

The logo for Mandaji Consultoria Hoteleira, featuring the word "Mandaji" in a bold, dark blue sans-serif font with a small blue dot above the 'i'. Below it, the words "CONSULTORIA HOTELEIRA" are written in a smaller, all-caps, dark blue sans-serif font. The logo is set against a white background within a dark blue banner that has a downward-pointing arrow shape at its bottom edge.

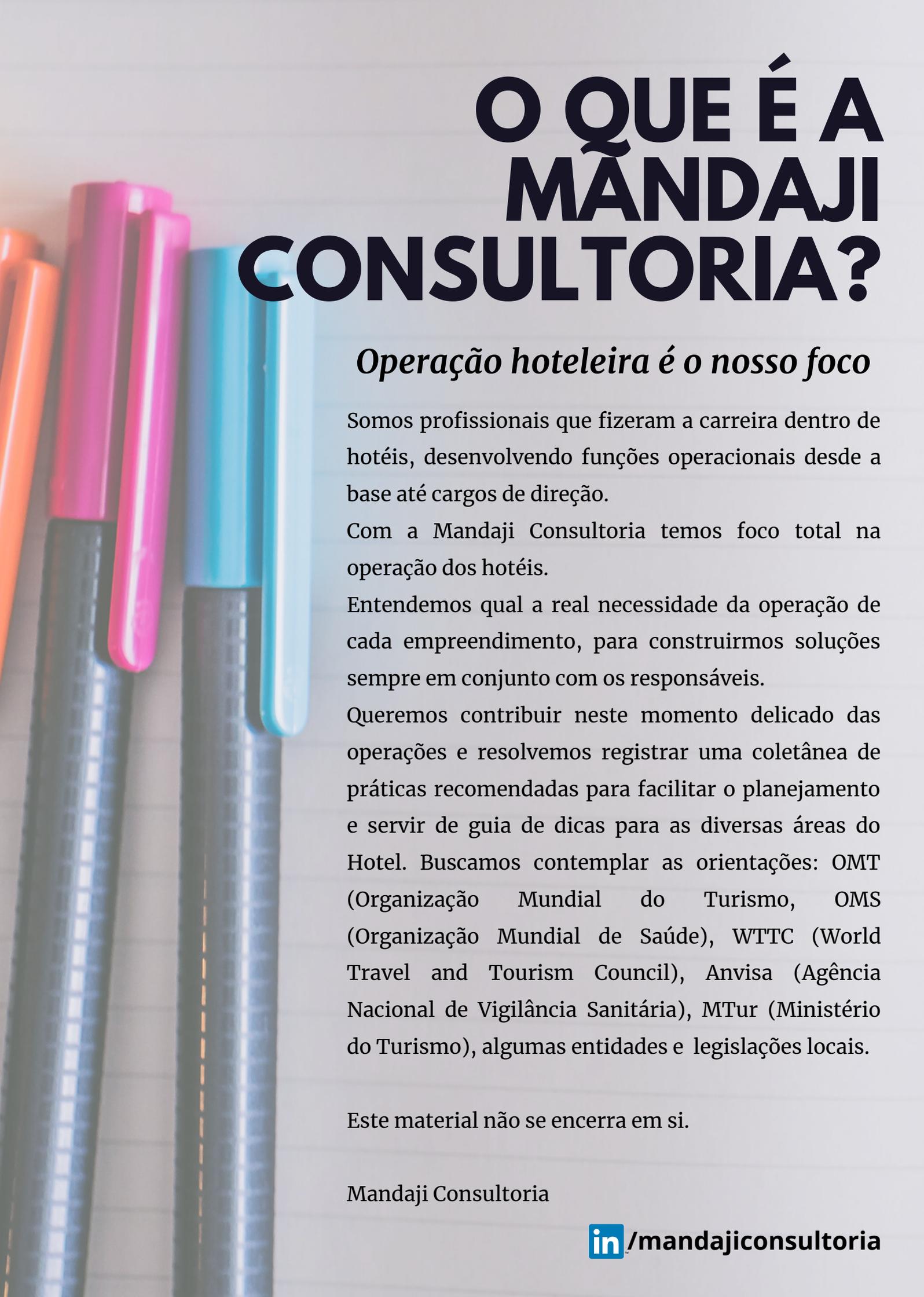
Mandaji
CONSULTORIA HOTELEIRA



Coletânea de orientações

Dicas de novos processos da Hotelaria

Mandaji Consultoria Hoteleira



O QUE É A MÃNDAJI CONSULTORIA?

Operação hoteleira é o nosso foco

Somos profissionais que fizeram a carreira dentro de hotéis, desenvolvendo funções operacionais desde a base até cargos de direção.

Com a Mandaji Consultoria temos foco total na operação dos hotéis.

Entendemos qual a real necessidade da operação de cada empreendimento, para construirmos soluções sempre em conjunto com os responsáveis.

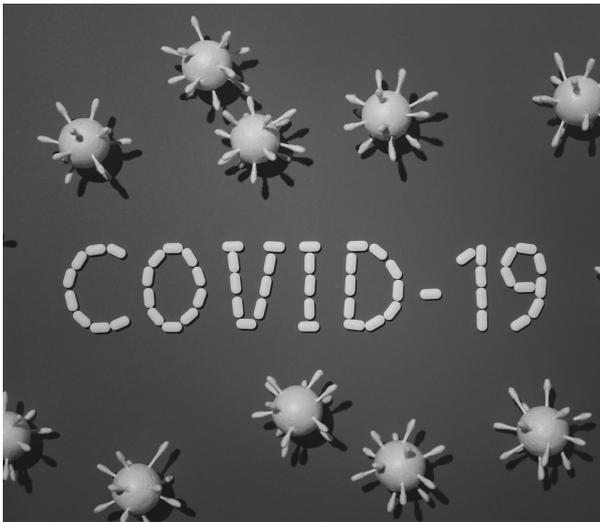
Queremos contribuir neste momento delicado das operações e resolvemos registrar uma coletânea de práticas recomendadas para facilitar o planejamento e servir de guia de dicas para as diversas áreas do Hotel. Buscamos contemplar as orientações: OMT (Organização Mundial do Turismo), OMS (Organização Mundial de Saúde), WTTC (World Travel and Tourism Council), Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), MTur (Ministério do Turismo), algumas entidades e legislações locais.

Este material não se encerra em si.

Mandaji Consultoria

 /mandajiconsultoria

O QUE ESTAMOS ENFRENTANDO



O QUE É COVID-19?

A COVID-19 é uma doença causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, que apresenta um quadro clínico que varia de infecções assintomáticas a quadros respiratórios graves. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), a maioria dos pacientes com COVID-19 (cerca de 80%) podem ser assintomáticos e cerca de 20% dos casos podem requerer atendimento hospitalar por apresentarem dificuldade respiratória e desses casos aproximadamente 5% podem necessitar de suporte para o tratamento de insuficiência respiratória (suporte ventilatório).

O QUE É O CORONAVÍRUS?

Coronavírus é uma família de vírus que causam infecções respiratórias. O novo agente do coronavírus foi descoberto em 31/12/19 após casos registrados na China.

Provoca a doença chamada de coronavírus (COVID-19).

Os primeiros coronavírus humanos foram isolados pela primeira vez em 1937.

No entanto, foi em 1965 que o vírus foi descrito como coronavírus, em decorrência do perfil na microscopia, parecendo uma coroa.

COMO É TRANSMITIDO?

A transmissão acontece de uma pessoa doente para outra ou por contato próximo por meio de:

- Toque do aperto de mão;
- Gotículas de saliva;
- Espirro;
- Tosse;
- Catarro;
- Objetos ou superfícies contaminadas, como celulares, mesas, maçanetas, brinquedos, teclados de computador etc.

<https://coronavirus.saude.gov.br/>

PRINCIPAIS SINTOMAS

Os sintomas da COVID-19 podem variar de um simples resfriado até uma pneumonia severa.

Sendo os sintomas mais comuns:

Tosse

Febre

Coriza

Dor de garganta

Dificuldade para respirar



COMO PREVINIR

As recomendações de prevenção à COVID-19 são as seguintes:

- Lave com frequência as mãos até a altura dos punhos, com água e sabão, ou então higienize com álcool em gel 70%;
- Ao tossir ou espirrar, cubra nariz e boca com lenço ou com o braço, e não com as mãos.
- Evite tocar olhos, nariz e boca com as mãos não lavadas;
- Ao tocar, lave sempre as mãos como já indicado.
- Mantenha uma distância mínima de cerca de 2 metros de qualquer pessoa tossindo ou espirrando;
- Evite abraços, beijos e apertos de mãos;
- Adote um comportamento amigável sem contato físico, mas sempre com um sorriso no rosto;
- Higienize com frequência o celular e os brinquedos das crianças;
- Não compartilhe objetos de uso pessoal, como talheres, toalhas, pratos e copos;
- Mantenha os ambientes limpos e bem ventilados;
- Evite circulação desnecessária nas ruas, estádios, teatros, shoppings, shows, cinemas e igrejas. Se puder, fique em casa;
- Se estiver doente, evite contato físico com outras pessoas, principalmente idosos e doentes crônicos, e fique em casa até melhorar;
- Durma bem e tenha uma alimentação saudável;
- Utilize máscaras caseiras ou artesanais feitas de tecido em situações de saída de sua residência.

ÍNDICE

03

O QUE ESTAMOS
ENFRENTANDO

04

PRINCIPAIS
SINTOMAS

05

COMO PREVINIR

07

ATENÇÕES GERAIS

14

PROTEGENDO OS
FUNCIONÁRIOS

16

PROTEGENDO OS
HÓSPEDES

17

PROTEGENDO OS
FORNECEDORES

20

SUGESTÕES SOBRE
ALGUNS
COMPORTAMENTOS
E PROCEDIMENTOS
PELO HOTEL

27

SAIBA MAIS

ATENÇÕES GERAIS

É recomendável que sejam implantadas o máximo de medidas possíveis desde o primeiro momento de retorno das operações e posteriormente de acordo com as novas recomendações das autoridades de saúde da cidade, algumas ações poderão ser flexibilizadas e até excluídas do dia a dia conforme formos tendo maiores informações do Vírus e as autoridades sanitárias fornecerem outras recomendações.

As equipes devem passar por treinamentos amplos com explicações de todas as medidas que estão sendo tomadas, para se adaptarem as novas realidades de procedimentos, se sentirem seguras e poderem passar todas as informações de forma correta para os hóspedes e fornecedores.

Caso algum hóspede ou funcionário tenha algum sintoma Informar urgente o gerente da unidade.

**CONSULTE CONSTANTEMENTE A LEGISLAÇÃO DE
SUA CIDADE**

ATENÇÕES GERAIS

- Disponibilizar álcool em gel em todas as entradas e áreas de grande circulação;
- Aferir a temperatura dos funcionários e hóspedes de acordo com orientação das autoridades de saúde;
- Evitar o uso de ar condicionado;
- Manter a área com ventilação natural;
- Aumentar a frequência de limpeza das áreas comuns, superfícies de contato e pisos;
- Disponibilizar acesso fácil a pias providas com água corrente, sabonete líquido, toalhas descartáveis, lixeiras com tampa acionada por pedal;
- Montar um comitê interno para serem guardiões da higienização e boas práticas;
- Ter um "diário de bordo", registro de todas as ações;
- Treinar 100% das equipes;
- Manter contatos de emergência do sistema público de saúde para casos de urgências e suspeita de contaminação e/ou pedidos dos hóspedes;
- Manter distanciamento;
- Atualizar lista de EPI's de todos os funcionários;
- Utilização de máscaras por todos;
- Rever todas as diluições dos produtos de limpeza, tendo certeza de que as orientações corretas do fabricante estão sendo seguidas. Todos os produtos saneantes utilizados devem estar devidamente registrados ou notificados na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

PENSE EM ETAPAS

1º ETAPA →

O hotel deve pensar em medidas emergenciais, como uma grande limpeza de preparo, treinamento de toda a equipe, implantação de estruturas físicas necessárias, novos processos de higienização e controles e alguns procedimentos emergenciais.

2º ETAPA →

Começar a pensar em reabrir os espaços, aumentar gradativamente a ocupação dos quartos, retirar algumas barreiras físicas e processos de "guerra", mantendo todas as recomendações, distanciamento e controles iniciais

3º ETAPA →

Após a indicação das autoridades sanitárias, o hotel deve começar a pensar em retirar todas as barreiras e ações emergenciais e voltar a alguma normalidade, com espaços 100% em funcionamento, com capacidade máxima. Imaginasse que esse momento possa se dar somente após a vacinação em massa da população.



NECESSIDADES IMEDIATAS

- Arrumar em dias alternados ou não arrumações em permanências – sempre ter isso bem divulgados aos hóspedes desde o momento da reserva;
- Se for continuar fazendo as arrumações de permanências, só efetuar a limpeza dos apartamentos com os hóspedes fora da UH;
- Não montar todas as camas;
- Manter os funcionários de grupo de risco temporariamente afastados do trabalho;
- Fazer a ocupação seguir UH's alternadas e se possível andares também;
- Implantar DoorNob indicando quarto 100% higienizado;
- Implantar espaço de desinfecção na entrada dos funcionários e fornecedores, com pano embebido líquido desinfetante para higienização de sapatos, lixeira de pedal para descarte de máscaras descartáveis externas, disponibilização de máscaras descartáveis, dispenser com álcool em gel, etc;
- Disponibilizar máscaras para serem distribuídas aos hóspedes em caso de necessidade e/ou solicitação em locais como recepção e restaurante;
- Todos os funcionários do hotel usando máscaras;
- Montar escala de horário de utilização do refeitório, com maior distanciamento dos lugares e sem buffet;
- Trocar diariamente de uniformes de todos os funcionários;
- Aferir temperatura de todos os funcionários na chegada, usando termômetros de aproximação;



NECESSIDADES IMEDIATAS

- Comunicar as ações que estão sendo tomadas nos elevadores e áreas sociais;
- Diminuir a decoração nas áreas comuns;
- Eliminar jornais, revistas e livros;
- Implantar espaçamento maior de mesas e cadeiras nos bares e restaurantes;
- Analisar a necessidade de instalação de barreiras físicas, escudo de acrílico ou vidro (similares a lotéricas e supermercados) de fácil higienização para a recepção;
- Aferir a temperatura de hóspedes nos momentos do checkin e no café da manhã;
- Marcar distanciamento nos locais de possíveis filas como recepção e caixa do restaurante.
- Retirar papelerias, canetas, peseira, travesseiros, tapetes e cobertores extras, copos, diminuir decoração etc;
- Fazer verificação de data de validade de todos os produtos.

CHECKLIST



Quer melhorar a eficiência de seu hotel?

Acompanhe constantemente seus processos

ESPECIALISTAS EM HOSPITALIDADE

DIAGNÓSTICO OPERACIONAL

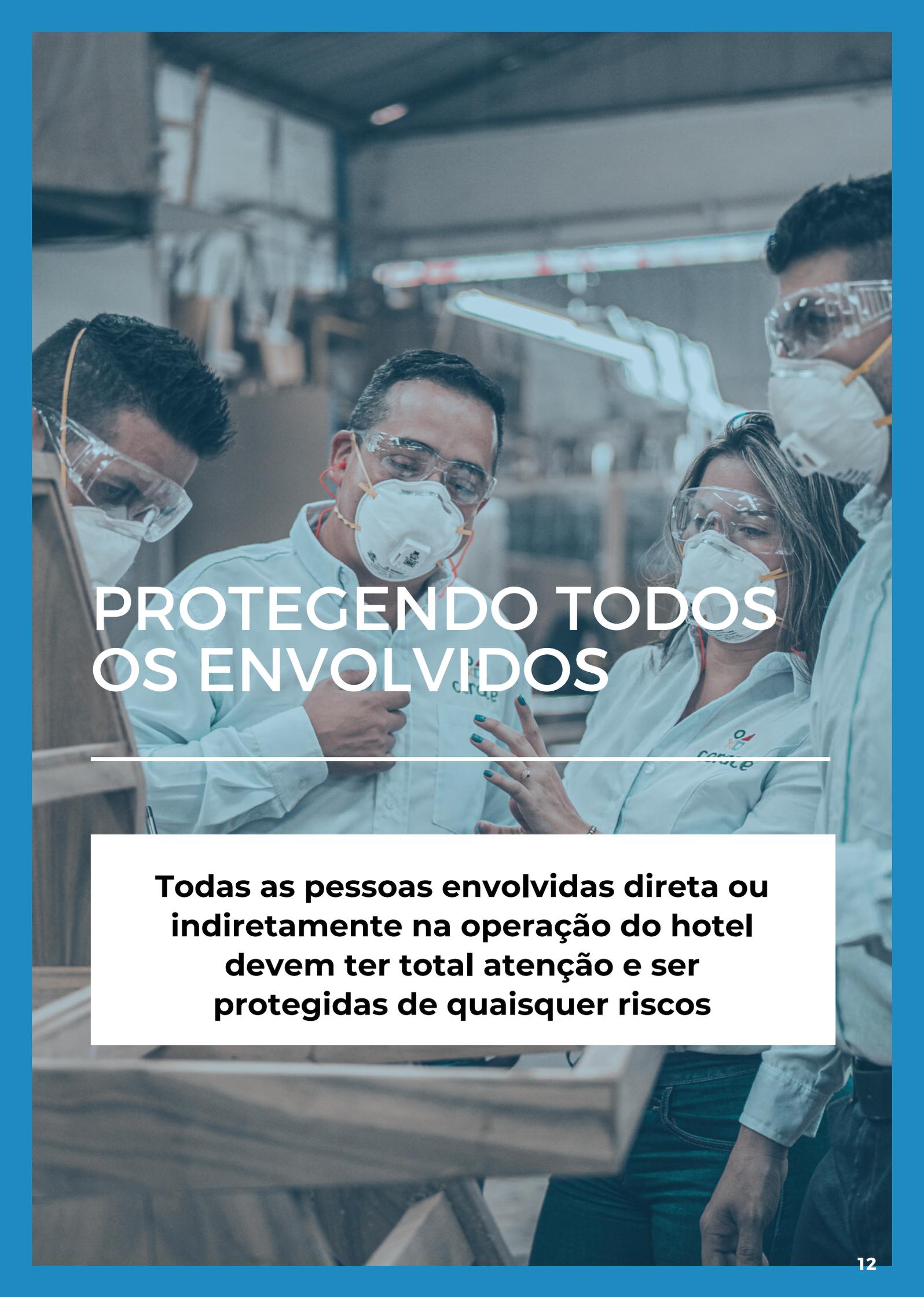
TREINAMENTOS

PALESTRAS MOTIVACIONAIS

CLIENTE OCULTO

**Entre em contato conosco e saiba mais
(041) 988408798**

www.mandajiconsultoria.com.br



PROTEGENDO TODOS OS ENVOLVIDOS

Todas as pessoas envolvidas direta ou indiretamente na operação do hotel devem ter total atenção e ser protegidas de quaisquer riscos



PROTEGENDO FUNCIONÁRIOS

- Manter o máximo possível o isolamento social até que as autoridades apresentem novas orientações;
- Higienização correta e constante de mãos preferencialmente com água e sabão ou com álcool em gel;
- Sempre que retornar da rua deve-se manter o máximo possível dos itens do lado de fora e tudo que entrar em casa deve ser higienizado e/ou lavado. Recomenda-se que sempre tome banho após retorno;
- Ao sair de casa sempre usar máscaras, até que seja recebido novas orientações das instituições de saúde responsáveis de sua cidade;
- Aumente a frequência de limpeza de casa;
- Mantenha os ambientes o mais abertos e arejados possíveis;
- Se possível, disponibilizar um kit proteção com máscaras descartáveis, álcool em gel e produtos de limpeza para a família dos funcionários;
- Muito cuidado no trajeto de casa ao hotel, use sempre máscara de proteção;



PROTEGENDO FUNCIONÁRIOS

- Leve sempre pelo menos duas máscaras com você;
- Evite transportes públicos lotados;
- Se possível de preferência para fazer o trajeto de bicicleta, assim você evita contato com outras pessoas e mantém o seu corpo em movimento;
- Se tiver feito o trajeto de ônibus, evite tocar os seus olhos, nariz e boca, assim que chegar ao seu destino higienize corretamente as mãos e guarde a máscara em um saco plástico para poder lavá-la posteriormente;
- Para o seu retorno deve ser utilizado outra máscara;
- Alterar horários dos turnos para que não entrem e saiam nos mesmos horários, escalonar;
- Manter o álcool em gel ao lado do relógio de ponto;
- Reforçar a importância do uso dos EPI (equipamento de proteção individual) e fazer a cobrança sistêmica desta utilização.

PROTEGENDO HÓSPEDES

- Fim da limpeza seca nos apartamentos e áreas comuns, não utilizar vassouras e aspirador de pó;
- Se possível montar equipe (ou pessoa) separada de higienização dos ambientes;
- Todos os processos do hotel devem passar por 03 etapas distintas: **LIMPEZA, DESINFECÇÃO e ARRUMAÇÃO;**
- Efetuar a troca de 100% do enxoval no apartamento, mesmo peças sem uso;
- Limpar e higienizar o carrinho da camareira todos os dias no início e término de turnos;
- Trocar os sacos de lixo, mesmo sem uso;
- Limpeza permanente dos elevadores;
- Se possível enxoval extra do apto deve ficar embalado (travesseiro, cobertor, toalhas);
- Não deixar nenhum item "estranho" no carrinho;
- Colocar quantidade menores de amenities e enxoval nos carrinhos;
- Observar se os produtos utilizados estão devidamente registrados na Anvisa;
- Não colocar nada de fora nos carrinhos durante o dia de serviço (cuidados especial com o armazenamento de achados e perdidos);
- Não manter alimentos dentro do carrinho;
- Disponibilizar dispenser com álcool e pano descartável em todos os carrinhos para limpeza constante de mãos e itens externos;
- Aumentar o controle e fiscalização sobre o uso de EPI's
- Reforço de higienização em pontos de contato como maçanetas, controles, telefone, etc;
- Aumentar regularidade de limpeza nas áreas sociais;
- Evitar o manuseio de enxoval, não fazer "esculturas";
- Deixar disponível na recepção para ser disponibilizado para os hóspedes um kit de proteção com máscara e luva descartável e álcool em gel.

PROTEGENDO FORNECEDORES

Atenção a todos os fornecedores que acessam o hotel e tem contato com funcionários.

Programar os horários de entrega e retirada de material

Organizar preferencialmente um só funcionário para fazer esse recebimento e/ou entrega

Exigir dos fornecedores que seus funcionários usem máscaras e luvas de proteção

Não é recomendado que os funcionários de fornecedores circulem pelo empreendimento, preferencialmente determinar um local externo para que seja feita a entrega e recebimento, como garagem ou área específica.

Higienizar todos os produtos recebidos antes de entrar com os mesmos no hotel.

Higienizar as caixas e recipientes que foram recebidas.

Coordenar com os fornecedores o mínimo de visitas e entregas possíveis, tentar agrupar as datas para diminuir a frequência

Reforçar a limpeza e desinfecção da área de recebimento

Disponibilizar álcool em gel e ou local para higienização das mãos

Não esqueçam que alguns fornecedores circulam em locais de acesso aos hóspedes também.

RECEBIMENTO E ENTREGA DE ROUPAS PARA A LAVANDERIA

Todas as peças de enxoval do hotel devem ter cuidados redobrados, pois as mesmas tem contato direto com os hóspedes e apresentam grande risco de ser um ponto de contágio, portanto todos os cuidados devem ser tomados

Na retirada da roupa de cama deve haver o mínimo de agitação e manuseio;

Evitar o máximo possível o contato de funcionários com a roupa suja;

Sempre utilizar luvas e máscaras no contato com as roupas sujas;

Ao serem retiradas as roupas sujas recomenda-se não fazer a contagem manual de entrega e separação de roupas;

Certificar se a lavanderia fornecedora cumpre os requisitos mínimos de segurança para que possam garantir a entrega de uma roupa 100% higienizada;

Exigir do fornecedor que seu funcionário use luvas e máscara no manuseio das roupas e mantenha os equipamentos de trabalho higienizados;

As embalagens as quais a roupa foi entregue limpa não devem ser abertas;

Higienizar as embalagens em que foram entregues as roupas e guardar em ambiente adequado e limpo;

Concentrar as datas de entrega de material sujo e recebimento dos limpos.



ENTREGANDO FACILIDADES

Somos uma empresa criada por hoteleiros com mais de 20 anos no mercado.

A missão da b2bhotel é entregar facilidades para o dia a dia das operações hoteleiras através do uso de novas tecnologias e formas de trabalho.

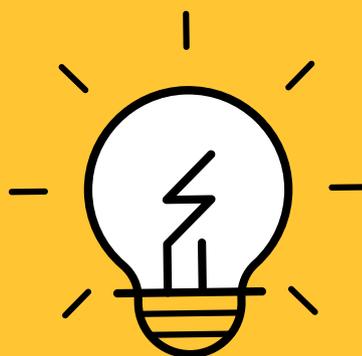


DIFICULDADES ATUAIS

Os hotéis tem dificuldade com a quantidade de funcionários para atender os seus hóspedes em períodos de alta ocupação ou grandes eventos. Problemas com segurança jurídica, falta de controles de informações e dificuldades nos pagamentos estão entre as maiores dificuldades na contratação de mão de obra extra

O QUE ENTREGAMOS

A b2bhotel entrega maior comodidade em todo o processo de contratação de mão de obra extra, com: impessoalidade nos chamados, controles totais de informações dentro do próprio aplicativo e informações dos pagamentos.



SUGESTÕES SOBRE ALGUNS COMPORTAMENTOS E PROCEDIMENTOS PELO HOTEL





COMUNICAÇÃO AO HÓSPEDE

- Expor nas mídias sociais e no site as medidas tomadas pelo empreendimento para segurança e conforto do hóspede;
- Informar as obrigatoriedades e restrições da legislação local;
- Manter a informação de serviços e áreas suspensas em seu hotel e com restrição de uso desde reservas, checkin e demais contatos com hóspedes;
- Distribuir por todo o hotel as instruções de quaisquer alterações de horários e procedimentos de uso de espaços;
- Manter de fácil acesso os telefones de emergência dos serviços públicos de saúde e também de hospitais particulares de referência;
- Manter em local de fácil visualização uma planilha de controle de limpeza dos espaços comuns;
- Expor um canal de comunicação fácil para qualquer dúvida do hóspede desde antes de sua chegada até sua saída, ele se sentirá mais seguro.





APRESENTAÇÃO PESSOAL

- Manter cabelos presos, unhas curtas e limpas, sem acessórios;
- Higienizar constantemente as mãos;
- Trocar uniformes diariamente para todas as funções
- Ter somente 01 pessoa para controlar a rouparia: uniformes limpos e sujos;
- Higienizar celulares e outros itens pessoais no início e término do turno;
- Não apertar as mãos dos hóspedes;
- Evitar abraços e apertos de mãos, seja com hóspedes ou outros colegas de trabalho, cumprimente de forma distante e demonstre a sua felicidade em vê-lo;
- Certificar-se que seus EPI's estão completos e que esteja seguro;
- Não esquecer de utilizar o crachá.



ESCRITÓRIOS E ÁREAS ADMINISTRATIVAS

- Manter o ar condicionado desligado e portas e janelas abertas;
- Evitar o compartilhamento de instrumentos;
- Aumentar o espaçamento entre os funcionários;
- Disponibilizar álcool em gel para todos os funcionários;
- Fazer escalas de horários e dias alternados para reduzir a quantidade de pessoas nos ambientes;
- Se possível, instalar barreiras de acrílico entre as estações de trabalho;
- Ao final de cada turno deve ser feita a higienização completa do ambiente.



REFEITÓRIO, SALA DE DESCANSO E VESTIÁRIOS



- Organizar os horários de alimentação que devem ser coordenados e em escala mais espaçada, evitando que tenha mais de 1/3 da ocupação do local;
- Manter o distanciamento de pelo menos 1,5m entre as mesas;
- Não deixar o ar condicionado ligado, dar preferência por ventilação natural;
- Manter as janelas abertas;
- Não utilizar o sistema de buffet nos refeitórios, manter um funcionário para fazer o serviço de montagem dos pratos;
- Manter bebedouros somente se for de modelos que possam ser utilizados através de copos individuais;
- Não utilizar sala de descanso (local fechado), pensar em alguma área aberta que possa ter disponível para o intervalo;
- Não compartilhar nenhum item de uso pessoal, tipo copos, pratos e talheres;
- Não deixar calçados e roupas sujas ou usadas expostas no vestiário;
- Aumentar periodicidade da limpeza das áreas de serviço.



ÁREAS COMUNS

- Instalar álcool em gel a disposição em todos os espaços;
- Eliminar limpeza seca em todos os ambientes do hotel;
- Efetuar limpeza e troca de filtros dos ar condicionados e aumento da periodicidade deste serviço;
- Manter todos os sistemas de ar condicionados desligados, se possível utilizar somente ventilação natural, abrindo as janelas e entradas de ar natural;
- Fechar provisoriamente algumas áreas comuns e fazer a comunicação correta para os hóspedes;
- Controlar o acesso de pessoas externas e não hóspedes;
- Todas as lixeiras devem ser sem contato com mãos, ou seja, de acionamento por pedal ou sensor;
- Alterar o lay out para distância da mobília e facilidade de limpeza;
- Designar um profissional para limpeza constante de superfícies pelo caminho de circulação dos hóspedes;
- Manter planilhas de controle de limpeza visíveis;

BAR

- Evitar atendimento no bar;
- Dar preferência somente para entrega de itens, sem serviço no local;
- Desligar TV's para evitar reunião de pessoas;
- Evitar serviços de auto atendimentos, preferencialmente deixar um funcionários disponível no local.



RECEPÇÃO

- Preferenciar pagamentos por meios eletrônicos ou cartão, higienizar as máquinas de cartão de crédito e de confecção de chaves de apartamentos após cada uso;
- Não receber delivery para os hóspedes, solicitar que os mesmos venham retirar e fornecer forma de higienização para as compras efetuadas fora do hotel;
- Higienizar as mãos após o manuseio de bagagens e outros itens dos hóspedes;
- Higienizar o carrinho de bagagens após cada utilização;
- Analisar a implantação de escudo de acrílico (similares a lotéricas e supermercados) para a recepção;
- Higienização de canetas e outros itens de contato com hóspedes;
- Antecipar informações enviadas pelo hóspede para agilizar check in;
- Agendar horários de chackout.

ACADEMIA E OUTRAS ÁREAS DE LAZER

- Se possível manter o espaço fechado, até que as recomendações das autoridades sanitárias sejam alteradas;
- Deixar disponível, além do álcool, panos descartáveis;
- Aumentar a frequência de higienização do espaço;
- Se for manter o espaço aberto, redimensionar a capacidade de uso de acordo com o seu espaço.



RESTAURANTES

- Ampliar os espaços entre mesas;
- Retirar, em mesas de uso coletivo, algumas cadeiras para aumentar o distanciamento;
- Evitar o uso de buffet, em caso de necessidade optar por ter um funcionário servindo os alimentos (tipo rotisserie);
- Se necessário o auto atendimento, ter álcool em gel e luvas descartáveis para os hóspedes no início do buffet (algumas localidades não estão permitindo o buffet);
- Dar preferência por alimentos embalados individualmente nos buffets ;
- Recomendável fazer um pequeno cardápio à la carte para alguns itens in natura do café da manhã;
- Evitar abrir os espaços para passantes;
- Utilizar alternativas aos cardápios convencionais (plastificado para facilitar a limpeza, QR Codes ou versões digitais);
- Evitar a mise en place da mesa exposta, coloque de preferência no momento da chegada do hóspede ou com itens embalados individualmente;
- Oferecer opções de kit lanches para o café da manhã;
- Analisar outras opções para serviço de café da manhã, como servir no quarto, serviço empratado, à la carte, buffet com produtos fechados e individuais e demais itens sob pedido.

SAIBA MAIS EM:

- **Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector:** <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-04/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.1-eng.pdf>
- **Coronavírus Covid-19 Ministério da Saúde:** <https://coronavirus.saude.gov.br/>
- **Manual sobre Coronavírus :**
http://www.turismo.gov.br/images/manuais/Manual%20Coronav%C3%ADrus%20-%2001_05.pdf
- **Hospitality - Global Protocols for the new normal:** <https://wtcc.org/COVID-19/SAFE-TRAVELS-GLOBAL-PROTOCOLS-STAMP>
- **Protocolo de Curitiba contra o coronavírus (covid-19) para hotéis e congêneres:**
<http://www.saude.curitiba.pr.gov.br/images/Protocolo%20Curitiba%20Contra%20o%20Coronavirus-%20Hot%C3%A9is%20e%20Cong%C3%AAneres%2004.2020.pdf>
- **Manual de boas práticas COMBATE AO CORONAVÍRUS EM HOTÉIS, POUSADAS E SIMILARES:** <http://observasctur.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Santur-Manual-de-boas-praticas-Hoteis-e-pousadas.pdf>
- **Cartilha do Turismo para os Meios de Hospedagem:**
<http://observasctur.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Cartilha-do-Turismo-para-os-Meio-de-Hospedagem-BAIXA.pdf>
- **ABIH-SC Blog:** <http://www.abih-sc.com.br/o-foco-em-governanca-hoteleira-com-o-covid-19/>
- **Selo Ambiente Limpo e Seguro:** bento.tur.br/pensando-na-seguranca-de-todos-bento-goncalves-cria-selo-para-estabelecimentos-turisticos/
- **Selo Clean & Safe Turismo de Portugal:**
<http://business.turismodeportugal.pt/pt/Gerir/selo-clean-safe/Paginas/selo-clean-safe-alojamento-local.aspx>
- **Revista Hotéis:** <https://www.revistahoteis.com.br/hilton-define-novo-padrao-de-limpeza-em-parceria-com-a-rb-lysol-e-mayo-clinic/>
- **Hotelier News:** <https://hoteliernews.com.br/noticias/rede-swan-hoteis-implementa-guia-de-combate-ao-coronavirus-86445> ;
<https://hoteliernews.com.br/noticias/accor-lanca-certificado-e-mira-na-confianca-do-consumidor-86385>
- **Adweek:** <http://www.adweek.com/brand-marketing/hilton-marriott-and-airbnb-roll-out-new-cleaning-initiatives-to-reassure-consumers/>
- **Business Traveller:** [https://www.businesstraveller.com/business-travel/2020/04/27/hilton-plans-new-cleaning-from-check-in-to-check-out/?](https://www.businesstraveller.com/business-travel/2020/04/27/hilton-plans-new-cleaning-from-check-in-to-check-out/)



Mandaji

CONSULTORIA HOTELEIRA

contato@mandajiconsultoria.com.br

 (041) 988408798

 /mandajiconsultoria



www.mandajiconsultoria.com.br

