

# MANUAL GERAL COM ORIENTAÇÕES DE FUNCIONAMENTO PARA MOTÉIS

---

GUIA PARA AUXILIAR OS  
MOTELIROS DURANTE A PANDEMIA



# Índice

---

1 CUIDADOS COM OS COLABORADORES E COM O LOCAL DE TRABALHO.....	1-3
2.PROTOCOLOS DE LIMPEZA.....	4
2.1 O QUE UTILIZAR NA LIMPEZA	
2.1.1 PRODUTOS PARA HIGIENIZAÇÃO	
2.1.2 MATERIAL	
2.1.3 EPIS	
2.2 RECEPÇÃO.....	5
2.3 GARAGEM.....	6
2.4 ESCADA.....	6
2.5 PISO.....	6
2.6 SUÍTE.....	7
2.6.1 PARTE EXTERNA	
2.6.2 PARTE INTERNA	
2.7 BANHEIRO.....	8
2.8 BANHEIRA.....	8
2.9 PROCEDIMENTOS DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DOS BASTIDORES DO MOTEL.....	9
2.7.1 CORREDOR DE SERVIÇO.....	9
2.7.2 COZINHA.....	9
2.8 PANOS DE CHÃO.....	10
2.8.1 LAVAGEM DOS PANOS DE CHÃO.....	10
2.9 LUVAS.....	11
2.10 MÁSCARAS.....	11
3. MARKETING DO MOTEL.....	12-13
3.1 SITE DO MOTEL	
3.2 PREÇO E PROMOÇÕES	
3.3 REDES SOCIAIS	
3.4 MÍDIA	
4. JURÍDICO.....	14-17
CRÉDITOS.....	18

# 1- Cuidados com os colaboradores e com o local de trabalho

## DICAS PARA O AMBIENTE CORPORATIVO

- Higienizar constantemente o ambiente de trabalho, principalmente superfícies e objetos tocados com frequência (telefones, teclados, controles, balcões e maçanetas). Essa prática deve ser redobrada nos setores com maior fluxo de pessoas;
- Manter dispensers com sabão e álcool em gel espalhados em locais visíveis e com fácil acesso;
- Aumentar o espaço entre as estações de trabalho ou mesas do refeitório, para que os funcionários e visitantes não fiquem tão próximos, diminuindo o risco de contágio;
- Priorizar a saúde e o bem-estar coletivo! Elaborar um plano de funcionamento da empresa para esse período e, sendo possível, oferecer férias coletivas, antecipar as férias ou alterar a jornada de trabalho;
- Deixar em casa qualquer funcionário que apresente tosse, coriza, febre, dor no corpo e cefaleia;

- Afastar colaboradores com mais de 60 anos e aqueles com doenças, principalmente diabetes tipo I, hipertensão de difícil controle, cardiopatias, incluindo os que usam imunossupressores ou que possuem patologias pulmonares;
- Mantenha funcionárias gestantes todas em casa;
- Horários das refeições devem ser espaçados para não superlotar os refeitórios. Além disso, os assentos devem ser marcados nas mesas para manter espaçamento;
- Álcool gel em todas as portas de entrada e próximo aos bebedouros;
- Informativos enviados via e-mail a todos os funcionários;
- Cancelar treinamentos presenciais em sala;
- Na manipulação de roupas de cama e banho, estas não devem ser chacoalhadas antes da lavagem, pois isso contribui para a dispersão do vírus. É essencial o uso de máscaras e EPIs durante o manuseio do enxoval e da limpeza da suíte. Nesta ocasião, não se deve colocar as mãos do rosto, coçar olhos e nariz;

- Ao chegar no motel, o colaborador deverá pisar com os sapatos em um pano molhado com desinfetante. Em seguida, deverá lavar as mãos ou passar álcool gel (o ideal é disponibilizar um local com pia, sabonete e papel toalha);
- Higienizar a roupa com a qual chegou, pulverizando álcool 70% antes de dobrar e colocar no armário;
- Após colocar o uniforme para trabalhar, lavar as mãos com água e sabão.

## INFORMAÇÕES IMPORTANTES

### OS SINTOMAS DA COVID-19

Os sintomas mais comuns da Covid-19 são: febre, cansaço e tosse seca. Houve alguns relatos de sintomas gastrointestinais (náusea, vômito e diarreia) antes da ocorrência de sintomas respiratórios. Mas é importante dizer que esse é, principalmente, um vírus respiratório. Alguns pacientes podem também apresentar dores, congestão nasal, coriza e dor de garganta. Os sintomas geralmente são leves e começam gradualmente.

### O QUE SIGNIFICA UM CASO SUSPEITO?

O Ministério da Saúde classifica casos como suspeitos quando a pessoa apresenta febre e pelo menos um dos sinais mencionados ou sintomas respiratórios, após contato com caso suspeito ou confirmado para Covid-19, nos últimos 14 dias.



## 2. PROTOCOLO DE LIMPEZA

O procedimento de limpeza deve ser intensificado, reforçando o alto critério de higienização já adotado pelos hotéis. Atenção especial com itens sensíveis na hospedagem do cliente.

### O QUE UTILIZAR NA LIMPEZA

Produtos para higienização

- Desinfetante, em geral aprovado pelas leis da ANVISA
- Álcool 70% (reforçar a diluição para agir melhor)

### MATERIAIS

Pano tipo Perfex ou flanela

### EPIS

Touca

Máscara Azul

Avental

Óculos

Luva Nitrílica

Sapato

# RECEPÇÃO

## Protocolo de Limpeza

Preparo (OPCIONAL):

- Com -filme de PVC, proteja o teclado e o mouse. Para melhor aderência, passe o secador de leve para grudar o PVC nos itens.
- Higienize o telefone e a máquina de cartão de crédito.

Para os hotéis que têm o procedimento de solicitar o documento ao cliente na entrada:

- Após o registro da conta no computador, pegar o documento e passar um pano úmido com desinfetante, desde, claro, que o documento esteja encapado, para não danificar o impresso.

Motel em que a recepcionista tem contato direto com o cliente:

- Manter distância de 1 metro pelo menos;
- Oferecer ao hóspede álcool gel para passar nas mãos.

\*\*\*Recepcionista: passar álcool 70% nas mãos sempre que necessário.

- Chave /Cartão: Entregar em um saquinho lacrado com indicação de que foi higienizado com álcool 70% ou desinfetante;
- Pagamento/Check-out: Oferecer a máquina de cartão protegida por um saco plástico transparente e higienizar antes e após a utilização. Oferecer sachê ou dispenser de álcool gel para o hóspede e para o colaborador da Recepção utilizar após cada atendimento.

# GARAGEM

---

- Higienizar o portão, bem como o botão que abre e fecha o portão da garagem.

# ESCADA

---

- Higienizar o corrimão;
- Varrer a escada;
- Higienizar a escada (piso).

# PISO

---

- Passar desinfetante;
- Do fundo do quarto para porta de saída;
- Cantos das suítes / embaixo da cama.



# Suíte – Parte Externa

- Varrer e pulverizar álcool 70% e passar desinfetante no tapete da porta da suíte e no tapete tipo capacho de vinil;
- Higienizar portas, maçaneta e chaves.

# Suíte – Parte Interna

\*\*\*Sugestão: Após a limpeza, deixar a máquina de OZÔNIO ligada entre 5 a 10 minutos.

HIGIENIZAR			
Portas, maçanetas e local da chave	Colchão e Travesseiros	Jogo Americano	Frigobar (Higienizar a parte onde abre a porta do frigobar)
Interruptores de luz	Cabides	Pole Dance	Cesta de petiscos
Controles de TV e ar-condicionado	Tapetes de beira de cama (varrer e pulverizar desinfetante/álcool 70%)	Poltrona Erótica	Display com produtos eróticos
Telefone (teclas, bocal e fio)	Mesa, cadeira e cardápio	Lençol e toalhas (deixar em plásticos ou capas plásticas após lavados e higienizados)	Passa prato/Boqueta
Cinzeiro (lavar com desinfetante ou álcool 70%)	Copos e taças (após lavados e higienizados, deixar lacrado com filme PVC ou tampa e indicar que está higienizado)	Chinelos não descartáveis (embalar em capa plástica após higienizado)	Ar condicionado (ligar e pulverizar desinfetante no compartimento de saída de ar)

# BANHEIRO



# BANHEIRA

- Limpar parte interna com detergente clorado;
- Higienizar a hidro e o botão para ligar a hidro.

# PROCEDIMENTOS DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DA PARTE INTERNA DO MOTEL

## CORREDOR DE SERVIÇO

Arrumação:

- Deixar um pano molhado com desinfetante/água sanitária diluída em água;
- Limpar as solas dos sapatos a cada arrumação de suíte;
- Disponibilizar pias para lavar as mãos com sabão e secar com papel toalha ou álcool gel.

## COZINHA

- Deixar um pano molhado com desinfetante;
- Reforçar a diluição dos produtos de uso da cozinha;
- O funcionário da cozinha que for entregar pedido, além de limpar a sola do sapato, deve lavar bem as mãos antes de voltar para dentro cozinha.

ATENÇÃO COM A LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO				
Mesa de apoio e bancadas	Equipamentos	Louças e Talheres	Usar produtos mais concentrados	Máquina de lavar louças é o ideal.

# Panos de chão

- Os motéis precisam rever os procedimentos e os conceitos de higiene e limpeza;
- Este reforço de procedimentos exige especial atenção;
- O motel tem que ter uma quantidade superior ao que usava anteriormente;
- Exemplo necessário: 10 (dez) panos de chão pelo número de suítes do motel;
- O pano que limpar a privada precisa ser colocado para lavar.

## Procedimentos para lavagem dos panos de chão

O produto precisa ser mais concentrado para limpar e desinfetar

OPÇÃO A	OPÇÃO B
Lavar os panos de chão separadamente do enxoval do motel.	Lavar os panos na máquina de lavar com uma diluição de produtos mais concentrados.
Usar uma máquina Brastemp de lavar de 10/12 quilos.	
Usar uma secadora residencial 220 W.	
Não misturar os procedimentos da lavagem do pano de chão com o enxoval em uso no motel.	

**\*Os produtos usados para lavar o enxoval fazem a higienização de fungos e bactérias. Por isso, também podem ser usados para lavar os panos de chão na máquina.**

# LUVAS

- Antes de ir embora, pulverize desinfetante.
- Usar luvas para:
  - Retirar as roupas usada da suíte /não encostar no corpo;
  - Limpeza de toda a área molhada;
  - Limpeza da luva SEMPRE que terminar a arrumação da suíte;
  - Passar desinfetante ou álcool 70%.

# MÁSCARAS

- Marcar com caneta BIC a máscara de cada funcionário;
- Colocar as máscaras dentro de um saco ou em uma fronha amarrar com barbante;
- No momento que iniciar o processo de lavagem de lençol, colocar o saco-fronha com as máscaras dentro para lavar junto;
- Secar o saco-fronha cheio de máscaras amarrado com barbante no meio dos lençóis.

- Atenção: A máscara deve ser descartada quando danificar, perfurar, ou tiver uma deformação da estrutura física da material/tecido.

## SUGESTÕES

Pulverizar desinfetante na máscara / colocar em um saquinho.

Remover a máscara pelo elástico; evite tocar na parte frontal.

Guardar para trabalhar no outro dia.

Deixar a máscara de molho por 30 minutos em uma mistura de água sanitária com água potável. Enxaguar e colocar para secar.

Cuidado para não molhar a máscara.

A máscara precisa estar seca para ser utilizada de novo.

## 2. MARKETING NO MOTEL

**Dicas e sugestões para o Marketing no motel durante o período de pandemia do Covid-19**

### **SITE DO MOTEL**

Informe no seu site se o seu motel está funcionando ou se está fechado. Caso tenha alguma alteração no funcionamento, é muito importante informar se a cozinha está funcionando 24 horas ou apenas em horário específico ou com menu reduzido. Também é ideal apontar se houve alguma alteração no horário do pernoite ou períodos. Obs: Essa mesma recomendação vale para o Google Meu Negócio.

### **PREÇO E PROMOÇÕES**

Não recomendamos a estratégia de baixar o preço para gerar mais vendas. Possivelmente você não conseguirá estimular novas vendas e ainda vai cobrar mais barato dos hóspedes que já iriam ao seu motel nesse período de pandemia.

# REDES SOCIAIS

- ✓ Recomendamos muita cautela. A audiência das redes sociais está em alta, mas de forma geral está muito agressiva e recriminando as empresas que mostram um posicionamento vendedor. De forma geral, todos estão preocupados com a própria saúde e a de seus familiares. Sendo assim, entendemos que não é o momento de estimular vendas. Se você tem uma rede social, tenha muito cuidado com frases e imagens dos posts. Antes já não recomendávamos usar “piadas de duplo sentido”, agora reforçamos ainda mais essa orientação.
- ✓ Outro cuidado importante: se algum jornalista fizer contato com você ou com sua equipe de Recepção, orientamos a não dar entrevista, nem mesmo informações. Recomendamos pedir o contato do jornalista e dizer que irá acionar a nossa Assessoria de Imprensa. Após isso, avise imediatamente a ABMOTÉIS, que vamos te ajudar a conduzir essa solicitação.

# 3. JURÍDICO

## Perguntas e repostas das principais dúvidas dos moteleiros

### 1. No que concerne às restrições impostas aos diversos setores empresariais, o decreto do governo federal se sobrepõe aos decretos estaduais ou dos municípios ?

O STF (Supremo Tribunal Federal) já decidiu que, em face de peculiaridades próprias de cada localidade, vale o regramento imposto pela Prefeitura ou Governo Estadual, nos pontos em que não houver conflito. Sendo conflitantes, vale o decreto da Prefeitura.

### 2. O que o departamento jurídico da ABMotéis tem feito para auxiliar seus associados nesse momento de crise por conta da pandemia da Covid-19 ?

A ABMotéis tem organizado e favorecido a troca de informações entre os moteleiros de todo o País por meio de grupos de WhatsApp e Lives semanais, e os próprios associados, junto ao departamento jurídico, vão encontrando, em consenso, soluções e esclarecimentos para suas inconformidades.

Como participação objetiva por parte da direção da Associação, temos solicitado a colaboração de nossos apoiadores e autoridades, em geral membros do poder legislativo estadual e municipal. Deputados, vereadores e seus assessores vêm facilitando ou mesmo promovendo diretamente o contato com o Poder Executivo (prefeitos, secretários, assessores e governadores) com objetivo de reverter restrições.



### 3. Nesse cenário de motéis fechados, como os moteleiros podem fazer em relação aos direitos dos colaboradores do motel?

A suspensão do contrato de trabalho, prevista na Medida Provisória (MP) 936/2020, é o melhor caminho, porque, pelo período de 60 dias, o pagamento da remuneração do empregado se fará com recursos do FAT (Fundo de Amparo ao Trabalhador) - órgão gestor dos recursos do Seguro-Desemprego. Além disso, férias com pagamento do terço constitucional ficará para dezembro de 2020. Outra medida que atende a necessidade de alguns é a redução de jornada e salário em 50%. Então, no caso daqueles que estão no regime de 6x1 (seis por um), com uma folga semanal, passam a trabalhar dia sim e dia não, caindo de 220 (duzentos e vinte) horas mensais para 110 (cento e dez), trabalhando com a metade da equipe se a taxa de ocupação cair pela metade ou pouco menos.

### 4. De todas as ações já tomadas pelo Governo Federal, quais podem beneficiar os empresários do setor?

A MP 936/2020 é a que mais favorece nosso setor, já que permite a suspensão do contrato ou redução de jornada e férias com pagamento do terço constitucional em dezembro. Na maioria dos casos, sem prejuízo para os empregados.



## 5. Quais os cuidados que o moteleiro deve tomar para não ter problemas ao se utilizar do programa do Governo Federal, relacionado com a MP 936/2020 ?

A recomendação é não descuidar da parte formal. É preciso notificar com antecedência de dois dias a alteração, formalizar o acordo com a anuência expressa do empregado, comunicar o Governo no prazo de 10 dias da suspensão do contrato ou redução da jornada. Somente isso poderá garantir a validade das indicações impostas na medida provisória.

## 6. O empresário pode tentar uma liminar na Justiça para abrir seu motel?

Pode sim. Contudo, temos recomendado tentar negociação com prefeitos por meio de vereadores ou influenciadores no setor. Lembrem-se que uma negativa judicial é uma ordem expressa de fechamento, que pode prejudicar outros empresários do setor no município em questão. O argumento de “serviços essenciais” para abrigar trabalhadores do setor de Saúde, que não se sentem à vontade para voltar para casa pela exposição dos familiares, é um argumento bastante ponderável.

# ORIENTAÇÃO IMPORTANTE

A Associação Brasileira de Motéis recomenda que os motéis proíbam a entrada de mais de duas pessoas por suíte, deixando inclusive, durante este período, as suítes de festa indisponíveis para locação para mais de duas pessoas.

Esta medida é essencial para que possamos colaborar com o controle da pandemia e disponibilizar para os hóspedes um local seguro, higienizado e sem contato com funcionários ou qualquer tipo de pessoa.

Não seguir essa orientação poderá suspender motéis como serviço essencial, além de colocar em risco a saúde dos clientes e dos colaboradores.

Colaborem com o setor neste período. Sigam as recomendações de segurança, higienização e orientem todos os seus colaboradores a prestarem as informações corretas a todos os clientes que os procurarem.

# Créditos

## 1. CUIDADOS COM OS COLABORADORES E COM O LOCAL DE TRABALHO:

MEPAN: Medicina e Engenharia do Trabalho

www.mepan.com.br | [contato@mepan.com.br](mailto:contato@mepan.com.br) | 11 5575 7024

## 2. PROTOCOLO DE LIMPEZA:

Morilha Consultoria e Treinamento: Prof. Antonio Carlos Morilha

cmorilha@uol.com.br | 11 9 9552 2710

## 4. JURÍDICO:

FARIA BARCELOS SOCIEDADE DE ADVOGADOS

Dr. José Antonio Tavares Faria | 11 94089 1055

Dra. Estela Ferraz | 11 99942 2004



11 94722 0134  
[abmoteis@abmoteis.com.br](mailto:abmoteis@abmoteis.com.br)