

# SPA COVID FREE | SURVIVAL KIT

## Guia Prático para Hotelaria.

28 de abril, 2020

---

TOP SPA  
CONSULTANTS

## INTRODUÇÃO

1. Considerações Gerais
2. Metodologia
3. Recursos Humanos
4. Instalações
5. Operação Spa e Serviço
6. Marketing e Promoção

## INTRODUÇÃO

Apesar do crescente reconhecimento da importância dos spas no sector hoteleiro, em que a palavra spa transformou-se numa *buzzword* para impulsionar vendas, a verdade é que a falta de regulamentação, ou a inexistência de uma associação spas que defenda os interesses do sector e promova a excelência, tem comprometido em muitos casos a qualidade e a segurança do serviço prestado.

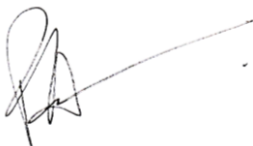
Plenamente conscientes destas dificuldades, e no atual contexto da pandemia Covid-19, a TOPSPA Consultants enquanto empresa de consultoria e líder na gestão de spas, assume a responsabilidade na partilha de conhecimento que possa contribuir para apoiar os profissionais de hotelaria, e de bem-estar na pré-reabertura e relançamento das suas unidades spa, com o objetivo de ir mais além, do que as recomendações genéricas de prevenção e segurança.

Sabemos que se avizinham tempos desafiantes em todas as áreas direta e indiretamente ligadas ao turismo, e a área de wellness & spa não é exceção, pela proximidade física que implica em praticamente todos os seus serviços. São tempos como estes, que o stress, o medo e a ansiedade mais se deterioram. Arrisco mesmo a dizer que, nos próximos tempos o equilíbrio entre o bem-estar físico, emocional e mental será mais vital do que nunca.

É por isso, fundamental voltar a ganhar a confiança dos clientes, sendo transparentes nas medidas que tomamos, para garantir que os spas se encontram devidamente higienizados e desinfetados, e que todos os procedimentos são instituídos para a segurança de todos os que os visitam.

Pretendemos com o presente guia prático, que apelidámos de “SPA COVID FREE - SURVIVAL KIT”, determinar um conjunto de políticas e procedimentos muito concretos, cujo objetivo é manter a segurança e saúde, de clientes e colaboradores.

O presente guia é gratuito, de distribuição livre, sujeito a revisões e atualizações.



Pedro Amaro  
Managing Partner  
TOPSPA Consultants.

## 1.Considerações Gerais

No entendimento da TOPSPA Consultants as características específicas dos spas justificam, na prevenção da pandemia, um reforço na adoção de medidas organizativas internas quanto à distribuição no espaço dos clientes, nas medidas de proteção e vigilância dos profissionais de spa, e nos procedimentos de serviço, que vão para além das orientações das autoridades.

O presente Guia Prático não substitui, no entanto, a legislação em vigor, as recomendações das autoridades competentes, nomeadamente da Direção Geral de Saúde, antes deverá constituir um complemento a essas orientações.

Por outro lado, assume-se que está garantida a conveniente limpeza e higienização dos espaços e equipamentos, de acordo com a política sanitária definida pelo Hotel/ empresa com a assessoria técnica do prestador de serviço de segurança e saúde no trabalho, e observando as boas práticas no sector hoteleiro.

## 2.Metodologia

O presente guia resulta do trabalho de pesquisa e recolha de informação junto de várias associações de bem-estar e saúde, organizações do sector Wellness, publicações a nível nacional e internacional, e que foram debatidas internamente pela equipa de consultores, spa managers e terapeutas da TOPSPA Consultants.

## 3.Recursos Humanos

### 3.1 Recomendações Gerais

- Estabelecer procedimentos de entrada ao serviço (\*): limpeza/ higienização e adaptação do dress-code (ex.: lavagem e higienização de mãos, novo fardamento e ausência de bijuteria).

(\*) Alertamos para o necessário cuidado com a transposição direta de procedimentos adotados noutros países. Até ao momento, e de acordo com a CNPD, a lei portuguesa limita a possibilidade de medição da temperatura dos colaboradores:

*“A prevenção de contaminação justifica a intensificação de cuidados de higiene dos trabalhadores, bem como a adoção de medidas organizativas quanto à distribuição no espaço dos trabalhadores ou à sua proteção física, e algumas medidas de vigilância, conforme o estabelecido nas orientações da Direção Geral de Saúde (...). No entanto, no período de progressivo termo do confinamento e de regresso à laboração, a eventual recolha, através de preenchimento de questionários pelo trabalhador, de informação relativa à saúde ou à vida privada do mesmo relacionada com a sua saúde (v.g., se esteve em contacto com pessoas contaminadas) só está legitimada se for realizada direta e exclusivamente pelo profissional de medicina no trabalho, tendo em vista a adoção dos procedimentos adequados a salvaguardar a saúde dos próprios”.*

- Redefinição das descrições de funções de modo a incluir responsabilidades ao nível das políticas sanitárias.
- Definir o responsável por cada área de intervenção.
- Criar check-lists de controlo.
- Garantir o stock de kits de proteção individual, limpeza e higienização para uso da equipa.
- Alteração de escalas de trabalho:
  - Constituição de equipas de trabalho que não se sobreponham, para facilitar eventuais necessidades de quarentena.
  - Redefinir espaços de trabalho e zonas de descanso aumentando o distanciamento social.
- Informação/ comunicação aos colaboradores:
  - Novas políticas e procedimentos adotados.
  - Fornecer um conjunto de FAQ's que facilitem a comunicação com os clientes, sobre as novas medidas implementadas e políticas sanitárias instituídas.
  - Definição de protocolo a seguir no caso de clientes que manifestem sintomas, incluindo como lidar com situações de incumprimento.
  - Definir como e quem controla as medidas ou restrições de capacidade e como usar as check-lists implementadas.

### 3.2. Formação

- Garantir que, antes de qualquer contacto com clientes, os colaboradores efetuam 2 módulos de formação:
  - Política Sanitária, Novas Políticas e Procedimentos de Atuação:
  - Políticas e procedimentos reformulados
  - Diferença entre limpeza, higienização e esterilização
  - Como usar cada tipo de desinfetante
  - Responsabilidades individuais e medidas de controlo
  - Serviços Spa em tempo de Pandemia
  - Reformular protocolos técnicos ou restringir alguns tratamentos
  - Medidas de autoproteção gerais e por tipo de tratamento

## 4. Instalações

### 4.1 Recomendações Gerais

- Antes da reabertura deverá ser garantido de acordo com a Política Sanitária Interna: a limpeza, higienização e esterilização dos vários espaços do spa, incluindo todas as superfícies, materiais, armários, gavetas, puxadores, interruptores e equipamentos.
- Deverá ser dada especial atenção à higienização de: banhos de vapor, saunas, duches de experiências, duches *vichy*, banheiras de hidromassagem, fontes de gelo, piscinas (incluindo jogos de água), mini-piscinas de hidromassagem, tanques de tonificação, tanques de flutuação, etc.).
- Aconselha-se uma vistoria física conjunta do Diretor de Hotel/ Spa Manager com a Governanta (housekeeping) e Chefe de Manutenção, a todos os espaços do spa para avaliar as áreas de maior tráfego, possíveis aglomerados de clientes e a possibilidade de manter o maior número de portas abertas.
- O Spa Manager deverá avaliar, antecipar e planificar todas as ações de limpeza e higienização recorrentes durante o horário de funcionamento do spa, de modo a garantir que a equipa de terapeutas e housekeeping proceda à higienização, após a saída de cada cliente.
- Deverá ser definido o local no hotel onde os clientes que apresentem sintomas possam ser reencaminhados.

### 4.2 Recomendações Específicas

#### Entrada do Spa

- Implementar regras de entrada no spa, de acordo com as medidas de distanciamento social definidas pelas autoridades de saúde e afixá-las no acesso ao spa (porta de entrada, elevadores, etc.).

#### Recepção e Loja

- Instalar à vista do cliente, dispensadores de gel alcoólico e recipientes de lixo com abertura de pé.
- Avaliar a necessidade de remoção de mobiliário, cadeiras e banquetas para ganhar espaço.
- Retirar peças decorativas, tapetes, etc. e usar apenas as estritamente necessárias para recriar um ambiente acolhedor.
- Informar os clientes qual a lotação máxima para a utilização das infraestruturas, incluindo zonas comuns (piscinas, banho turco, sauna, etc.); implementando sistemas de controlo sobre o número de pessoas em circulação.

- Definir e restringir o número máximo de clientes na receção (check-in e check-out).
  - Balizar o espaçamento físico dos clientes, com auxílio de baias ou marcas no pavimento.
  - Se possível separar a receção em 2 zonas distintas: um dos lados para check-in e outro para check-out.
  - Avaliar a necessidade da colocação de uma barreira física (ex.: acrílico) no balcão de atendimento.
- A zona de espera deverá ser reorganizada de modo a manter-se o distanciamento social entre clientes (opção: poderá ser eliminada).
- Retirar todas as ofertas de bebidas de boas-vindas ou substituir por versões individuais.
- Retirar a lista de tratamentos e todos os materiais que não sejam estritamente necessários para o acolhimento dos clientes.
- Retirar todos os produtos que possam estar ao alcance dos clientes, nomeadamente *testers*, *glorifiers* (stands de produtos).
- Eliminar brochuras de produtos, flyers promocionais, revistas e livros.

#### Vestiários/ balneários

- Definir e restringir o número máximo de clientes (check-in e check-out).
- Definir e restringir os cacifos disponíveis para uso dos clientes de modo a garantir o distanciamento social; manter todos os cacifos trancados.
- Substituir os dispensadores de *amenities* (shampoo, amaciador, gel de duche, body lotion, etc.) por *vanity kits* individuais que deverão ser colocados dentro dos cacifos.
- Eliminar pentes, escovas de cabelo, discos desmaquilhantes, cotonetes e outros utensílios similares, que deverão estar disponíveis a pedido do cliente.
- Substituir toalhetes de pano por dispensadores de papel para limpeza das mãos. Em alternativa podem ser instalados secadores automáticos embora deva ser avaliado o impacto do seu ruído no spa.
- Aplicar as medidas anteriores às instalações para clientes com mobilidade reduzida.

#### Salas de Tratamento

- Instalar à vista do cliente, dispensadores de gel alcoólico e recipientes de lixo de tampa com abertura de pedal.
- Eliminar forras de marquesas ou quaisquer atoalhados dispensáveis aos tratamentos, para facilitar a limpeza e desinfeção após utilização do cliente.
- Avaliar as necessidades do serviço de *turndown* entre tratamentos, com especial destaque para o circuito de atoalhados usados, que devem seguir diretamente para a lavandaria.
- Nas salas de *spa manicure*, *spa pedicure* ou epilações, os equipamentos de esterilização devem estar identificados e visíveis ao cliente.

### Sala de Relaxamento

- Definir e restringir o número máximo de clientes.
- Inutilizar o número de chaise-lounges de modo a garantir o distanciamento social dos clientes.
- Instalar à vista do cliente, dispensadores de gel alcoólico e recipientes de lixo de tampa com abertura de pedal.
- Retirar todas as ofertas de bebidas/ snacks em regime de self-service.
- Eliminar brochuras de produtos, flyers promocionais, revistas e livros.

### Zonas Comuns

- Avaliar a necessidade de remoção de mobiliário e cadeiras para desimpedir acessos.
- Se possível, implementar circuitos distintos de clientes e profissionais.

### Zona Húmidas

- Definir regras de utilização de todos os equipamentos, em termos de lotação e duração das experiências.
- Nos equipamentos de cabine, nomeadamente saunas, banhos de vapor, duches sensoriais, recomenda-se a utilização individual por períodos máximos de 10 minutos.

Nota: De acordo com a CDC - Center for Disease Control and Prevention

“Não há evidências de que o vírus COVID-19 possa ser transmitido aos seres humanos através do uso de piscinas e banheiras de hidromassagem, entre outros. A operação de manutenção e desinfecção adequadas (por exemplo, com cloro e brómio) de piscinas e banheiras de hidromassagem deve inativar o vírus na água”.

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/php/water.html>

### Ginásio

- Proceder ao afastamento dos equipamentos de modo a garantir o espaçamento social.
- Instalar à vista do cliente, dispensadores de gel alcoólico e recipientes de lixo de tampa com abertura de pedal.
- Afixar informação para que o cliente limpe e desinfete os equipamentos antes e após cada utilização.
- Recomenda-se o uso de máscara por parte dos clientes durante a utilização do ginásio.
- Trancar as salas de grupo que não tenham supervisão (yoga, alongamentos, etc.).
- Definir uma área de treino pessoal com instrutor.



### Sala Staff/ Copa

- Redefinir a lotação máxima no espaço.
- Reorganizar mobiliário e espaços de descanso para cumprir maior afastamento.
- Instalar dispensadores de gel alcoólico e recipientes de lixo de tampa com abertura de pedal.

### Lavandaria

- Colocar os toalhadados diretamente em sacos de lavandaria, inutilizar qualquer recipiente intermédio.
- No caso de contagem de toalhadados deve ser realizado com luvas e de máscara.

### Área Técnica

- Garantir e reforçar os níveis de limpeza e desinfeção de todos os sistemas técnicos dos equipamentos.
- Com o apoio dos instaladores de equipamento:
  - Aumentar a frequência dos ciclos de higienização.
  - Aumentar os ciclos de circulação de ar dentro de cabines: saunas, banhos de vapor, duches sensoriais, etc..

## 5. Operação Spa e Serviço

### 5.1 Recomendações Gerais

- Garantir diariamente o número suficiente de EPIs para toda a equipa do spa.
- Garantir que o protocolo de limpeza e higienização das instalações foi realizada antes do início da operação.

### 5.2 Recomendações Específicas

#### Check-in do Cliente

- Todos os rececionistas devem usar viseira e/ou máscara de proteção.
- Aos clientes deve ser solicitado que desinfetem as mãos à chegada.
- Se não tiver check-in online, o preenchimento da ficha de consulta deverá ser realizado pela rececionista, e no final assinada pelo cliente (separar canetas para o efeito e de uso exclusivo dos clientes).

#### Troca de Roupa

- Apenas os não-hóspedes devem usar os vestiários, já que os hóspedes devem comparecer no spa de robe.
- Reforçar a sinalética de lavagem e desinfeção das mãos junto dos lavatórios.

## Tratamentos Spa

- O acolhimento do cliente - saudação - deve ser revista, se necessário.
- Esclarecer o cliente sobre procedimentos de higienização durante o tratamento.
- O terapeuta deverá desinfetar o respirador da marquesa, colocando uma toalha lavada na cabeceira e explicando todos os procedimentos de higienização que está a fazer, à vista do cliente.
- Antes de iniciar e, no final do tratamento, o terapeuta deve lavar as mãos à vista do cliente.
- Propor ao cliente a lavagem/ desinfecção das mãos antes do tratamento.
- Adaptar os protocolos técnicos estabelecidos, em especial no contacto com os olhos, nariz e boca.
- Todos os terapeutas devem usar máscara de proteção, durante todo o tratamento.
- Aumentar o nível de proteção dos terapeutas na execução dos tratamentos faciais, nomeadamente com a utilização de viseiras.
- Nos serviços de spa manicure/ pedicure, os esterilizadores devem estar visíveis, e os desinfetantes usados à frente do cliente.
- Nos serviços de epilações, o roll-on deverá ser aberto à frente do cliente, garantido 1 roll-on por cliente. Todos os utensílios (pinças, tesouras, etc.) devem ser esterilizados à frente do cliente.
- No final do tratamento, os atoalhados usados devem ser dobrados para o seu interior, sem sacudir e diretamente para o saco da lavandaria.
- Entre tratamentos, o terapeuta deverá desinfetar a sala, de acordo com o procedimento a definir para cada tipo de tratamento, incluindo qualquer equipamento/ aparatologia que tenha sido utilizado.
- Se possível, alterne a sala a usar, para arejar.

## Cerimónia do chá

- Informar o cliente das alterações efetuadas e usar preferencialmente utensílios descartáveis.

## Check-out do cliente

- Os pagamentos devem ser realizados por débito ao quarto, para hóspedes, e por multibanco para os não-hóspedes, preferencialmente em sistema *contactless*. A máquina de TPA deverá ser desinfetada sempre que seja utilizada.
- Chaves ou cartões de acesso a cacifos, devem ser colocados em recipiente próprio para higienização.
- Após o atendimento, o balcão deverá ser desinfetado bem como todo o material que tenha sido utilizado pelo cliente.

## 6. Marketing e Promoção

- Redefinir a oferta *Wellness* e Spa:
  - Avaliar o menu de tratamentos, verificando a necessidade de alterar ou remover serviços.
  - Reavaliar caso a caso, as reservas de grupos no spa (despedidas de solteira, incentivos, etc.).
  - Criar promoções mais atrativas, usar descontos e *complementary offers*.
  - Fomentar o *second spend*.
- Informar com a maior antecedência possível, a data de abertura do Spa.
- Disponibilizar em todas as plataformas, qual a política e procedimentos estabelecidos, alterações nas instalações, etc., para garantir a segurança e saúde dos clientes, incluindo alterações na lotação máxima das *facilities*.
- Rever a sinalética existente, adaptando-a às novas políticas e procedimentos.
- Substituir os menus reutilizáveis e *flyers* por versões digitais e stand-ups.
- Informar a existência de alterações no *spa etiquette* fomentando a sua leitura, antes de efetuar qualquer tratamento.
- Desenvolver procedimentos online para reserva de tratamentos, fichas de consulta e pagamentos.
- Implementar sistemas *paperless*, substituindo o preenchimento da ficha de cliente/assinatura por tablets.
- Criar um canal de esclarecimento de dúvidas com os clientes (chat bot, whatsapp, etc).
- Flexibilizar a política de no-show, nomeadamente por suspeita de doença.

**Stay Safe!**