

## PROTOCOLO SANITÁRIO PARA SERVIÇOS DE HOTELARIA

**EDIÇÃO ESPECIAL:** para hospedagem de profissionais de saúde ou pessoas do grupo de risco (em isolamento preventivo) e hóspedes em quarentena porque tiveram contato com pessoas com diagnóstico confirmado de COVID-19.

MEDIDAS DE CONTROLE PARA PREVENÇÃO DA INFECÇÃO PELO NOVO CORONAVÍRUS – COVID 19

22/agosto/2020

**EDIÇÃO 2**

### 1

#### RECOMENDAÇÕES GERAIS

- O estabelecimento deverá manter taxa de ocupação de hóspedes em 50 % de sua capacidade.
- Recomenda-se dividir os estabelecimentos hoteleiros com base no perfil e características dos hóspedes, quais sejam:

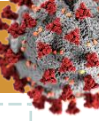
→ Hóspedes que sejam profissionais de saúde em isolamento preventivo ou demais hóspedes que tem contato com pessoas com diagnóstico confirmado de COVID-19.

→ Hóspedes pertencentes aos grupos de risco.



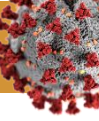
- No caso de o estabelecimento hospedar pessoas de vários perfis, recomenda-se que os hóspedes sejam distribuídos em andares reservados, exclusivamente, para cada categoria, em quartos individuais.
- Se for necessário utilizar mais de um andar para uma categoria, deverão ser usados andares sequenciais e os acessos deverão estar devidamente sinalizados e restritos de forma que os demais hóspedes não acessem os andares diferentes à sua categoria.
- Orientar o uso obrigatório de máscaras de proteção por todos: hóspedes, funcionários, fornecedores e prestadores de serviços.
- Remover objetos de uso tipicamente compartilhado (como jornais, revistas e livros) de espaços comuns e dos quartos para evitar a contaminação indireta.





- Providenciar o afastamento de mobiliário em áreas comuns e orientar os hóspedes para que evitem aglomerações.
- As atividades em áreas de uso comum não devem misturar hóspedes com perfis diferentes.
- Os hóspedes devem ter o máximo de facilidades dentro dos quartos, para evitar deslocamentos nas áreas comuns.
- Providenciar cartazes informativos/ilustrativos sobre as medidas preventivas de transmissão e contágio da COVID- 19 na recepção, áreas comuns, dentro dos elevadores e em cada quarto.
- Colocar dispensadores com álcool em gel a 70% em locais de fácil acesso a todos para que façam uso sempre que necessário, em especial na entrada do estabelecimento, próximo aos banheiros e quartos e nos locais de uso comum. Preferencialmente modelos de dispensadores que dispensem contato manual.
- Os dispensadores de água que exigem aproximação da boca do usuário para ingestão devem ser lacrados em todos os bebedouros, permitindo-se o funcionamento apenas do dispensador de água para copos descartáveis.
- Os estabelecimentos deverão fornecer copos descartáveis aos hóspedes e funcionários.
- Sinalizar o piso de áreas como recepção e hall de elevadores de forma a manter o distanciamento de 1,5 m entre as pessoas.
- Manter acesso restrito apenas para funcionários as áreas de atividades coletivas.
- As atividades esportivas e de lazer devem ser de realização individual, com rigorosa higiene dos equipamentos ou objetos utilizados após cada uso.
- Não propor e nem permitir aos hóspedes atividades que gerem aglomeração.
- Orientar os hóspedes que evitem as áreas comuns do hotel, salvo quando a presença nestes locais for de extrema necessidade.
- É recomendado o uso de barreira física na recepção (por exemplo, com vidro ou acrílico) de modo a manter a barreira de proteção entre funcionários e hóspedes.
- Os procedimentos de prevenção adotados deverão ser aplicados também aos fornecedores e prestadores de serviço.

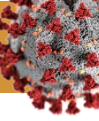




## 2

### RECOMENDAÇÕES PARA COLABORADORES/FUNCIÓNÁRIOS RELACIONADAS AO AMBIENTE DE TRABALHO

- Capacitar todos funcionários dos diferentes setores do serviço sobre o SARS-CoV2 (COVID-19), quanto a origem, sintomas, prevenção e transmissão da doença.
- Medir a temperatura dos funcionários antes do início das atividades.
- Se apresentar sinais ou sintomas de resfriado ou gripe, o funcionário não deve entrar em contato com os hóspedes e demais colaboradores do serviço. Procurar atendimento médico e, se necessário, **cumprir a determinação de isolamento domiciliar por 10 dias, com retorno ao trabalho após completar 24 horas sem sintomas, sem o uso de medicamentos.** Em caso de agravamento dos sintomas ou dificuldade de respirar, buscar imediatamente atendimento em um pronto-socorro.
- Funcionários do grupo de risco devem permanecer em casa e realizar serviço em regime de home office ou teletrabalho. Caso o funcionário resida com pessoas do grupo de risco, a critério do empregador, realizar preferencialmente serviço em regime de home office.
- Fornecer uniforme para os funcionários para uso interno. O uniforme deve ficar no trabalho para ser lavado pelo serviço de lavanderia do estabelecimento ou serviço terceirizado.
- Fornecer Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) adequados para a atividade exercida e em quantidade suficiente. Caso a atividade não possua protocolo específico deverá ser fornecido, no mínimo, máscara.
- Orientar o uso de máscara para o funcionário e prestadores de serviços durante toda jornada de trabalho, sempre cobrindo totalmente a boca e nariz, com troca a cada 3 horas ou quando estiver suja ou úmida.
- Orientar os funcionários que ao final de suas atividades, os utensílios utilizados na limpeza e desinfecção dos quartos e demais ambientes do hotel, bem como EPIs reutilizáveis, devem ser limpos e desinfetados com solução desinfetante a base de cloro ou outro desinfetante para essa finalidade, desde que seja regularizado junto à ANVISA.
- Disponibilizar meios para higienização das mãos com água e sabão ou álcool gel 70% e orientar os funcionários para a importância de higienizar as mãos frequentemente com água e sabão ou álcool gel 70% friccionando por pelo menos 20 segundos. Redobrar os cuidados quando:
  - antes e após utilizar cartões e máquinas de cartões.
  - após carregar malas e bagagens.
  - após a retirada das luvas (quando necessário o uso).
- Orientar os funcionários para a importância de higienizar frequentemente superfícies e objetos tocados frequentemente.
- Orientar os funcionários para não compartilhar objetos de uso pessoal (como escovas, celulares, óculos, maquiagem, dentre outros), assim como talheres, pratos e copos.
- Recomenda-se que os funcionários, se possível, não compartilhem equipamentos como aparelhos de telefone, fones de ouvido, “headsets” (fone de ouvido com microfone acoplado), mesas, computadores, teclados, mouses, canetas, lápis e celulares de seus colegas de trabalho.
  - No caso de utilização coletiva ou alternada de materiais, equipamentos e mobiliários, (sobretudo teclados, mouses, telefones e headsets), orientar os funcionários para proceder à limpeza e desinfecção rigorosa dos mesmos a cada troca de turno ou de usuário.
- Orientar os funcionários para manter distância mínima de 1,5 metro das demais pessoas.



É recomendado aos responsáveis do setor conhecerem o Protocolo de Acompanhamento das Condições de Saúde para Organizações Privadas. Participem dessa iniciativa! O objetivo do protocolo é **orientar os gestores das organizações privadas quanto à prevenção e acompanhamento das condições de saúde de seus trabalhadores**, que inclui a realização de Testes para a COVID-19, visando prevenir a disseminação da COVID-19 nos ambientes de trabalho.



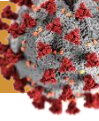
Acesse: [www.covid-19.campinas.sp.gov.br](http://www.covid-19.campinas.sp.gov.br)

### 3

#### RECOMENDAÇÕES PARA ESTACIONAMENTO E SERVIÇO DE MANOBRISTA

- Garantir área de embarque e desembarque com distanciamento superior a 1,5 metro entre pessoas com demarcação em solo.
- Disponibilizar condições para higiene das mãos - lavagem (pia, sabonete líquido e papel toalha descartável) ou antissepsia com álcool gel a 70%.
- Dê preferência a autosserviço, onde o próprio cliente estaciona seu carro.
- No caso de ser necessário manobrista, disponibilizar para todos os manobristas um frasco de álcool gel a 70% para uso individual visando garantir fácil acesso para desinfecção das mãos em todas as etapas do trabalho.
- Orientar a manutenção do uso de máscara inclusive quando estiver dentro dos veículos.
- Estimular pagamento com uso de cartão para evitar manipulação de notas e moedas. Realizar a desinfecção da máquina de cartão entre usos, manter uso de filme plástico para não danificar o aparelho.
- Ao receber o veículo, realizar a higienização de maçanetas externas, volante, manopla, forração lateral, alavanca de câmbio e acessórios internos que possam ser manuseados pelo motorista (produto alcoólico e pano descartável) com uso de luvas ou imediata lavagem das mãos após limpeza.
- Estabelecer medida de barreira para proteger o uniforme do manobrista.
- Durante o deslocamento do veículo até a vaga, permanecer de máscara, manter as janelas abertas e não fazer uso do ar condicionado.
- Antes de entregar o veículo para o hóspede, realizar a higienização de acessórios internos e externos do veículo - maçanetas, câmbio, volante e outros itens manuseados (dispositivo de seta).
- É recomendado o uso de barreira física (por exemplo, com vidro ou acrílico) em guichês de atendimento e pagamento de modo a manter a barreira de proteção entre funcionários e hóspedes.

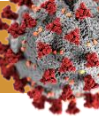




## 4

### RECOMENDAÇÕES RELACIONADAS AOS HÓSPEDES

- Deve ser dado atendimento preferencial às pessoas do grupo de risco, em todos os setores do hotel, garantindo um fluxo ágil para que permaneça o mínimo de tempo possível na recepção do estabelecimento.
- Solicitar ao hóspede recém-chegado que antes de iniciar o check-in realize a imediata higienização das mãos com álcool gel a 70% que deve estar disponível na recepção (ou higienização as mãos com água e sabão no lavabo mais próximo).
- Receber de cada hóspede a informação sobre sua condição de saúde, se está dentro do grupo de risco (idosos, diabéticos etc.) e se possui plano de saúde.
- Garantir que o hóspede receba todas as informações sobre os protocolos de saúde dentro do estabelecimento.
- Orientar para manutenção do distanciamento de no mínimo, 1,5 metro.
- Solicitar o uso de máscara pelo hóspede sempre que transitar pelas áreas comuns. Se necessário, o hotel deve fornecer máscara de pano ou máscara cirúrgica.
- Informar que a entrega de delivery, produtos farmacêuticos e de higiene dentre outros, deve ser entregue ao hóspede na recepção do hotel.
- O funcionário designado para transportar os pertences dos hóspedes (com máscara de proteção) deve higienizar as alças das malas com álcool 70% antes de levá-las à porta do quarto. O mesmo procedimento deve ser adotado no *check-out*.
- Higienizar efetivamente o cartão-chave antes de ser entregue, ao ser devolvido e antes de ser reutilizado. No *check-out*, recomenda-se que o recepcionista não pegue o cartão da mão do hóspede, e sim que o hóspede o deposite em local específico.
- No *check-out*, higienizar a máquina de cartão de crédito/débito com álcool gel ou líquido 70% antes e depois do uso.
- Orientar quanto ao uso dos elevadores: disponibilizar dispensador de álcool gel a 70% preferencialmente dentro e fora do elevador para higienização das mãos antes após acionar os botões. Permitir um hóspede por vez no elevador, sendo obrigatório o uso de máscara.
- Caso o hotel atenda diferentes grupos simultaneamente, estabelecer rotas e elevadores específicos para cada grupo.



# 5

## RECOMENDAÇÕES DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DOS AMBIENTES

Uma vez que a contaminação de superfícies é uma das formas de transmissão da COVID-19, é fundamental manter todos os ambientes da empresa criteriosamente limpos, livres de sujidades e inservíveis. Especial atenção deve ser dada às superfícies das mesas, cadeiras, telefones, teclados, computadores, equipamentos, estações de trabalho e maquinários, sobretudo nas áreas e superfícies de contato direto com o funcionário ou hóspede.

- Manter todas as unidades habitacionais em boas condições de higiene.
- Elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para limpeza e desinfecção dos ambientes.
- Os responsáveis pelos procedimentos definidos no POP para limpeza e desinfecção devem utilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPI) de acordo com o grau de risco potencial do ambiente a ser higienizado (gorro, máscara de pano, avental descartável, protetor ocular ou da face, botas impermeáveis e luvas de borracha de cano longo).
- Estabelecer um horário pré-definido para a limpeza e desinfecção dos quartos visando à organização da rotina dos hóspedes. Durante o horário de realização da limpeza, os referidos hóspedes deverão ser realocados para quartos previamente higienizados ou locais abertos limitando o quantitativo de hóspede por área livre, 1 hóspede ou colaborador por cada 2 m<sup>2</sup>.
- Durante o processo de higienização, deixar portas e janelas abertas e ar condicionado desligado.
- Realizar a limpeza de todos os ambientes (áreas comuns, quartos e outros) com solução desinfetante regularmente, utilizando-se produtos à base de cloro, como o hipoclorito de sódio a 1%, álcool líquido a 70% ou outro desinfetante para essa finalidade, desde que seja regularizado junto à ANVISA. É importante que antes de iniciar a limpeza do banheiro, coloque desinfetante a base de cloro no vaso sanitário, deixando agir conforme orientação do fabricante. Fechar a tampa do vaso sanitário e dar descarga para depois iniciar a limpeza do mesmo.

ATIVIDADE	DILUIÇÃO	CONCENTRAÇÃO FINAL	OBSERVAÇÃO
Desinfecção de superfícies	100 mL água sanitária de uso doméstico + 1900 mL de água	Solução de 2000 mL (2 litros) a 0,1%	Manter a solução em contato com a superfície por 1 minuto
Desinfecção de vasos sanitários, pias de banheiro	500 mL água sanitária de uso doméstico + 500 mL de água	Solução de 1000 mL (1 litro) a 1%	Manter a solução em contato com a superfície por 10 minutos

**Observação:** Conheça a relação completa de produtos alternativos ao álcool 70% e que podem ser utilizados para desinfecção de objetos e superfícies. Nota Técnica N.º 47/2020/SEI/COSAN/GHCOS/DIRE3/ANVISA.

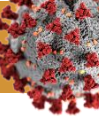
Acesse aqui pelo CRcode do seu celular

Ou no portal ANVISA, em:

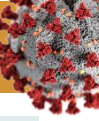
<http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/Nota+T%C3%A9cnica+47.pdf/242a3365-2dbb-4b58-bfa8-64b4c9e5d863>







- Realizar a limpeza e desinfecção das lixeiras com água, sabão e com solução de água sanitária, se for de material plástico. Caso seja de outro material, realizar desinfecção com álcool a 70%.
- Realizar a limpeza e desinfecção das paredes com água, sabão e solução de água sanitária, espalhando a solução em toda a superfície local, deixando agir por tempo determinado pelo fabricante do saneante.
- Higienizar maçanetas, torneiras, bebedouro, corrimãos, mesas, cadeiras, teclados, computadores, botões de elevadores, telefones e todas as superfícies metálicas frequentemente com álcool 70%.
- Remover o lixo com frequência, de forma a não gerar acúmulo, utilizando procedimentos seguros para prevenção de contaminações e contágio. Todas as lixeiras devem ter sacos plásticos e o lixo ser retirado com ele.
- Preferencialmente a troca de roupa de cama deve ser realizada pelo próprio hóspede. Em caso de impossibilidade física, será realizada pelo profissional designado pelo hotel.
- O profissional designado para a realização da retirada ou troca da roupa de cama deverá utilizar os seguintes Equipamentos de Proteção Individual: luvas de procedimento, óculos, avental e máscara cirúrgica.
- As roupas de cama ao serem retiradas devem ser manuseadas com o mínimo de agitação, devem ser acomodadas em sacos plásticos e encaminhadas diretamente à lavanderia para processamento ou acondicionadas em carros de transporte dedicados (exclusivos) e devidamente identificados.
- O profissional responsável deve recolher e trocar as roupas sujas (cama e banho), no mínimo, 2 vezes por semana.
- A máquina de lavar deve ser programada para utilizar o ciclo de lavagem preferencialmente com água quente e desinfetante a base de cloro. Os funcionários devem usar EPIs adequado para esse procedimento.
- Os carrinhos ou equipamentos utilizados no transporte da roupa suja, até a lavanderia, devem ser limpos e desinfetados após cada uso.
- Caso seja contratada lavanderia externa, ela deve ser informada dos procedimentos de quarentena que estão sendo adotados pelo hotel e criar um fluxo diferenciado para as roupas recolhidas dos quartos em quarentena.
- Os EPIs descartáveis devem ser colocados em saco plástico para resíduos, lacrado antes de sair do quarto.
- Ao final da estadia do hóspede, deverá ser realizada limpeza e desinfecção completa do apartamento e superfícies, antes da entrada de novo hóspede.
- Manter limpos os componentes do sistema de climatização (bandejas, serpentinas, umidificadores, ventiladores e dutos) de forma a evitar a difusão ou multiplicação de agentes nocivos à saúde humana, mantendo a qualidade interna do ar.
- O estabelecimento que utiliza sistema de climatização artificial deve possuir o Plano de Manutenção, Operação e Controle (PMOC) atualizado de acordo com Resolução- RE nº 9/2003 e normas da ABNT, assim como procedimentos e rotinas de manutenção atualizadas e comprovantes de sua execução, de acordo com a Lei 13.589/2018.



## 6

### RECOMENDAÇÕES RELACIONADAS AO FORNECIMENTO DE ALIMENTOS

- As refeições dos hóspedes devem ser fornecidas preferencialmente por meio do serviço de quarto.
- Durante a realização de serviço de quarto, o garçom/copeiro não deve acessar a unidade do hóspede, entregando a bandeja ao hóspede em frente ao respectivo quarto.
- A equipe de serviço de quarto deve cobrir bandejas, protegendo os alimentos durante o transporte até a unidade habitacional.
- É proibido formação de filas para solicitação e retirada do alimento pelo próprio hóspede em local de cocção.
- Ao término das refeições, os utensílios devem ser dispostos do lado de fora do quarto (no corredor em contenedores/carrinhos) pelo hóspede, para serem recolhidos. Deve-se orientar o hóspede a colocar o prato, copo e talheres dentro de um saco plástico e lacrá-lo, devendo o mesmo ser fornecido juntamente com a refeição.
- Para a limpeza dos utensílios utilizados na alimentação recomenda-se aplicar água e detergente líquido e para a desinfecção empregar álcool 70%, hipoclorito de sódio a 1% ou outro saneante registrado pela ANVISA para esse fim. O uso de qualquer um destes produtos deve seguir as orientações do fabricante. O profissional que higienizar esses utensílios deve estar utilizando EPI (avental de plástico de mangas longas, máscara de pano, óculos protetores ou proteção facial e luvas de borracha de cano longo).
- Os alimentos devem estar em condições higiênico-sanitárias adequadas e em conformidade com a legislação específica, com controle rigoroso quanto à manipulação de alimentos.
- As refeições servidas em restaurantes, devem seguir as orientações de prevenção de transmissão específicas para o setor.

#### Referências:

1. Protocolo para Quarentena de Viajantes em Hotéis – ANVISA abril/2020
2. Protocolos Sanitários – Meios de Hospedagem – Plano São Paulo
3. Protocolo Minas Consciente – Hotéis
4. Protocolo Sanitário do Município de Campinas. Caderno 1. Edição 1, junho 2020.
5. NOTA TÉCNICA Nº 47/2020/SEI/COSAN/GHCOS/DIRE3/ANVISA: Recomendações sobre produtos saneantes que possam substituir o álcool 70% e desinfecção de objetos e superfícies, durante a pandemia de COVID19.
6. Guia de Vigilância Epidemiológica. Vigilância de Síndromes Respiratórias Agudas COVID-19. Secretaria de Vigilância em Saúde. Ministério da Saúde. 05 de agosto 2020.