



ELABORAÇÃO: ABIH-PE

Versão 1.4 – 22/05/2020

Recife – PE



## 1. PALAVRA DO PRESIDENTE

Prezado Associado,

Nós, da hotelaria, temos como essência da nossa existência o bem receber. Para Pernambuco, esse bem receber é traduzido pela atenção, profissionalismo e alegria em cuidar do nosso hóspede.

Especialmente neste momento sem precedentes e tão sensível para o nosso setor, por conta da pandemia de COVID-19, precisamos tomar as medidas necessárias para garantir que nossos hotéis estejam limpos, higienizados e com medidas de cuidados e de segurança para garantir a imagem de Pernambuco como destino seguro para o viajante. Essa será a condição para que retomemos nossas atividades e reativemos o turismo, atividade essencial para a economia do nosso Estado. Somente com o reconhecimento de ações sérias e efetivas, teremos a **confiança da sociedade e preferência do turista**, nossa razão de existir.

Com base nessa necessidade de estabelecer práticas de saúde e segurança para a hotelaria, a ABIH-PE (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Pernambuco) está lançando este manual de Diretrizes para Prevenção e Controle da COVID-19. Esta iniciativa está focada em gestão de riscos, procedimentos aprimorados de biossegurança, condutas e interações sociais e medidas de controle, garantindo transparência para nossos hóspedes, clientes e trabalhadores.

Estamos confiantes de que nossos associados estarão comprometidos com as medidas necessárias para demonstrar que os hotéis de Pernambuco estarão prontos para receber o hóspede com segurança, acolhimento e muito cuidado.

Vamos em frente!

Eduardo Cavalcanti

Presidente

ABIH/PE – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis



## 2. INTRODUÇÃO

Considerando a atual situação de emergência de saúde pública mundial, devido à doença COVID-19, declarada como pandemia pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em 11 de março de 2020 e reconhecida como situação de emergência de saúde pública pela Lei Federal nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, e pelo decreto estadual de Pernambuco, Nº 48809 DE 14/03/2020, a ABIH-PE (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Pernambuco) entende que hotéis e pousadas, com atendimento restrito aos hóspedes, reconhecidos como atividade essencial pelo decreto estadual nº 48809 DE 14/03/2020, precisam estabelecer medidas eficazes para minimizar a transmissão da doença em seus empreendimentos, através de orientação e adoção de procedimentos e práticas para garantir a segurança e saúde de seus hóspedes, clientes e trabalhadores.

As diretrizes e medidas estabelecidas neste documento, visam contribuir para prevenção, controle e contenção de riscos, danos e agravos à saúde pública, a fim de evitar a disseminação da doença nos Meios de Hospedagem e contaminação dos seus hóspedes, clientes e trabalhadores, em caráter de plano emergencial para reabertura das operações da hotelaria pernambucana.

As diretrizes, medidas e recomendações deste manual estão sujeitas à revisão contínua e podem ser modificadas em função de novas descobertas e orientações sanitárias e evolução da epidemia.

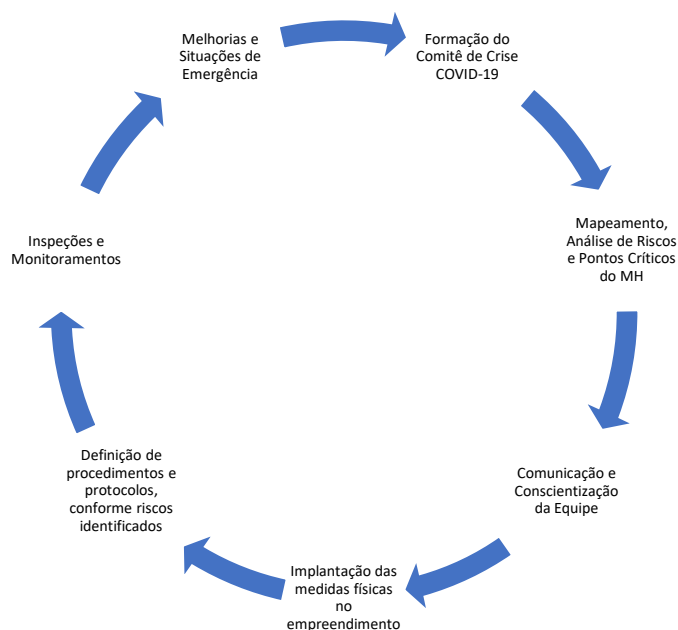
### 3. ESCOPO

Este documento tem como objetivo especificar as **diretrizes e medidas** que devem ser seguidas pela Hotelaria de Pernambuco para enfrentamento da COVID-19, visando estruturar uma solução inicial de gestão de riscos e medidas de controle genérica e aplicável a qualquer meio de hospedagem e tipologia, **devendo ser complementada por procedimentos, protocolos e controles específicos, de acordo com as características, produtos e contexto de cada empreendimento.**

Como premissa, estas diretrizes e medidas consideram a adoção do conceito de gestão de riscos. Portanto, é imprescindível que **cada empreendimento estabeleça um comitê de crise e realize uma avaliação inicial para identificação e análise dos riscos para, assim, estabelecer seus procedimentos, protocolos e medidas de controle adequados à sua operação.**

Com base nos riscos e medidas de controle, o Meio de Hospedagem deverá especificar as capacitações, monitoramentos e plano de contingência adequados e eficazes para a sua operação.

Passo a passo para implantação das diretrizes:





#### 4. DIRETRIZES E MEDIDAS PARA A HOTELARIA PERNAMBUCANA

A Hotelaria Pernambucana deve estruturar suas operações para garantir ao máximo a segurança dos hóspedes, cliente, trabalhadores e prestadores de serviço, através de ações para mitigação de casos de contágios da COVID-19. Devemos, todos, adotar uma postura profissional e engajada com o sucesso dos resultados para cada empreendimento e para toda a hotelaria de Pernambuco, no sentido de minimizar os impactos econômicos, sociais e ambientais.

Cada Meio de Hospedagem deve seguir as diretrizes e medidas deste documento e, com base nelas e no estudo dos riscos de suas operações, estabelecer seus procedimentos, protocolos e controles efetivos para sua realidade, tipologia, equipamentos existentes e comportamento de seus hóspedes e clientes.

Inicialmente, cada Meio de Hospedagem deve:

1. Formar seu Comitê de Crise para combate à COVID-19, considerando uma composição de participantes multifuncional;
2. Mapear os riscos do seu empreendimento e de sua operação, considerando: fluxo e características de hóspedes e clientes, serviços oferecidos, processos existentes, condições de infraestrutura, equipamentos existentes, equipe própria e prestadores de serviços, fornecedores, entre outros;
3. Analisar e identificar os riscos significativos e respectivos pontos críticos de controle;
4. Definir procedimentos, protocolos, medidas e controles para os riscos significativos e pontos críticos de controle identificados;
5. Comunicar e treinar equipe em relação aos riscos e procedimentos, protocolos e medidas e controles estabelecidos;
6. Providenciar a implantação / adaptação da infraestrutura do empreendimento;
7. Manter canal permanente de comunicação das medidas de prevenção e práticas adotadas pelo empreendimento para hóspedes, clientes e trabalhadores;
8. Realizar as inspeções e monitoramentos diários pelo Comitê de Crise para combate à COVID-19, em todas as áreas e atividades para garantir que os procedimentos, protocolos, medidas e controle estão sendo realizados de forma eficaz, como também identificar situações potenciais de riscos, não identificadas;
9. Implantar melhorias para garantir a eficácia do combate à epidemia;
10. Estabelecer um plano para lidar com situações de emergência, tais como suspeita ou confirmação de pessoa infectada. Este plano de emergência deve prever: local de isolamento, medidas específicas de higienização e contato com a pessoa e seus pertences, bloqueio de áreas e isolamento de pessoal, acionamento de autoridades de saúde para tratamento e remoção, quando necessário.



## EQUIPE DE TRABALHADORES

### INFORMAÇÃO / CAPACITAÇÃO

Todos os trabalhadores devem ser orientados em relação aos sintomas da doença (tosse, febre, dificuldades para respirar, entre outros) e meios de propagação (gotículas de saliva; espirro e tosse; contato pessoal próximo, como toque ou aperto de mão de pessoas infectadas; contato com objetos ou superfícies contaminadas).

O Meio de Hospedagem deve promover capacitação específica sobre as diretrizes, procedimentos e práticas adotados para prevenção da contaminação pelo COVID-19, inclusive para saber como proceder em caso de suspeita ou confirmação de adoecimento.

Deve ser mantida uma comunicação permanente para clientes e trabalhadores sobre cuidados e medidas de prevenção adotadas pelo Meio de Hospedagem. Esta comunicação pode ser realizada por meio de cartazes e TVs ou Digital (App ou QR Code).

### CONDUTA BÁSICA DE HIGIENE

Lavagem frequente das mãos com água e sabão por, pelo menos, 20 segundos ou uso de álcool 70% cobrindo as duas mãos e esfregando-as até secar.

Etiqueta respiratória ao tossir ou espirrar, usando o braço dobrado ou um lenço de papel, após o qual deve ser descartado imediatamente. Lavar sempre as mãos após tossir ou espirrar e depois de assoar o nariz. Evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos.

Cuidados no contato social: manter distância física de 1,5 metro, evitando: contato próximo entre colegas e clientes, aperto de mãos, beijos, locais de trabalho compartilhados, reuniões presenciais e compartilhamento de alimentos, talheres, copos e toalhas.

### EPI E FARDAMENTOS

Os trabalhadores devem vestir o uniforme somente no local de trabalho para assegurar sua adequada higienização.

O meio de hospedagem deve fornecer e cobrar que todos os trabalhadores e prestadores de serviço obrigatoriamente usem máscaras adequadas em todas as áreas para garantir que não haja transmissão respiratória, considerando a mesma como EPI. Para que as máscaras cumpram sua função, adotar as seguintes medidas:

- Máscara descartável: trocar e descartar adequadamente a máscara usada, no mínimo, a cada 4 horas, ou sempre que necessário;
- Máscara de tecido (algodão em dupla camada): deve ser trocada, no mínimo, a cada 4 horas ou quando molhada ou sempre que necessário. Deve-se proceder a efetiva higienização com sabão e desinfecção por imersão em solução clorada, conforme orientação do empreendimento;



- *Máscara face shield*: deve-se proceder a higienização, no mínimo a cada 4 horas, utilizando álcool 70%.

O uso da máscara deve ser durante a jornada de trabalho e no deslocamento e não deve ser compartilhada com outra pessoa.

Assegurar a adequada desinfecção de roupas / fardamentos, podendo ser:

- Em lavanderia sob responsabilidade do Meio de Hospedagem (própria ou terceirizada), conforme procedimentos específicos;
- Sob a responsabilidade do trabalhador, de acordo com a orientação do empreendimento para uso dos produtos que assegurem a desinfecção das mesmas.

Sapatos devem ter medidas de higienização, estabelecidas pelo empreendimento, por meio de orientações a todos os trabalhadores.

## REFEITÓRIO

Deve-se remover cadeiras ou interditar as mesas ou cadeiras de forma alternada, sempre que possível. Quando não for possível, adotar o uso alternado de cadeiras ou outra mediada visando o distanciamento entre as pessoas.

Para alimentação dos trabalhadores, o Meio de Hospedagem deve adotar uma das seguintes medidas:

- Disponibilizar alimentação individual;
- Quando houver utilização de buffet, disponibilizar pessoal para servir o alimento, assegurando o distanciamento de 1,5 metro entre o balcão dos alimentos e o trabalhador ou instalar proteção de acrílico ou vidro para os alimentos.

Os talheres devem ser entregues junto com o prato pelo trabalhador da cozinha ou embalados individualmente.

## CONTROLE DE SAÚDE

O meio de hospedagem deve efetuar a controle de saúde da sua equipe diariamente, por meio de medição de temperatura e condições gerais de saúde. Para casos de verificação de sintomas de quadro viral (febre, tosse, dificuldade de respirar, dor de cabeça entre outros), deve-se registrar a condição do colaborador e providenciar o encaminhamento do mesmo para uma unidade de saúde para atendimento.

Cada trabalhador deve estar atento à sua saúde, informando imediatamente o surgimento de qualquer sintoma.



## INFRAESTRUTURA E ATIVIDADES GERAIS DO MEIO DE HOSPEDAGEM

Controlar a quantidade de pessoas no empreendimento para diminuição do fluxo de hóspedes e clientes com a ativação de até 50% da sua capacidade total de UH. Além disso, deve-se adotar medidas para distribuição de UH, com a finalidade de evitar concentração de hóspedes e clientes.

Para Meios de Hospedagem que tenham sua estrutura arquitetônica não conectada, ou seja: unidades independentes, como: bangalôs, chalés ou apartamentos privativos, pode-se considerar a ativação de até 75% de sua capacidade total de UH, desde que não comprometa a garantia de que não haja concentração de pessoas no empreendimento.

Intensificar a rotina de higienização e desinfecção dos ambientes, especialmente os de maior circulação de pessoas, de acordo com protocolo interno do estabelecimento e considerando o volume de hóspedes do empreendimento. Este procedimento deve levar em consideração a definição de frequência, uso de produtos eficazes (água sanitária, álcool 70%, panos ou papel toalha descartáveis) e orientações sanitárias, priorizando limpeza úmida, no lugar de espanador ou aspirador de pó. As superfícies e objetos que são tocados com maior frequência, tais como: interruptores, botões, painéis de toque, corrimãos, maçanetas e puxadores, devem ser limpos várias vezes ao dia para prevenção da contaminação.

Distribuir álcool 70%, em cada andar, elevador, perto de entradas / saídas e na entrada de restaurantes, bares e banheiros compartilhados.

Garantir que as instalações sanitárias dos clientes e trabalhadores tenham disponíveis sabão líquido e toalhas de papel. As torneiras devem ser, preferencialmente, automáticas e secadores de mãos não são recomendáveis.

Garantir uma boa ventilação das áreas comuns, preferencialmente ventilação natural. Quando não for possível, manter os sistemas de ar condicionado individuais limpos, com recomendação de limpeza diária de filtros e dutos.

Quando possível, manter fechadas as áreas sociais, de lazer e de convivência, tais como sala de jogos, academias, jacuzzis, serviço de Spa coletivos, *Home Theater* ou salas de cinema, salas de eventos e ou reuniões e *cyber zone* ou área de utilização de computadores e vídeo games compartilhados, brinquedotecas ou outras áreas similares.

Garantir o uso de lixeira não manual (tampa e pedal) e utilização de sacos de resíduos que devem ser fechados para descarte dos materiais ao final do turno de trabalho. As lixeiras devem ser higienizadas de forma efetiva e adotada prática de remoção frequente do lixo, para que não haja acúmulo.

Todos os serviços terceirizados (restaurante, lavanderia, manutenção, entre outros) devem cumprir com as diretrizes e medidas de prevenção estabelecidas pelo hotel, inclusive o uso de EPI. Os prestadores de serviço devem ser comunicados quanto aos procedimentos e alertados de que não é permitida a prestação do serviço por pessoas com problemas de saúde.





## TRATAMENTO DE SUSPEITA OU CONFIRMAÇÃO DA COVID-19

Deve ser previsto um local (UH, andar, bloco, etc.) a ser utilizado especificamente para isolar pessoas suspeitas ou infectadas pelo vírus da COVID-19, de preferência com ventilação natural. O local deve ter banheiro próprio e, preferencialmente, estrutura de fácil desinfecção. Deve estar preparado com enxoval e ter disponível os itens: materiais de limpeza, máscaras e luvas descartáveis, termômetro, lixeira de mãos livres, sacos de lixo, sacos para roupas usadas, suprimento de água e alimentos não perecíveis.

Ao ser identificado um hóspede com suspeita ou confirmação de infecção, deve-se adotar o procedimento de isolamento na UH e contatar o serviço de saúde (particular ou plano de saúde, quando o hóspede indicar, ou UPA ou atendimento público de saúde) para orientações sobre as medidas a serem adotadas. Pode-se acionar o serviço de remoção ou manter o hóspede em isolamento, conforme a orientação médica.

Quando o hóspede fornecer informações de pessoa de contato de emergência, o Meio de Hospedagem deve contatar e informar a situação.

Pessoas que tiveram contato com o hóspede infectado, devem ser mantidas em isolamento. Trabalhadores devem realizar o isolamento residencial pelo período de 14 dias e avaliados quanto ao quadro de saúde.

O procedimento de limpeza e desinfecção da UH só deve ocorrer após saída do hóspede.

### Contatos Úteis – COVID19

- Disque Saúde Pernambuco – Atendimento estadual 24h para casos suspeitos de Coronavírus - 136
- Site/Aplicativo “Atende em Casa” - <https://www.atendeemcasa.pe.gov.br/welcome>
- Centro de Informações Estratégicas em Vigilância em Saúde (Cievs) Recife – Plantão 24h (81) 9488-6375
- Secretaria de Saúde do Recife - (81) 3184-0104 (8h - 17h)
- Secretaria de Saúde do Ipojuca – (81) 3551-1274 (8h – 16h)
- Secretaria de Saúde de Olinda - (81) 3305-1100 (7h30 – 13h)
- Secretaria de Saúde de Gravatá - (81) 3563-9024 (7h - 14h)
- Aplicativo Coronavírus SUS – Disponível no Google Play e App Store (autoavaliação e mapa das unidades de saúde próximas)



## RECEPÇÃO E LOBBY

No *check-in*, o hóspede deve receber informações sobre os procedimentos e medidas de prevenção de contaminação da COVID-19, adotadas pelo Meio de Hospedagem, e sensibilizá-lo sobre a importância da sua contribuição. Nesta ocasião, deve-se efetuar a higienização das mãos com álcool 70%, efetuar a medição de temperatura na entrada (*check-in* ou retorno), perguntar sobre a condição e estado de saúde e disponibilizar máscara para o hóspede, caso o mesmo não esteja utilizando. Utilizar termômetro digital laser infravermelho para não haver contato. Perguntar se o hóspede deseja informar se tem plano de saúde, se é do grupo de risco e o contato de emergência, caso não tenha sido informado no pré *check-in*. Orientar sobre a necessidade de fazer uso da máscara em todas as áreas comuns do empreendimento e sobre a necessidade de informar ao Meio de Hospedagem e realizar o isolamento, caso venha a perceber adoecimento.

O *check-in*, sempre que possível, deve ser realizado por meio de tecnologia eletrônica, evitando o manuseio de papéis. Quando não for possível o *check-in* eletrônico, procurar preencher todos os dados antecipadamente, de forma a agilizar ao máximo a entrada do hóspede e reduzir o manuseio de documentos, solicitando apenas que o hóspede assine e date a ficha de registro. A caneta utilizada deve ser higienizada antes de ser entregue ao hóspede e após o uso. Possibilitar atendimento preferencial às pessoas do grupo de risco.

As malas dos hóspedes devem ser desinfetadas com álcool 70% pelo pessoal da recepção, quando autorizado, ou pelo próprio hóspede. Deve-se informar ao hóspede sobre a necessidade do procedimento e a possibilidade de ocorrência de danos como manchas, por conta de alguma reação com o álcool utilizado.

Mensageiro, manobrista ou pessoal da recepção, deve higienizar as mãos após carregar malas e bagagens. Manobristas devem higienizar volante, chave, chaveiro, botões, maçaneta, tanto antes de dirigir o veículo como na entrega ao cliente. Além disso, a higienização das mãos com álcool 70% deve ser realizada antes e depois de cada carro manobrado.

Estruturar a recepção observando a linha de distanciamento de, no mínimo, 1,5 metro entre as pessoas, inclusive com sinalização / demarcação no piso, em caso de filas de espera para hóspedes. Sempre que possível, instalar barreira de acrílico entre o atendente e o hóspede.

O cartão-chave deve ser desinfetado antes de ser entregue ao hóspede, no *check-in*. No *checkout*, o recepcionista não deve pegar o cartão da mão do hóspede, devendo ser devolvido em um depósito ou deixado em um local específico no balcão da recepção.

Disponibilizar álcool em gel 70% para higienização de mãos no balcão da recepção e *lobby*.

Higienizar regularmente com álcool 70% equipamentos de uso contínuo, como, por exemplo: máquinas de cartão, teclados, telas e monitores de computadores, tablets e smartphones, bancadas de trabalho, telefones, canetas, carrinhos de bagagem, etc. Estes equipamentos devem ser envelopados com filme plástico e higienizados após cada uso.

Não disponibilizar jornais, revistas, panfletos ou qualquer meio de informação em papel para o hóspede.



Objetos decorativos, almofadas e tapetes devem ser retirados, sempre que possível.

Reduzir a quantidade de sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, com o objetivo de inibir a permanência dos hóspedes no local.

Preferencialmente, estabelecer um sistema de rodízio de apartamentos, que garanta que cada *check-in* seja realizado apenas após 1 dia do seu último *check-out* e efetivo procedimento de desinfecção da UH.

Manter sistema permanente de meios de comunicação sobre medidas de prevenção da COVID-19 em cartazes, TVs e meios eletrônicos de comunicação.



## GOVERNANÇA

### APARTAMENTOS, CORREDORES, CIRCULAÇÃO E ÁREAS COMUNS

Adotar a ventilação natural para apartamentos, corredores, circulação e áreas comuns, sempre que possível.

Almofadas, chales, tapetes e objetos decorativos devem ser retirados, assim como deve ser reduzida a quantidade de papelaria, deixando o estritamente necessário para informação do hóspede, de preferência em formato digital, laminado ou PVC para facilitar a higienização.

Estabelecer protocolo criterioso para limpeza, desinfecção e arrumação de apartamentos, considerando a intensificação da higienização dos quartos, utensílios e banheiros e proteção adequada do trabalhador (luvas, óculos, avental descartável, máscara, *face shield*). O procedimento deve especificar uso de produtos de limpeza e desinfecção eficazes e cuidados com a arrumação e troca do enxoval (mínimo 2 vezes por semana), garantindo o mínimo de agitação possível e acondicionamento em sacos devidamente vedados para que sejam levados diretamente para a lavanderia ou área própria de espera. A pessoa responsável pela remoção do enxoval sujo não deve manusear o enxoval limpo, para que não haja contaminação. Sempre que possível, deve-se adotar que a remoção do enxoval limpo e a arrumação da UH sejam realizadas por trabalhadores distintos. Deve-se garantir que não haja contato do enxoval sujo com o limpo.

As roupas pessoais devem ser embaladas em sacos específicos, identificados com o nome do hóspede.

Os objetos, superfícies e áreas de maior contato manual, tais como: maçanetas, interruptores, torneiras, controles de televisão e ar condicionado, telefones, cofres, minibar, devem ser incluídos na limpeza e desinfecção da UH, com uso de produtos com potencial para desinfecção de superfícies (à base de cloro, álcoois, alguns fenóis, quaternário de amônio ou peróxido) devidamente regularizados junto à ANVISA. Os descartáveis devem ser acondicionados em sacos próprios vedados para descarte após a limpeza de cada UH.

Ao ser realizado o *check out*, o apartamento deve ficar bloqueado por 1 dia, após a saída do hóspede. Somente após este período, deve-se realizar a limpeza e desinfecção completa da UH, inclusive a limpeza de filtro de ar condicionado, podendo, assim, ser liberada para utilização.

Não deve ser feito o reaproveitamento de papel higiênico, *amenities* e enxoval de *check out* para novo *check in*.

Se o Meio de Hospedagem disponibilizar itens de frigobar, deve-se assegurar que todos os itens sejam efetivamente higienizados e lacrados para o próximo hóspede.

Tapetes e carpetes não devem ser utilizados, quando possível. Quando não for viável a sua remoção, estabelecer procedimento de limpeza apropriado, com intensificação da frequência, e uso de água e sabão ou produtos de limpeza apropriados, especificados pelo fabricante e com certificação junto à ANVISA, que garantam a efetiva higienização.



Corredores e áreas de circulação devem ser considerados, como áreas críticas de contaminação, bem como superfícies de maior contato manual, tais como: corrimão, botões de elevadores, espelhos, encosto de braço de cadeiras, mesas ou bancadas de apoio etc. Para estes, deve-se especificar procedimento de desinfecção com produtos com certificação junto à ANVISA, com intensificação de frequência.

## LAVANDERIA

Garantir a ventilação na área de lavanderia, adotando a ventilação natural, sempre que possível.

Deve-se utilizar EPI completo (luvas de procedimento, óculos, avental descartável e máscara, podendo ser cirúrgica, de tecido ou *face shield*) para realização da coleta, separação e contagem do enxoval.

A lavagem do enxoval deve ser feita a altas temperaturas, em lavanderia própria ou terceirizada, com água e sabão apropriado para esta finalidade, de acordo com registro da ANVISA.

O enxoval limpo deve ser acondicionado em embalagem lacrada ou local preservado, evitando a sua contaminação. Não deve haver proximidade com o enxoval sujo.

Sempre que a lavagem dos uniformes dos funcionários for realizada pelo Meio de Hospedagem, realizar separadamente do enxoval, seguindo os mesmos critérios e procedimentos.

Carrinhos e/ou equipamentos utilizados no transporte da roupa suja até a lavanderia devem ser limpos e desinfetados após cada uso com álcool 70%.

Superfícies e equipamentos de alta utilização (mesas, lavadoras, secadoras, ferro de passar, etc.) devem ser limpas e desinfetadas com álcool 70% com maior frequência.



## ALIMENTOS E BEBIDAS

### COZINHA

Assegurar o reforço nas orientações de lavagem de mãos dos funcionários da cozinha, especialmente ao entrar no ambiente, e disponibilizar álcool 70% em vários pontos da área de armazenamento, preparação e manipulação de alimentos. Proibir a entrada de qualquer pessoa com problema de saúde.

Reforçar a higienização do ambiente e dos utensílios e equipamentos de alta utilização como: forno, geladeira, freezer, liquidificador, batedeira, processadores, tábuas de corte, etc., conforme procedimento próprio, com uso de produtos com potencial para desinfecção de superfícies (à base de cloro, álcoois, alguns fenóis, quaternário de amônio ou peróxido) devidamente regularizados junto à ANVISA. Este procedimento deve seguir as normas de Segurança Alimentar e orientações do nutricionista responsável.

A louça pode ser lavada em máquina de lavar ou de forma manual, devendo-se utilizar detergente adequado para assegurar a higienização segura, conforme procedimento do empreendimento. Quando for lavagem manual, o trabalhador deve estar utilizando os EPI que assegurem a sua proteção (luva, máscara, óculos, *face shield*).

Reforçar medidas de higienização e práticas de manipulação de alimentos, especialmente na recepção e acondicionamento de matérias primas e insumos recebidos / adquiridos / armazenados.

Restringir e controlar o acesso de pessoas externas à área de produção e manipulação de alimentos, especialmente fornecedores.

Garantir o uso de lixeira não manual (tampa e pedal) e utilização de sacos de resíduos que devem ser fechados para descarte dos materiais ao final do turno de trabalho. As lixeiras devem ser higienizadas de forma efetiva.

### RESTAURANTE / BAR

Adotar a ventilação natural no salão, sempre que possível.

Disponibilizar álcool em gel 70% para higienização de mãos de hóspedes e clientes, em local de fácil acesso.

Reduzir quantidade de mesas e cadeiras no salão ou, para ambientes com mesas fixas ou na impossibilidade de remoção, interditar as mesas de forma alternada.

Adotar medidas de controle do fluxo de clientes para não haver concentração de pessoas, como: reserva de horário, distanciamento entre mesas (2 metros) e controle de filas de espera, com



demarcação em piso de 1,5 metro. Evitar concentração de grupos em uma única mesa, limitando ao máximo de 6 pessoas.

Quando possível, suspender o serviço do buffet, não permitindo que o hóspede tenha acesso à retirada do próprio alimento. Pode-se adotar o serviço de A&B “à la carte”, entregue ao hóspede na mesa, no ato do consumo, ou por formato *room service*. No caso de *room service*, os alimentos devem ser protegidos durante o transporte.

Quando o serviço de buffet for mantido, disponibilizar atendente para servir o alimento, assegurando o distanciamento de 1,5 metro entre o balcão dos alimentos e o cliente ou providenciar a instalação de proteção de acrílico ou vidro para os alimentos. Deve-se assegurar o uso da máscara e do álcool em gel 70% pelo atendente e pelo cliente, antes do serviço. Sinalizar / demarcar piso para controle do distanciamento de 1,5 metro nas filas.

Não montar *mise en place* de mesa, nem deixar utensílios em local único para retirada pelo cliente.

Os funcionários do atendimento devem usar máscara, luvas e protetores de cabelos descartáveis adequados. Após atendimento, devem realizar assepsia das mãos e descarte das luvas.

Após serviço, pratos, talheres, taças e copos devem seguir direto para desinfecção por lavagem. Saleiro, pimenteiro, galheteiro e açucareiro devem ser desinfectados prontamente.

Manter disponível: talheres descartáveis para hóspedes e trabalhadores, caso seja solicitado ou como medida de controle do estabelecimento.

Preferencialmente, adotar área específica para recebimento de pagamentos e recebimentos eletrônicos, como: assinatura eletrônica na comanda sem a necessidade de digitação, somente via QR CODE ou pulseira.

O funcionário responsável não deve manipular simultaneamente alimentos e recebimento de pagamentos. Sempre que possível, instalar barreira de acrílico ou vidro entre o atendente de caixa e o cliente.

Intensificar a higienização do ambiente, pisos, banheiros e circulação, de acordo com procedimentos eficazes. Os objetos, superfícies e áreas de maior contato manual, tais como: maçanetas, interruptores, torneiras, controles de televisão e ar condicionado, telefones, devem ser incluídos na limpeza e desinfecção do ambiente, com uso de produtos com potencial para desinfecção de superfícies (à base de cloro, álcoois, alguns fenóis, quaternário de amônio ou peróxido) devidamente regularizados junto à ANVISA. Os descartáveis devem ser acondicionados em sacos próprios vedados para descarte.

Higienizar regularmente com álcool 70% equipamentos de uso contínuo, como, por exemplo: máquinas de cartão, teclados, telas e monitores de computadores, tablets e smartphones, bancadas de trabalho, telefones, canetas, bandejas, menus, etc. Estes equipamentos / utensílios devem ser envelopados com filme plástico e higienizados após cada uso, sempre que possível.

Reforçar a higienização do ambiente e dos utensílios e equipamentos de alta utilização como: piso, mesas, cadeiras, balcões, etc., conforme procedimento próprio, com uso de produtos com



potencial para desinfecção de superfícies (à base de cloro, álcoois, alguns fenóis, quaternário de amônio ou peróxido) devidamente regularizados junto à ANVISA. Este procedimento deve seguir as normas de Segurança Alimentar e orientações do nutricionista responsável.





## ÁREAS DE LAZER (PISCINA, ACADEMIA, SPA, BRINQUEDOTECA, SALÃO DE JOGOS, QUADRA, SALÃO DE BELEZA)

Adotar a ventilação natural para as áreas de lazer, fechando ou restringindo o uso das áreas fechadas. Quando só for possível a climatização mecânica, intensificar o protocolo de higienização dos filtros de ar condicionado.

Intensificar a higienização do ambiente, pisos, equipamentos, banheiros e circulação, de acordo com procedimentos eficazes. Os objetos, superfícies e áreas de maior contato manual, tais como: maçanetas, interruptores, torneiras, controles de televisão e ar condicionado, telefones, devem ser incluídos na limpeza e desinfecção do ambiente, com uso de produtos com potencial para desinfecção de superfícies (à base de cloro, álcoois, alguns fenóis, quaternário de amônio ou peróxido) devidamente regularizados junto à ANVISA. Os descartáveis devem ser acondicionados em sacos próprios vedados para descarte.

Disponibilizar álcool em gel 70% para higienização de mãos de hóspedes e clientes, em local de fácil acesso, nas circulações e nas entradas das áreas de lazer.

Piscinas devem ter procedimentos mais criteriosos para controle, manutenção e desinfecção da água, especialmente em relação aos parâmetros de cloro, pH, entre outros. Não permitir a aglomeração e utilizar ações de controle de distanciamento seguro entre pessoas.

Equipamentos disponíveis para o lazer e entretenimento dos hóspedes, como: brinquedos, equipamentos de ginástica, cadeiras, mesas, macas e cadeiras de massagem, armários, jogos, etc. devem operar respeitando as condições de restrição, não permitindo a aglomeração e respeitando o distanciamento de 1,5 metro entre pessoas. Deve-se utilizar o sistema de agendamento de horário, bloqueio para uso de mesma família ou interdição de ambientes para limitação do acesso.

Os equipamentos e superfícies devem ser higienizados de acordo com protocolos para assegurar a higienização eficaz, levando em consideração o ajuste da frequência, em função da sua utilização.

Disponibilizar álcool 70% e toalhas descartáveis para higienização de equipamentos e utensílios pelo próprio hóspede.

Salas de cinema devem ser mantidas fechadas, preferencialmente. Quando mantidas em funcionamento, deve-se ter controle de acesso, limitando a quantidade de pessoas no local à 30% de sua capacidade e respeitando o distanciamento de 1,5 metro entre pessoas. Sempre que possível, adotar ventilação natural, e, quando só for possível a climatização mecânica, intensificar o protocolo de higienização dos filtros e do ambiente e superfícies.

Professores, terapeutas, recreadores e demais profissionais próprios ou terceirizados, devem seguir rigorosamente às regras de uso de EPI e demais procedimentos de higiene e saúde, seguidos por todos os funcionários do meio de hospedagem. Também devem ser treinados e orientados quanto às regras e procedimentos específicos de cada atividade. Proibir a entrada de qualquer pessoa com problema de saúde.



## EVENTOS

Os eventos devem restringir o número de participantes, limitando à regulamentação em vigor (leis e decretos). Deve-se garantir o adequado distanciamento entre os participantes, respeitando uma distância mínima entre mesas (2 metros) e cadeiras (1,5 metro), considerando a pessoa sentada (lateral e frente e costas).

Reduzir a quantidade de sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, com o objetivo de inibir a presença de pessoas no local.

Adotar a ventilação natural para a sala de eventos e efetuar medidas de desinfecção do ar antes e depois do uso da sala de eventos, quando adotada a ventilação mecânica.

Intensificar a higienização do ambiente, pisos, equipamentos, banheiros e circulação, de acordo com procedimentos eficazes. Os objetos, superfícies e áreas de maior contato manual, tais como: maçanetas, interruptores, torneiras, controles de televisão e ar condicionado, telefones, devem ser incluídos na limpeza e desinfecção do ambiente, com uso de produtos com potencial para desinfecção de superfícies (à base de cloro, álcoois, alguns fenóis, quaternário de amônio ou peróxido) devidamente regularizados junto à ANVISA. Os descartáveis devem ser acondicionados em sacos próprios vedados para descarte.

Equipamentos audiovisuais, como: microfones, equipamentos audiovisuais, telefones e controles em geral, devem ser higienizados de forma eficaz, preferencialmente com álcool 70%, com frequência ajustada ao uso, e sempre que entregues ao cliente.

Para o serviço de *coffee break*, sempre que possível, disponibilizar kits de lanches individuais (*lunch box*), reduzindo a concentração de pessoas próximas às mesas de serviço.

Disponibilizar álcool em gel 70% para higienização de mãos de clientes, em local de fácil acesso, nas salas, nas entradas das salas e locais de *coffee break*.

Disponibilizar álcool 70% e toalhas descartáveis para higienização de equipamentos e utensílios pelos participantes do evento.

Instrutores, equipe de serviços técnicos e demais profissionais terceirizados, devem seguir rigorosamente às regras de uso de EPI e demais procedimentos de higiene e saúde, seguidos por todos os funcionários do meio de hospedagem. Também devem ser treinados e orientados quanto às regras e procedimentos específicos de cada atividade. Proibir a entrada de qualquer pessoa com problema de saúde.



## 5. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

### Legislação Federal

Portaria nº 188 de 3 de fevereiro de 2020 - Declara Emergência em Saúde Pública de importância Nacional (ESPIN) em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (2019-nCoV) - [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/portaria/prt188-20-ms.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/prt188-20-ms.htm)

Decreto Legislativo nº 6 de 2020 - Reconhece, para os fins do art. 65 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, a ocorrência do estado de calamidade pública, nos termos da solicitação do Presidente da República encaminhada por meio da Mensagem nº 93, de 18 de março de 2020 - [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/portaria/DLG6-2020.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/DLG6-2020.htm)

Lei Federal nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020 - Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus responsável pelo surto de 2019 - [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2020/lei/L13979.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2020/lei/L13979.htm)

Portaria nº 356, de 11 de março de 2020 - Dispõe sobre a regulamentação e operacionalização do disposto na Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, que estabelece as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus (COVID-19) - <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-356-de-11-de-marco-de-2020-247538346>

Decreto Federal nº 10.282 de 20 de março de 2020 - Regulamenta a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para definir os serviços públicos e as atividades essenciais - [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2020/decreto/D10282.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2020/decreto/D10282.htm)

Medida Provisória nº 948, de 8 de abril de 2020 - Dispõe sobre o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e cultura em razão do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus (covid-19) - [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2020/Mpv/mpv948.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2020/Mpv/mpv948.htm)

### Decretos Estaduais PE

Decreto estadual nº 48.809, de 14 de março de 2020 - Regulamenta, no Estado de Pernambuco, medidas temporárias para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus, conforme previsto na Lei Federal nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020 - <https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=49417&tipo=>



Decreto estadual nº 48.833 de 20 de março de 2020 - **Declara situação anormal, caracterizada como “Estado de Calamidade Pública”, no âmbito do Estado de Pernambuco, em virtude da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus** - <http://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=49495&tipo=>

Decreto estadual nº 49.017 de 11 de maio de 2020 - Dispõe sobre intensificação de medidas restritivas, de caráter excepcional e temporário, voltadas à contenção da curva de disseminação da Covid-19 - <http://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=50444&tipo=>

### Regulamentação ANVISA

Nota Técnica nº 22/2020 ANVISA - Recomendações e alertas sobre procedimentos de desinfecção em locais públicos realizados durante a pandemia da COVID-19 - <http://portal.anvisa.gov.br/documents/2857848/5624592/Nota+T%C3%A9cnica+Desinfec%C3%A7%C3%A3o+cidades.pdf/f20939f0-d0e7-4f98-8658-dd4aca1cbfe5>

Resolução nº 56, de 6 de agosto de 2008 ANVISA- Dispõe sobre o Regulamento Técnico de Boas Práticas Sanitárias no Gerenciamento de Resíduos Sólidos nas áreas de Portos, Aeroportos, Passagens de Fronteiras e Recintos Alfandegados - [http://bvsmis.saude.gov.br/bvsmis/saudelegis/anvisa/2008/res0056\\_06\\_08\\_2008.html](http://bvsmis.saude.gov.br/bvsmis/saudelegis/anvisa/2008/res0056_06_08_2008.html)

Nota Técnica nº 34/2020 ANVISA - Recomendações e alertas sobre procedimentos de desinfecção em locais públicos realizados durante a pandemia da COVID-19 - [http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/SEI\\_ANVISA+-+0976782+-+Nota+T%C3%A9cnica.pdf/1cdd5e2f-fda1-4e55-aaa3-8de2d7bb447c](http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/SEI_ANVISA+-+0976782+-+Nota+T%C3%A9cnica.pdf/1cdd5e2f-fda1-4e55-aaa3-8de2d7bb447c)

Protocolo para Quarentena de Viajantes em Hotéis – ANVISA, atualizado em 13 abril de 2020 - <http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/Recomenda%C3%A7%C3%A3o+de+Quarentena+em+Hotéis+ANVISA+COVID-19+atualizado+em+13abril20.pdf/1d17267f-c1bb-4341-ab5a-402ecc2d041b>

### Normas INTERNACIONAIS ISO

ABNT NBR ISO 21401:2018 – Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem

ABNT NBR ISO 31000:2018 – Gestão de Riscos – Diretrizes

ABNT NBR ISO 22000:2019 - Sistemas de Gestão de Segurança de Alimentos

ABNT NBR ISO 45001:2018 – Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional



## 6. ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO

Este documento foi elaborado pela ABIH-PE com a colaboração dos seguintes profissionais:

ANGELA LIMA	ASSESSORIA DE ESTRATÉGIAS E PROCESSOS DA ABIH-PE	Consultora da CIA CONSULTORES especialista em: gestão de riscos de qualidade, meio ambiente, segurança e saúde, segurança de alimentos e <i>compliance</i> ; membro do comitê técnico da ABNT para normalização do turismo sustentável e consultora e auditora em gestão de meios de hospedagem
ARTUR MAROJA	VICE-PRESIDENTE DA ABIH-PE	Proprietário dos empreendimentos VIVÁ PORTO DE GALINHAS e SOLAR PORTO DE GALINHAS
CARLOS MAURÍCIO PERIQUITO	DIRETOR EXECUTIVO DA ABIH-PE	Executivo responsável pela condução das atividades da ABIH-PE
EDUARDO CAVALCANTI	PRESIDENTE DA ABIH-PE	Proprietário do empreendimento PORTAL DE GRAVATÁ

Versão 1.4 em 22 de maio de 2020.