

Plano interno de Ação COVID-19
(julho de 2020)



INTRODUÇÃO

O Plano Interno de Ação COVID-19 é um conjunto de normas, procedimentos e adequações que descrevem nossa política interna, atuação e responsabilidade para a retomada das atividades com maior segurança em meio a pandemia de COVID-19.

As medidas adotadas têm como base os protocolos oficiais do governo federal disponibilizados na homepage do Ministério do Turismo (www.turismo.gov.br/seloresponsavel) que visa assegurar em todos os setores, os protocolos Essenciais e Transversais de distanciamento social, higiene e sanitização dos ambientes, segurança aos colaboradores e hóspedes, além de estabelecer comunicação contínua e prever ações de monitoramento das medidas adotadas.

1. CALENDÁRIO PARA RETOMADA DAS ATIVIDADES

- 1.1.1. Dia 31.08.2020 – Treinamento teórico para Equipe;
- 1.1.2. De 01.09.2020 a 03.09.2020 – Treinamento prático, limpeza, higienização e adequações dos espaços físicos;
- 1.1.3. Dia 04.09.2020 – Abertura ao público

2. COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO

2.1 INTERNO

- 2.1.1 Enviar *Plano Interno de Ação COVID-19* para Equipe Ancora por aplicativo de mensagens no grupo específico de comunicação da retomada das atividades até 31.07.2020
- 2.1.2 Criar cartilha específica para a Equipe Ancora com ações gerais de prevenção dentro e fora do trabalho, ações específicas por cargo/função e procedimentos em caso de suspeita ou confirmação de COVID-19, além de estimular que os colaboradores informem prontamente sua condição de saúde e automonitoramento. A cartilha deve ser enviada por aplicativo de mensagens no grupo específico de comunicação da retomada das atividades até 31.07.2020
- 2.1.3 Criar cartazes com alertas das medidas e recomendações para os colaboradores a serem fixados no Restaurante, Copa (apto. 113), Almoxarifado (apto. 101), Lounge (apto102) , recepção, guarita e sanitários.
- 2.1.4 O treinamento teórico e prático das ações será realizado de 31.08.2020 a 03.09.2020 ainda sem abertura da Pousada para o público.

2.2 EXTERNO

- 2.2.1 Adequar cartilha específica interna para os prestadores de serviço avulsos regulares ou não e compartilhar com os mais regulares (Piscina, Ar condicionado, Lavanderia, Grama e Jardim) até 31.07.2020 Os demais devem ser informados na solicitação dos serviços.
- 2.2.2 Disponibilizar novas políticas no website, email de solicitação/confirmação de reserva e redes sociais da Pousada Restinga incluindo políticas sobre possíveis transgressões das normas internas para enfrentamento da COVID-19;
- 2.2.3 Criar cartazes com alertas das medidas e recomendações adotadas para os hóspedes, além das regras básicas de higiene como, lavagem das mãos, utilização do álcool em gel, etiqueta respiratória ao tossir ou espirrar, uso de máscara e distanciamento físico mínimo de 1,5m de distância. Os cartazes que devem ser fixados em todas as unidades operacionais e na área externa próximo a piscina e acesso à praia.

3. DISTANCIAMENTO SOCIAL

3.1 ADEQUAÇÕES E RESTRIÇÕES DO ESPAÇO FÍSICO

- 3.1.1 **Recepção e o Salão Social** - permanecerão fechados aos hóspedes, inquilinos e alojados. Somente os membros TRIP terão acessos ao escritório. O Salão Social será utilizado para reuniões com colaboradores, prestadores e parceiros com limite máximo de 03 pessoas por sessão;
- 3.1.2 **Apartamento 102** - será adaptado para **Lounge**, para receber passantes e hóspedes que precisem preencher formulário virtual para check-in ou aguardar o serviço de quarto. Deve ser livre de jornais, revistas e livros;
- 3.1.3 **Guarita** - será adaptada para check-in com ficha virtual;
- 3.1.4 **Restaurante** - permanecerá fechado aos hóspedes, inquilinos e alojados. O café da manhã, alimentos e bebidas, devem ser solicitados por formulário digital e servidos no formato delivery, com retirada na porta do restaurante e entregue nas varandas dos apartamentos. Só será permitida a permanência no restaurante da equipe que estiver responsável pela produção dos alimentos.
- 3.1.5 **Banheiro Social** – Permanecerá fechado aos hóspedes, inquilinos e alojados. O uso será exclusivo dos colaboradores do sexo masculino e prestadores de serviço avulso.
- 3.1.6 **Apartamento 113** - Não poderá mais servir como área de convivência. Uso restrito aos colaboradores com número máximo de 02 pessoas por vez. // Serviço de Copa para lanches e refeições (essas em horários programados). // Banheiro exclusivo para uso dos colaboradores do sexo feminino. // Guarda-volumes e Rouparia.
- 3.1.7 **Piscina e Quiosques** – As cadeiras dos quiosques superiores e as espreguiçadeiras das piscinas devem ser retiradas, guardadas e não disponibilizadas para uso. // O quiosque inferior deverá ser isolado de maneira a não permitir sua utilização. Churrascos nessa área também não serão permitidos. // A piscina deve receber no máximo 20 pessoas por vez, tendo área mínima permitida de 4m²/pessoa. A restrição será equacionada pela limitação de horário VS numeração dos apartamentos, onde: - Apartamentos “pares” poderão utilizar a piscina das 7:00h as 12:00h e os apartamentos “ímpares” das 13:00h as 18h. *O uso será restrito aos horários indicados.
- 3.1.8 **Apartamentos Operacionais** – Serão utilizados apenas 10 unidades para operação de retomada das atividades + 01 unidade de estepe. Selecionados – (203;104;205;106;207;208;109;210;111;212) + (211)
- 3.1.9 **Apartamentos Não Operacionais** – Os apartamentos não operacionais devem permanecer habilitados e cumprindo rotinas de manutenção. As unidades (103;105;110;113) devem ter as varandas demarcadas e preparadas para pausa/descanso da equipe de forma individual;
- 3.1.10 **Banheiros** – Todos os banheiros devem substituir tolhas de rosto de tecido por toalhas de papel em dispensers; // As lixeiras devem ser substituídas por lixeiras de pedal. (Obs.: Todas as lixeiras da área interna dos apartamentos devem seguir esse modelo);

- 3.1.11 **Acessos as unidades operacionais e de serviço**– Todos os apartamentos operacionais e unidades de serviço (Copa, Lounge, Restaurante, Almoxarifado) devem receber dispensers de álcool em gel próximo a porta de entrada devidamente sinalizados.
- 3.1.12 **DAY USE mais+** – A modalidade de Day use dará lugar ao Day Use mais+ , onde o acesso será concedido juntamente com a utilização de um apartamento(conforme disponibilidade), para permitir a utilização de banheiro exclusivo para um mesmo grupo de até 04 pessoas no máximo e ceder o apoio da cozinha para alimentos e bebidas; // Enxoval não faz parte da modalidade.

3.2 PROTOCOLO DE DISTANCIAMENTO SOCIAL - GERAL

- 3.2.1 Manter mínimo de 1,5m de distância entre as pessoas;
- 3.2.2 Utilizar sempre a máscara quando precisar entrar em contato com outra pessoa mesmo que mantendo a distância mínima de 1,5m;
- 3.2.3 Evitar cumprimentos com contato físico, como aperto de mãos, abraços e beijos.
- 3.2.4 Evitar o compartilhamento de objetos pessoais e de trabalho (celulares, tabletes, fones de ouvido, canetas etc.), bem como talheres, pratos e copos;

3.3 PROTOCOLO DE DISTANCIAMENTO SOCIAL - EQUIPE

- 3.3.1 Manter rotina de distanciamento social geral também fora do ambiente de trabalho;
- 3.3.2 Chegar ao ambiente de trabalho usando máscara;
- 3.3.3 Iniciar PROTOCOLO ESPECÍFICO para desenvolvimento do trabalho, fornecido junto com treinamento prévio para retomada das atividades;
- 3.3.4 Independente dos EPI'S específicos para cada atividade, todos sem exceção, deverão fazer uso de máscaras durante todo o tempo, com única exceção nos momentos de descanso e refeição e exclusivamente nos lugares específicos para este fim previamente estabelecidos (varandas dos aptos 103;105;110;113).
- 3.3.5 Manter o canal de comunicação geral através dos telefones e aplicativo de mensagens com a Pousada Restinga. Reuniões e debates em conjunto só serão realizados quando forem extremamente necessários e deverão ser realizados em ambientes abertos mantendo o distanciamento entre os participantes de no mínimo 2,0m.
- 3.3.6 Será ofertado alojamento para o colaborador que possa e deseje permanecer locado na Pousada por um período de até 30dias a contar da data de retomada, minimizando a exposição a COVID-19 nos transportes públicos.

3.4 PROTOCOLO DE DISTANCIAMENTO SOCIAL - HÓSPEDES

- 3.4.1 **CHECK-IN** – O Check-in deverá ser realizado virtualmente através de link enviado por email ou aplicativo de mensagens em até 24h antes do início da reserva, para devido preenchimento da FICHA DE RESERVAS VIRTUAL e pagamento (quando necessário) através dos cartões de débito ou crédito; // Em caso de dificuldades na operação virtual, será permitido o check-in presencial que será disponibilizado um espaço específico Lounge (apto 102) onde somente o responsável pela reserva terá acesso (limitado a 04 pessoas por vez), onde receberá, conexão a internet, link para preenchimento da FICHA DE RESERVAS VIRTUAL e opções para pagamento virtual ou na máquina de cartões por Aproximação, QRcode ou em último caso com inserção do cartão de débito ou crédito. // Não será permitido em qualquer hipótese pagamento das reservas, alimentos e bebidas com dinheiro. // O mesmo procedimento serve para pessoas de passagem, que não fizeram sua reserva antecipadamente; // Todos os Hóspedes já devem chegar na portaria da Pousada Restinga fazendo uso de máscara e antes do acesso terão sua temperatura aferida por meio de termômetro digital. Caso a temperatura ultrapasse os 37,5°C o Check-in não será concluído e daremos início ao PROTOCOLO ESPECÍFICO para suspeita de COVID-19.
- 3.4.2 **CHECKOUT** – O Checkout também será realizado através de link enviado com descrição dos consumos de alimentos, bebidas e serviços diversos para confirmação e pagamento; // Em caso de dificuldade na operação o hóspede também poderá solicitar orientação e realizar o procedimento no Lounge (apto. 102) seguindo as mesmas orientações descritas no check-in.
- 3.4.3 **BAGAGENS** – Sugerimos aos hóspedes que carreguem suas próprias bagagens. E em caso de dificuldade de locomoção, comunique a portaria no ato do check-in para que um colaborador possa ajudar, mantendo as regras de distanciamento mínimas necessárias. Caso a solicitação seja para o checkout, utilize o campo de observações no formulário de checkout para solicitação.
- 3.4.4 **PORTARIA** – Terá horário restrito e funcionará das 7:00h às 24:00h; // Qualquer solicitação para entrada e saída fora desse período deverá ser agendada previamente com nossos colaboradores através dos telefones e e-mail.
- 3.4.5 **CAFÉ DA MANHÃ** – O hóspede receberá um link através do email ou telefone cadastrado, para seleção dos itens de café da manhã de sua preferência e escolha do horário que deseja receber sua solicitação. Deverá ser preenchido sempre até as 18h do dia anterior; // O café da manhã será entregue na varanda e após degustação deve ser deixado no mesmo local para retirada pelos nossos colaboradores.

- 3.4.6 **SERVIÇO DE QUARTO (SQ)** – O SQ será realizado diariamente (a partir de duas diárias) impreterivelmente, com solicitação prévia do colaborador; // O serviço será realizado por um único colaborador; // Os hóspedes deverão deixar o apartamento para que o serviço possa ser executado com segurança e aguardar no Lounge (apto 102) ou na varanda do próprio apartamento caso desejem. A mesma ação é válida para assistência técnica e pequenos reparos por prestadores de serviço avulso.
- 3.4.7 **ALIMENTOS, BEBIDAS E SERVIÇOS DIVERSOS** – Alimentos e bebidas só poderão ser consumidos na área interna do apartamento ou nas suas respectivas varandas; // Para solicitação de alimentos, bebidas, dúvidas e serviços diversos, fazer uso dos telefones fixo e móvel da Pousada Restinga; // Falar com os colaboradores somente quando for extremamente necessário e fazendo uso de máscara.
- 3.4.8 **PISCINA** – Funcionará com horários exclusivos por apartamento conforme sua numeração. Sendo das 7:00h às 12h:00h somente apartamentos com números pares e das 13:00h às 18:00h somente apartamentos de números ímpares; // As espreguiçadeiras não serão disponibilizadas. Sugerimos que os hóspedes nesse momento tragam suas cadeiras de praia, esteiras e toalhas apropriadas para o banho de sol.
- 3.4.9 **VISITANTES** – Não será permitido o acesso de visitantes, mesmo por curto espaço de tempo, a nenhum dos apartamentos ou área interna da Pousada;
- 3.4.10 **APARTAMENTOS MULTIPLOS** – Não serão permitidas mais que 04 pessoas dentro de um apartamento ou varanda, mesmo que estas sejam da mesma família.

4. SANITIZAÇÃO DE AMBIENTES

Para sanitização dos ambientes deve-se utilizar somente desinfetantes para uso geral (normalmente à base de cloro, álcoois, fenóis e quaternário de amônio) devidamente registrados junto a ANVISA.

4.1 SANITIZAÇÃO DE ÁREAS COMUNS

- 4.1.1 Guarita, escritório, lounge(apto102), almoxarifado(apto101), copa(apto113) e banheiro social devem ser limpos, desinfetados e higienizados no início do turno das agentes de Limpeza;
- 4.1.2 A manutenção da higienização dos ambientes deve ser realizada por todos os membros da equipe que utilizarem os espaços.
- 4.1.3 Limpar frequentemente superfícies de contato, como: Maçanetas de portas, corrimãos, interruptores, tomadas, telefones fixos, telefone celular,

máquina de cartão, teclados, mouse, telas(tvs), notebooks, bancadas de trabalho, móveis em área de espera, etc.

- 4.1.4 Promover a remoção frequente do lixo de forma a não gerar acúmulo, recolhendo sempre após atingir 50% da capacidade de cada recipiente, trocando os sacos e seguindo as regras para nova higienização pessoal e dos ambientes;

4.2 SANITIZAÇÃO DAS UNIDADES OPERACIONAIS

- 4.2.1 Ao final da estada do hóspede, deverá ser realizada limpeza e desinfecção completa da unidade habitacional e de suas superfícies, antes da entrada de novo hóspede;
- 4.2.2 A limpeza da unidade habitacional deve acontecer com o ambiente ventilado deixando portas e janelas abertas e ar-condicionado desligado e deverá ser realizado por somente um agente de limpeza utilizando todos os EPI's descritos nesse plano;
- 4.2.3 A remoção do enxoval não poderá ser realizada pelo mesmo agente de limpeza da unidade habitacional, em qualquer hipótese.
- 4.2.4 A remoção do enxoval (cama, mesa e banho) e do lixo, será realizada única e exclusivamente pelo zelador diurno e por seu substituto em dias de ausência por qualquer motivo;
- 4.2.5 Antes da remoção do enxoval ele deverá ser contabilizado e registrado em etiqueta. Somente depois da contagem e registro, os itens devem ser colocados em um saco plástico 300L e lacrados, recebendo então a etiqueta de contagem geral dos itens e levados para o apto. 101, onde aguardará recolhimento pela Lavanderia;
- 4.2.6 Ao recolher a roupa de cama, não sacudir e colocar todos os itens sobre o lençol de casal do colchão, e enrolar formando uma "trouxa" onde a superfície de contato com o hóspede fica voltada para dentro; (evitar encostar a rouparia no corpo);
- 4.2.7 Travesseiros, cortinas e redes também devem ser trocados após cada estada;
- 4.2.8 Cuidado no recolhimento do Lixo para que o recipiente não transborde ou não seja completamente lacrado. Caso necessário, utilizar mais sacos para recolhimento;
- 4.2.9 Além da limpeza e higienização geral, os agentes de limpeza devem ficar atentos a "superfícies críticas, como: Maçanetas de todas as portas do apartamento (lembrar da porta inferior de acesso para os apto. Super e Super mais+), Geladeira, cooktop, corrimãos, Interruptores, tomadas, controles remotos de ar e tv, cadeiras, poltronas, camas, blackout, guarda-corpos e vidros das varandas etc.

5. PROTOCOLOS DE HIGIENE E SEGURANÇA ESPECÍFICO - EQUIPE

- 5.1 A pousada restinga irá fornecer além do fardamento para uso em serviço, mais dois fardamentos para traslado casa – trabalho - casa;
- 5.2 Será aferida a temperatura corporal de cada membro da equipe antes de iniciar seu turno e se esta exceder 37,5° o mesmo será impedido de iniciar seu trabalho e afastado até que passe pelo serviço de saúde mais próximo, seja liberado e esteja sem nenhuma alteração ou sintoma;
- 5.3 Cada colaborador deverá tomar banho assim que chegar, acondicionando seu fardamento próprio para o traslado em sacos plásticos. Ao término de cada turno deverá tomar banho novamente e colocar fardamento limpo disponibilizado para retornar à sua residência.
- 5.4 A limpeza/desinfecção do fardamento ficará a cargo de cada colaborador;
- 5.5 EPI'S – A pousada restinga fornecerá para sua equipe operar internamente em seus devidos setores: Máscaras, luvas, face-shield (escudo protetor de face), aventais e toucas para cabeça e pés;
- 5.6 Máscaras de tecido devem ser trocadas a cada duas horas. Só podem ser tocadas pelo elástico. São de uso individual e não podem ser compartilhadas. Devem ser lavadas assim imediatamente após uso, com água, água sanitária e sabão em pó.
- 5.7 Máscaras, luvas e toucas descartáveis devem ser colocadas em saco plástico, lacradas e descartadas na lixeira externa;
- 5.8 O face-shield (escudo protetor de face) deve ser desinfetado ao término de cada tarefa utilizando borrifador de álcool e PERFEX. Lembrar de higienizá-lo também após uso dos sanitários;
- 5.9 Botas e calçados devem ser desinfetados ao término de cada turno, utilizando borrifador com álcool 70%.
- 5.10 Para acesso aos apartamentos os colaboradores devem estar usando, máscara, face-shield (escudo protetor de face), luvas, toucas para pés e cabeça;
- 5.11 Acessórios e ferramentas de trabalho não devem ser compartilhados. Cada colaborador deve ter seu próprio kit devidamente identificado. Em caso de acessórios como, lanterna, termômetros, chaves e ferramentas de uso geral, estes devem ser desinfetados com álcool a 70% sempre após sua utilização;

6. PROTOCOLO DE HIGIENE E SEGURANÇA ESPECÍFICO – PRESTADORES DE SERVIÇO AVULSO

- 6.1 Agendar e acordar previamente os serviços e valores;
- 6.2 Pagamentos serão realizados através de transferência bancária. Não trabalharemos com dinheiro em espécie;
- 6.3 Utilizar sempre o estacionamento externo e caso haja real necessidade de acessar com o veículo, solicitar a portaria e aguardar autorização;
- 6.4 O acesso só será permitido se o prestador estiver utilizando devidamente uniforme e EPI's básicos (calçados fechados, luvas, máscaras e protetor facial – *face-shield*), que devem ser usados por todo o tempo de permanência na pousada, da chegada até a saída. EPI's específicos serão solicitados em conformidade com atividade a ser realizada;
- 6.5 A temperatura será aferida na portaria e só será permitida a entrada se estiver abaixo de 37,5°;
- 6.6 Aguardar autorização do zelador para ter acesso ao ambiente de manutenção (apartamentos, áreas de serviço, lajes etc.);
- 6.7 Manter distanciamento mínimo de 1,5m entre as pessoas;
- 6.8 Em nenhuma hipótese permanecer no mesmo ambiente com hóspedes;
- 6.9 Só serão permitidos no máximo 02 trabalhadores por vez em cada ambiente (responsável + ajudante) acompanhados de um funcionário;
- 6.10 Se precisar de insumos, ferramentas ou qualquer tipo de material da Pousada, solicitar ao zelador, mantendo o distanciamento mínimo de 1,5m;
- 6.11 Não fumar, lanchar ou fazer refeições nas dependências da Pousada;
- 6.12 Em caso de necessidade, utilizar somente o banheiro social.

7. PROTOCOLOS ESPECÍFICOS NO CASO DE CONFIRMAÇÃO DE COVID-19

7.1 EQUIPE

Caso algum membro da Equipe apresente sintomas da COVID-19, confirme contágio ou tenha casos confirmados em familiares residentes na mesma casa, este deverá informar imediatamente a qualquer membro TRIP, para que as seguintes providencias sejam tomadas:

- 7.1.1 Afastamento imediato das funções;
- 7.1.2 Comunicação às autoridades de saúde do município;
- 7.1.3 Acompanhamento do tratamento fornecendo todo o apoio necessário, incluindo medicamentos e tratamentos disponíveis no momento do diagnóstico;
- 7.1.4 Avaliação e registro médico informando tempo necessário de afastamento;
- 7.1.5 Comunicação com a contabilidade para procedimentos legais em função dos prazos necessários para afastamento temporário das atividades.

7.2 HÓSPEDE

Caso algum hóspede apresente sintomas da COVID-19, confirme contágio ou tenha casos confirmados em familiares residentes na mesma casa durante sua estada, este deverá informar imediatamente a qualquer membro TRIP, para que as seguintes providencias sejam tomadas:

- 7.2.1 O hóspede com suspeita ou confirmação da Covid-19, bem como os demais ocupantes da mesma unidade, não devem sair do seu apartamento e entrar em contato imediato com seu médico, plano de saúde e/ou unidade de saúde local;
- 7.2.2 A pousada deve comunicar imediatamente às Autoridades de Saúde do Município – Telefone (155);
- 7.2.3 O checkout deve ser solicitado no mesmo dia;
- 7.2.4 O hóspede deve receber o reembolso somente das diárias não utilizadas;
- 7.2.5 Caso o hóspede não tenha veículo próprio alocado na pousada durante sua estada, deverá solicitar traslado particular para unidade de saúde ou residência, conforme orientação médica;
- 7.2.6 O hóspede e demais ocupantes do apartamento em questão, só poderão deixar o apartamento, quando o veículo estiver pronto para levá-los a seu destino;
- 7.2.7 Após checkout, o apartamento deve permanecer isolado até algum agente de limpeza estar disponível para limpeza e desinfecção.

8. EM CASO DE DESCUMPRIMENTO DOS PROTOCOLOS

8.1 EQUIPE

Caso algum membro da equipe descumpra qualquer destes protocolos de forma deliberada, poderá ser desligado do quadro de colaboradores, inclusive por justa causa;

8.2 HÓSPEDES

Caso algum hóspede descumpra qualquer destes protocolos de forma deliberada, terá sua reserva cancelada imediatamente, sem reembolso das diárias ainda não utilizadas.