepção, no momento do check-in, o cartão-chave é higienizado ao ser recebido e antes de ser reutilizado.
- ✔ No check-out recomendamos que os recepcionistas não peguem cartões da mão do hóspede e sim que o hóspede deposite em local específico.
- ✔ As máquinas de débito e crédito serão mantidas envelopadas com filme plástico e higienizadas após cada uso, assim como o teclado de computadores, tablets e celulares usados em serviço.
- ✔ Canetas usadas pelos recepcionistas e caixas para assinatura de documentos, são de uso individual e não serão compartilhadas com os clientes.
- ✔ Reduzimos a quantidade de mobílias nas recepções (sofás, mesas, cadeiras, entre outras) para diminuir a aglomeração de pessoas no ambiente.



## Recepções e Medidas de Distanciamento Social:

- ✔ Para manter o distanciamento de no mínimo um metro e meio do próximo cliente, há indicações no piso caso haja filas de espera. Além disso, nossos colaboradores promovem orientações para que os clientes respeitem esse distanciamento.
- ✔ Os colaboradores das recepções da Nacional Inn Hotéis estão bem informados sobre o COVID-19. Dessa forma, realizam suas atividades diárias com segurança e, ainda, estão preparados para informar os hóspedes sobre as medidas preventivas tomadas pelos estabelecimentos.
- ✔ Disponibilizamos dispensers de álcool gel em diversos pontos das recepções, para que os hóspedes possam higienizar as mãos.
- ✔ Aumentamos a frequência da limpeza de itens/móveis/objetos que possuam alto contato com hóspedes e colaboradores como: maçanetas, botões de acesso aos elevadores, corrimãos, balcões, entre outros.



## Higienização Apartamentos Ocupados:

- ✓ Os colaboradores que atuam na higienização dos apartamentos trabalham com máscaras e luvas descartáveis. Durante o processo de limpeza, portas e janelas são mantidas abertas para a circulação do ar.
- ✓ No processo de higienização tanto durante a estada, quanto na saída do hóspede são utilizados desinfetantes com alto poder de desinfecção: à base de cloro, álcoois, alguns fenóis, quaternário de amônio ou peróxido. Sempre aqueles regularizados junto à ANVISA.
- ✓ São higienizados com frequência:
  - 1) Maçanetas.
  - 2) Bancadas de trabalho.
  - 3) Telefones.
  - 4) Interruptores.
  - 5) Banheiros
  - 6) Entre outros itens/móveis espaços dos apartamentos.
- ✓ Ao final da estada do hóspede, é realizada a desinfecção completa do ambiente e suas superfícies. Bem como a troca de roupas de cama e toalhas. As janelas também permanecem abertas para a circulação do ar.
- ✓ Além da ventilação natural, os equipamentos de ar-condicionado são higienizados.
- ✓ Os itens de alta utilização para a limpeza também são higienizados com frequência:
  - 1) Vassouras.
  - 2) Aspiradores de pó.
  - 3) Baldes.
  - 4) Carrinhos.
  - 5) Entre outros objetos/itens utilizados para a limpeza dos apartamentos.



## **Alimentos e Bebidas** **(Restaurantes e Bares):**

- ✓ Reorganizamos nossos restaurantes, de forma que as mesas fiquem pelo menos dois metros de distância uma das outras e um metro e meio em relação às cadeiras.
- ✓ Recomendamos o número máximo de quatro pessoas em um espaço de dez metros quadrados.
- ✓ Em casos de unidades com restaurantes pequenos, orientamos que sejam realizadas reservas de horário junto à recepção de forma antecipada.
- ✓ Para os hotéis com mesas fixas, algumas serão interditadas de forma alternada para garantir o distanciamento de no mínimo dois metros.
- ✓ Oferecemos para todos os hóspedes a possibilidade de optar pelo Café Continental, que é servido diretamente no apartamento evitando possíveis aglomerações. O mesmo também pode ser aplicado para outras refeições. Dessa forma, orientamos a escolha do serviço à la carte e não de Buffet.
- ✓ Caso opte por Buffet, os alimentos serão mantidos cobertos e os hóspedes devem evitar manusear os mesmos. Por isso, são disponibilizados pegadores, que são trocados com frequência.
- ✓ As máquinas de café, refrigerantes e outros, em particular as partes em contato com as mãos de hóspedes e colaboradores, são higienizadas com mais frequência.



## **Alimentos e Bebidas** **(Restaurantes e Bares):**

- ✓ Realizamos toda a higienização de talhares, copos, pratos, entre outros itens utilizados para a alimentação. Porém, o hóspede também pode optar por esses itens na versão descartável.
- ✓ Disponibilizamos dispensers de álcool gel em diversos pontos dos restaurantes, para que os hóspedes possam higienizar as mãos.
- ✓ No que diz respeito ao Room Service:

- 1 Todas as bandejas permanecerão cobertas com o objetivo de proteger o alimento durante o transporte até o apartamento.
- 2 O colaborador designado para realizar a entrega é orientado a não adentrar ao apartamento. Ele deve entregar em mãos a bandeja com o pedido.
- 3 Ao finalizar a refeição, o hóspede deve colocar os utensílios do lado de fora do apartamento (corredor) para que o colaborador possa realizar o recolhimento.

- ✓ Para o serviço de coffee break, indicamos que sejam oferecidos kits individuais (tipo lunch box) para reduzir o contato de pessoas próximas às mesas de serviço.
- ✓ Nas unidades que têm bares, os clientes devem permanecer sentados e mantendo a distância de dois metros entre as mesas e um metro e meio entre as cadeiras.
- ✓ O recebimento de dinheiro, cartões e outras formas para pagamento ocorrem em área específica e os funcionários responsáveis por essa atividade não têm contato com a manipulação de alimentos ou produtos não embalados.





## Áreas de lazer:

- ✓ Nesse processo de volta pós-pandemia, serão estimuladas atividades ao ar livre. Sempre respeitando o distanciamento social.
- ✓ Promovemos a ventilação natural em espaços fechados como, por exemplo, as academias e medidas de higienização para todos os espaços destinados ao lazer.
- ✓ As academias poderão operar ou com agendamento de horário ou com espaçamento entre os equipamentos.
- ✓ As equipes de atendimento de serviço de piscinas orientam os hóspedes para que evitem aglomerações nesses espaços. As espreguiçadeiras, bem como mesas e cadeiras, ficarão afastadas uma das outras.
- ✓ Todos os itens utilizados pelos clientes nessas áreas comuns são higienizados com frequência. Exemplos:
  - 1) Armários.
  - 2) Cabides.
  - 3) Chaves.
  - 4) Mesas e cadeiras.
  - 5) Equipamentos de academia
  - 6) Brinquedos.
  - 7) Itens de spas (para unidades que oferecem esse serviço)
  - 6) Entre outros itens/objetos de uso comum.



## Áreas de lazer:

- ✓ Em vários pontos das áreas de lazer das unidades da Nacional Inn Hotéis são disponibilizados dispensers de álcool gel para que o hóspede possa higienizar as mãos.

Aumentamos a frequência da limpeza de itens/objetos e espaços:

- ✓
  - 1) Banheiros.
  - 2) Balcões de atendimento.
  - 3) Vestiários.
  - 4) Maçanetas.
  - 5) Entre outros itens/objetos/espacos de uso comum.
- ✓ Todos os colaboradores diretos e indiretos são orientados a seguir todas essas boas práticas de higienização.



## **Espaços para Eventos:**

- ✓ Durante a realização de eventos o distanciamento entre os participantes será aumentado. O espaçamento não deve ser somente lateral, mas principalmente considerar o espaçamento também das cadeiras “da frente” quando em formato de auditório. Deve respeitar uma distância mínima entre mesas (dois metros) e cadeiras (um metro) considerando uma pessoa sentada.
- ✓ Nas áreas comuns dos espaços reservados para os eventos, foram reduzidas as mobílias (como sofás, mesas, cadeiras, entre outras) com o objetivo de evitar aglomerações.
- ✓ Todos os itens/objetos utilizados em nossos espaços para eventos são higienizados com desinfetantes com alto poder de desinfecção. Exemplos:
  - 1) Mesas e cadeiras.
  - 2) Corrimãos.
  - 3) Interruptores.
  - 4) Telefones
  - 5) Banheiros.
  - 6) Balcões.
  - 7) Equipamentos audiovisuais.
  - 8) Entre outros itens e espaços de ampla utilização.



## **Espaços para Eventos:**

- ✔ O atendimento aos participantes de quaisquer eventos em nossas unidades será organizado para evitar a formação de filas. Quando não for possível, o chão será demarcado para garantir o distanciamento mínimo de um metro e meio entre as pessoas.
- ✔ Para o serviço de coffee break, também indicamos kits individuais (lunch box), para reduzir o contato de pessoas próximas às mesas de serviço.
- ✔ Quando houver balcões de credenciamento manteremos o distanciamento de um metro e meio entre as pessoas nas filas de acesso ao evento. As indicações serão feitas no chão.
- ✔ São disponibilizados dispensers de álcool gel para que os participantes e organizadores dos eventos possam higienizar as mãos.
- ✔ Os dispensers também estão localizados em áreas comuns como os banheiros, não apenas dos visitantes, mas também dos colaboradores.
- ✔ Todos os colaboradores terceirizados e organizadores do evento precisam estar cientes dessas regras de higienização e segui-las.



## Higienização Pessoal dos Colaboradores:

- ✓ Todos os colaboradores foram orientados a realizar os seus protocolos individuais de segurança periodicamente e constantemente como:
  - 1) Higienizar corretamente as mãos seguindo os padrões pré-estabelecidos.
  - 2) Retirar o EPI, lavá-lo e guardá-lo (esses materiais são individuais e jamais deverão ser compartilhados).
  - 3) Todos os colaboradores usam máscaras descartáveis com durabilidade de duas horas e, no caso da inexistência das máscaras descartáveis, recomendamos o uso de máscaras de pano com troca e higienização das mesmas conforme recomendação da ANVISA.
  - 4) Profissionais designados para a realização da retirada ou troca da roupa de cama utilizam Equipamentos de Proteção Individual com luvas de procedimento, óculos, avental e máscara descartável.
  - 5) Os uniformes da equipe de governança são lavados no Hotel ou em lavanderias terceirizadas.
  - 6) Toda a equipe (principalmente mensageiros e manobristas) higieniza as mãos após carregar malas e bagagens.



## Higienização Pessoal dos Colaboradores:

**7)** Manobristas higienizam volantes, botões, maçanetas, sensores/chaves dos carros: tanto antes de dirigir os veículos, como na entrega ao cliente.

**8)** Além disso, a higienização das mãos com álcool gel é realizada antes e depois de cada carro manobrado e o uso de máscara é obrigatório durante o trajeto e a manobra.

**9)** Os mensageiros desinfetam com álcool 70% as alças, puxadores, zíperes e cadeados/lacres das malas.

✓ Todos os colaboradores foram orientados sobre as formas de contágio e as formas de prevenção do novo Coronavírus (COVID-19). Por isso:

**1)** Não podem compartilhar objetos de uso pessoal.

**2)** Devem evitar contato físico.

**3)** Têm acesso a termômetros higienizados para medir a temperatura.

**4)** Entre outras recomendações.



## **Alimentos e Bebidas**

### **Colaboradores:**

- ✔ Nos refeitórios dos colaboradores, recomendamos o uso alternado de cadeiras para garantir o espaçamento entre eles.
- ✔ Para os refeitórios com mesas ou cadeiras fixas recomendamos a interdição de mesas ou cadeiras de forma alternada.
- ✔ Para garantir o distanciamento social e a segurança alimentar nos refeitórios, disponibilizamos uma auxiliar ou uma copeira em cada espaço para servir o alimento aos colaboradores no buffet.
- ✔ Também instalamos proteções de acrílico, com o objetivo de resguardar os alimentos.
- ✔ Os talheres são entregues junto com o prato pelo auxiliar ou copeira ou embalados individualmente.
- ✔ Reduzimos e controlamos rigorosamente o acesso de pessoas externas às áreas de produção e manipulação de alimentos, incluindo fornecedores.
- ✔ Toda e qualquer pessoa que precise entrar na cozinha deve lavar as mãos e desinfetá-las corretamente, além de utilizar máscaras.



## Comunicação:

Desde o momento do check-in, os hóspedes são orientados sobre os novos protocolos de higienização e também a informar sobre o seu estado de saúde: indicando se estão dentro do grupo de risco (idosos, diabéticos, etc.) e se possuem plano de saúde.

Os clientes são informados sobre seus direitos e deveres diante desta demanda temporária e motivados a colaborar com os padrões apresentados. Para evitar a transmissão direta do COVID-19 entre pessoas (clientes, colaboradores e prestadores de serviços), os colaboradores usam máscaras, que são fornecidas pelas gerências.

Foram intensificadas as recomendações de higienização das mãos antes e depois do atendimento de cada cliente, após uso do banheiro e após entrar em contato com superfícies de uso comum como balcões, corrimãos, teclados, entre outros itens.



## Monitoramento:

- ✔ Criamos em cada regional, Comitês para Gerenciamento de Crises (eles são compostos por lideranças) para centralizar as ações internas, discutir casos pontuais e avaliar a flexibilização ou não de normas, conforme progresso e reabertura da economia.
- ✔ As lideranças realizarão inspeções diárias em todas as áreas de preparo e serviço de alimentos para garantir que os métodos de limpeza e de higienização são seguidos e realizados de modo consistente.
- ✔ Acompanhamos a saúde dos colaboradores e afastamos no caso de qualquer suspeita ou confirmação da doença.



## Sobre a Nacional Inn Hotéis:

A Nacional Inn Hotéis é a maior empresa brasileira do segmento com empreendimentos próprios. São mais de 60 unidades, em 26 destinos e oito estados. Além de oferecer hospedagem de qualidade e em localizações estratégicas, também dispõe de salas e espaços para eventos. O CENACON, Centro Nacional Inn de Convenções, está presente em importantes municípios do país. A Nacional Inn Hotéis é familiar e, por isso, compreende a importância do cuidar, da hospitalidade! A empresa cresceu, mas sua trajetória continua sendo pautada pelo amor ao trabalho!

### Fontes utilizadas e consultadas para a produção desta cartilha:

- Organização Mundial da Saúde
- Governo do Estado de São Paulo
- ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – SP
- BLTA – Brazilian Luxury Travel Association
- RESORTS BRASIL – Associação Brasileira de Resorts
- FOHB – Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil
- SENAC São Paulo – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
- AMTSBE – Associação Mundial Turismo de Saúde e Bem-Estar



[www.nacionalinn.com.br](http://www.nacionalinn.com.br)