

# Protocolo de Biossegurança nos Serviços de Turismo do Amazonas

Hotelaria



Wilson Miranda Lima  
Governador do Estado

Carlos Alberto Souza de Almeida Filho  
Vice-Governador

Roselene Silva de Medeiros  
Presidente da Amazonastur

Orlando Câmara  
Vice-Presidente

Ana Cláudia Rego  
Diretora de Promoção e Marketing

Cléia Viana  
Diretora de Negócios e Eventos

Denise Bezerra  
Diretora de Desenvolvimento do Turismo

Juvenal Pinheiro  
Diretoria Administrativa e Financeira

Pesquisa e elaboração do documento  
Daniel Bernardes  
Lena Emmanuelle Pampolha

Coordenação  
Cléia Viana

# Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	01
2. RECOMENDAÇÕES GERAIS.....	02
3. HOTELARIA.....	03
4. DÚVIDAS FREQUENTES.....	13
5. REFERÊNCIAS .....	20



# 1. Apresentação

Os impactos provocados pela pandemia do novo coronavírus no Turismo são evidentes. Os prejuízos ocorreram em uma escala nunca antes vista, mas a redução dos números de casos da doença no Amazonas reacende o otimismo necessário para começarmos a retomar nossas atividades.

Todavia, precisamos nos reinventar como humanos, uma vez que o momento exige, dentro do nosso cotidiano, cautela e a adoção de medidas orientadas pelas autoridades oficiais de saúde. Normas e regras que devem ser seguidas rigorosamente para garantir nossa segurança e, também, de quem visita o destino Amazonas. O momento é de extrema responsabilidade.



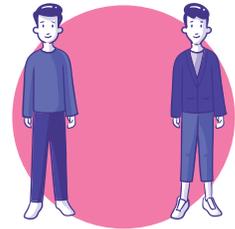
Por isso, o Governo do Amazonas, por meio do governador senhor Wilson Miranda Lima, e a Empresa Estadual de Turismo – Amazonastur, recomendam o emprego dos Protocolos de Biossegurança nos diversos segmentos do setor. São oito publicações que reúnem uma série de condutas de precauções sanitárias que podem contribuir para garantir, a médio e longo prazo, a confiança para a retomada do Turismo. Fomos buscar como referência para a elaboração dessa obra, diretrizes definidas por instituições nacionais e internacionais, públicas e privadas. Dessa forma, esperamos contribuir, de imediato, com a recuperação do Turismo no estado. Siga e proteja-se.

**Roselene Medeiros**

Presidente da Amazonastur

## 2. Recomendações Gerais

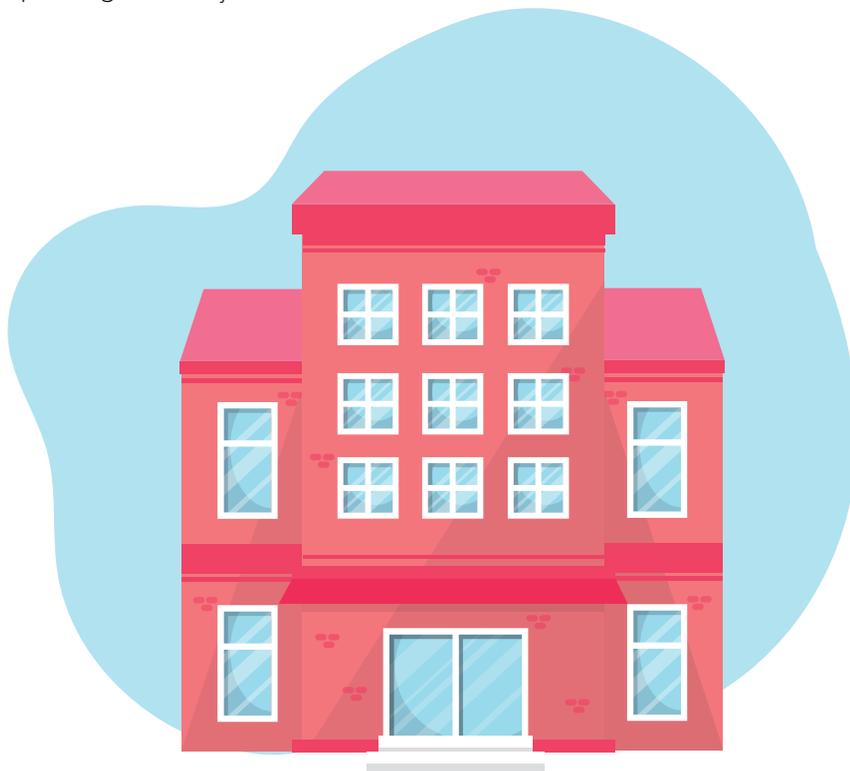
- a) Lavar frequentemente as mãos com água e sabão;
- b) Se não tiver acesso água e sabão ou quando as mãos não estiverem visivelmente sujas, utilizar álcool gel a 70%;
- c) Etiqueta respiratória:
  - Utilizar lenço descartável para higiene nasal;
  - Cobrir nariz e boca ao espirrar ou tossir;
  - Lavar as mãos com água e sabão após tossir ou espirrar.
- d) Evitar tocar nas mucosas dos olhos, nariz, boca sem as mãos limpas;
- e) Manter uma distância de no mínimo 2 metros entre pessoas;
- f) Utilizar frequentemente máscaras de tecido reutilizáveis ou descartáveis, cobrindo boca e nariz;
- g) Realizar correta higienização e desinfecção seguindo as orientações de higienização no site do Ministério da saúde <https://www.saude.gov.br> , ou da Anvisa <http://portal.anvisa.gov.br>.



## 3. Hotelaria

Além de investir no cumprimento dos passos de higienização de quartos e áreas comuns, será necessário construir uma imagem de confiável para o hóspede, com colaboradores usando EPI's e também na comunicação das ações que estão sendo tomadas para diminuir o risco de contaminação.

O material tem como objetivo informar aos profissionais que trabalham em meios de hospedagem sobre produtos químicos, características e regulações pela agência de vigilância sanitária, alterações nos processos de limpeza de quartos e áreas comuns e sugestões de equipamentos e produtos para melhorar a performance da equipe de governança.



- 
- Utilização obrigatória de EPIs pelos colaboradores de acordo com sua atividade (máscaras, luvas, viseiras, tocas, botas ou sapatos fechados, macacões impermeáveis, entre outros), bem como sua higienização e descarte correto;
  - Incentivar o uso de máscaras pelos hóspedes;
  - Lavagem com frequência das mãos com água e sabão líquido (de preferência) entre funcionários, hóspedes e convidados, respeitando o tempo de 20 segundos e secando com toalhas de papel;
  - Quando não for possível lavar as mãos, utilizar antissépticos à base de álcool 70%;
  - Disponibilização de pequenos frascos de álcool 70% para mãos para a equipe de limpeza sempre utilizar;
  - Criar lembretes para lavagem das mãos a cada hora e/ou a cada limpeza de quarto;
  - Desinfecção dos cartões e chaves dos quartos e incentivo ao pagamento eletrônico;
  - Conforme nota técnica 26/2020, a Anvisa não recomenda o uso de vassouras e esfregões no processo de limpeza e desinfecção. Para substituir as vassouras existem os mops ou então a aspiração com aspiradores que tenham filtro HEPA, que não permitem que partículas se espalhem pelo ambiente. O pano, rodo e balde também devem ser substituídos por sistemas mais modernos que evitem o contato do colaborador com o pano sujo e a solução contaminada, além dos problemas ergonômicos;

- A higienização dos quartos devem ser feitas diariamente principalmente em todos os pontos de contato das mãos (bancadas, mesas, cadeiras, interruptores, maçanetas, cardápios, entre outros) com desinfetante adequado seguindo as orientações do rótulo;
- Caso se depare com matéria orgânica (fezes, urina, sangue e vômito), o encarregado pela limpeza deve seguir os passos:
  - a) Retirar o excesso com papel toalha descartável;
  - b) Aplicar a solução desinfetante pontualmente sobre o local e aguardar o tempo necessário (de 10 a 15 minutos) para então remover a sujeira;
  - c) Esfregar toda a área com solução.



Observação: Atenção para não jogar água ou solução diretamente sobre a matéria orgânica porque desta forma a contaminação poderá se espalhar.

- Observar se o produto utilizado possui registro como desinfetante. O número de registro deve estar impresso no rótulo e também na **ficha técnica**. Em caso de **fiscalização**, tenha em mãos a **ficha técnica** e Ficha de Segurança [FISPQ] do produto para apresentar. O fato de o produto ser colorido e ter perfume não quer dizer que ele tenha ação bactericida. Em nota técnica da Anvisa emitida em 23/04/2020 os desinfetantes recomendados são: álcool 70%, hipoclorito de sódio, Iodopovidona, peróxido de hidrogênio, ácido peracético, quaternário de amônio, compostos fenólicos e outros desinfetante com ação virucida;
- Disponibilizar produtos e tecnologias para a higienização e desinfecção dos sapatos na entrada dos estabelecimentos;



- 
- Fazer controle da higienização dos pontos principais e de itens da limpeza do quarto através de um check-list;
  - Proceder com a limpeza diária do quarto durante a hospedagem;
  - Nos quartos o fluxo da limpeza deverá seguir do local menos infectado para o mais infectado, isto é: do quarto para o banheiro. Sugere-se manter a porta do banheiro fechada no momento da limpeza;
  - Os carros de limpezas devem ser higienizados e desinfetados ao término do serviço de limpeza;
  - É preferível o uso de panos descartáveis para limpeza de superfícies e pisos, trocando em cada quarto;
  - Remover papéis de carta, folhetins e similares dos quartos;
  - Limitar entrada reduzida de pessoas na área fitness ao mesmo tempo;
  - Dispor os equipamentos há 2m de distância entre si;
  - Disponibilizar lenços com desinfetantes para que os hóspedes tenham a possibilidade de desinfetar algo quando queiram;
  - Se houver utilização do espaço fitness, realizar limpeza das superfícies a cada 2h;
  - Nos espaços business, respeitar distanciamento entre mesas e cadeiras, disponibilizar panos descartáveis com desinfetante para o usuário fazer a higienização antes do uso;

- 
- Desinfetantes para as mãos a base de álcool 70% em todos os andares, entradas e saídas, bem como balcões de atendimento;
  - Desinfecção de controles de TV, interruptores de luz, termostatos e maçanetas;
  - Limpeza 3 vezes ao dia e redução de capacidade máxima dos elevadores, assim como o incentivo ao uso de escadas;
  - Orientar os funcionários que a remoção da roupa de cama e toalhas deve ser feitas sem agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e transportando-a diretamente para a máquina de lavar. Lavagem em separado á máquina e a temperatura elevada da roupa de cama/toalhas [cerca de 60°C] e orientá-los também a seguir o mesmo procedimento com os uniformes;
  - Na reabertura dos hotéis que permaneceram fechados durante a pandemia é necessária a limpeza minuciosa de cortinas, sofás, colchões, cadeiras com revestimentos;
  - Se houver utilização do espaço fitness, realizar limpeza das superfícies a cada 2h;
  - Nos espaços business, respeitar distanciamento entre mesas e cadeiras, disponibilizar panos descartáveis com desinfetante para o usuário fazer a higienização antes do uso;

- 
- Sempre que possível, entregar o café da manhã no apartamento e em caso de existência dos bufês, garantir que os hóspedes não manipulem os alimentos;
  - Reduzir a quantidade de mesas para obedecer ao distanciamento de 1m entre elas;
  - Aumentar espaços como opções para refeições ao ar livre;
  - Realizar higienização no recebimento de frutas e verduras, e assegurar-se do procedimento dos alimentos;
  - Revisar layouts e métodos de produção, ajustando-os para atender às necessidades sociais de distanciamento;
  - Analisar a possibilidade de usar tecnologia para fazer check-in e check-out, abertura de portas, pedidos de refeições, solicitações de serviços, etc.
  - Enviar ao hóspede informativo com as boas práticas que estão sendo implementadas no estabelecimento no momento da reserva;

- 
- Os informativos devem estar em idioma oficial e ao menos um idioma estrangeiro, como sugestão o inglês;
  - Em caso de que o estabelecimento conte com um consultório médico, o encarregado deverá estar atento às atualizações e evolução de casos e contatos disponibilizados pela Secretaria de Saúde do Estado, e deve informar caso algum colaborador e/ou hóspede apresente algum dos sintomas suspeitos;
  - Caso o estabelecimento ofereça transporte às pessoas, este deverá ser higienizado e desinfetado antes e ao final de cada viagem. Observar protocolo para transportes terrestres.

- Recomendações para piscina:
  - a) Disponibilizar álcool em gel próximo à entrada da piscina;
  - b) Exigir o uso de chinelos no ambiente de práticas aquáticas;
  - c) Disponibilizar suportes para que cada cliente possa pendurar sua toalha;
  - d) Higienizar 3 vezes ao dia, escadas, balizas e bordas da piscina.



---

• Como medidas de controle, é sugerido:

a) Treinar um funcionário por turno para realizar medidas de controle e encaminhamento de pessoas caso manifestem sintomas suspeitos cumprindo normas estabelecidas na cidade;

b) Aferição de temperatura do hóspede e colaboradores com termômetro infravermelho no momento do check-in. Caso esteja com febre, encaminha-lo para uma unidade de assistência à saúde;

c) Disponibilizar sala de espera com cadeiras para isolamento caso alguém apresente sintomas suspeitos;

d) Providenciar máscara descartável caso o hóspede não esteja usando;

e) Realizar marcação para cumprimento de distanciamento na fila do check-in;

f) Desinfecção das malas e bagagens dos hóspedes com solução desinfetante;

g) Realizar controle sobre bens e produtos que chegam ao hotel;

h) Afixar cartazes ou painéis eletrônicos, ou veicular em sistema fechado pelas TVs do hotel, comunicados das medidas utilizadas pelo estabelecimento em idioma oficial e ao menos um idioma estrangeiro;

i) Realizar treinamentos constantes com os funcionários sobre as medidas adotadas;

j) Cada estabelecimento deve portar documentos que validem a periodicidade de checagem, execução de limpeza e desinfecção das áreas.

## 4. Dúvidas Frequentes

### Definição de caso suspeito:

**DEFINIÇÃO 1: SÍNDROME GRIPAL (SG):** indivíduo com quadro respiratório agudo, caracterizado por sensação febril ou febre, mesmo que relatada, acompanhada de tosse ou dor de garganta ou coriza ou dificuldade respiratória.

- EM CRIANÇAS [MENOS DE 2 ANOS DE IDADE]: considera-se também obstrução nasal, na ausência de outro diagnóstico específico.
- EM IDOSOS: a febre pode estar ausente. Deve-se considerar também critérios específicos de agravamento como síncope, confusão mental, sonolência excessiva, irritabilidade e inapetência.

**DEFINIÇÃO 2: SÍNDROME RESPIRATÓRIA AGUDA GRAVE (SRAG):** Síndrome Gripal que apresente: dispneia/desconforto respiratório ou pressão persistente no tórax ou saturação de O<sup>2</sup> menor que 95% em ar ambiente ou coloração azulada dos lábios ou rosto.

- EM CRIANÇAS [MENOS DE 2 ANOS DE IDADE]: além dos itens anteriores, observar os batimentos.

**Febre:** Considera-se febre aquela acima de 37,8°. Alerta-se que a febre pode não estar presente em alguns casos como, por exemplo, em pacientes jovens, idosos, imunossuprimidos ou que em algumas situações possam ter utilizado medicamento antitérmico. Nestas situações, a avaliação clínica deve ser levada em consideração e a decisão deve ser registrada na ficha de notificação. Considerar a febre relatada pelo paciente, mesmo não mensurada.

## Contato próximo de casos suspeitos ou confirmados da COVID-19:

Uma pessoa que teve contato físico direto (por exemplo, apertando as mãos);

- Uma pessoa que tenha contato direto desprotegido com secreções infecciosas (por exemplo, sendo tossida, tocando tecidos de papel usados com a mão nua);
- Uma pessoa que teve contato frente a frente por 15 minutos ou mais e a uma distância inferior a 2 metros;
- Uma pessoa que esteve em um ambiente fechado (por exemplo, sala de aula, sala de reunião, sala de espera do hospital etc.) por 15 minutos ou mais e a uma distância inferior a 2 metros;
- Um profissional de saúde ou outra pessoa que cuida diretamente de um caso COVID-19 ou trabalhadores de laboratório que manipulam amostras de um caso COVID-19 sem equipamento de proteção individual recomendado (EPI) ou com uma possível violação do EPI;
- Um passageiro de uma aeronave sentado no raio de dois assentos (em qualquer direção) de um caso confirmado de COVID-19, seus acompanhantes ou cuidadores e os tripulantes que trabalharam na seção da aeronave em que o caso estava sentado.



## Máscaras Caseiras:

Viajantes podem produzir e utilizar suas próprias máscaras caseiras. A fabricação das máscaras caseiras a partir de tecidos como: tecido de saco de aspirador, cotton [composto de poliéster 55% e algodão 45%], tecido de algodão [como camisetas 100% algodão] e fronhas de tecido antimicrobiano, podem assegurar uma boa efetividade se forem bem desenhadas e higienizadas corretamente. Maior detalhamento das orientações quanto as máscaras caseiras podem ser encontradas no Nota Informativa disponível em <https://www.saude.gov.br/images /pdf/2020/Apri-1/04/1586014047102-Nota-Informativa.pdf>.

As máscaras caseiras não são indicadas: para uso na assistência à saúde, no atendimento de viajantes suspeitos ou mesmo na abordagem aos meios de transporte.



## Cuidados com a máscara de tecido:

- Assegurar-se de que a máscara está limpa;
- Fazer a adequada higienização das mãos antes de colocá-la;
- Evitar o contato com a parte frontal da máscara e, havendo o contato, higienizar imediatamente as mãos;
- Colocar e retirar as máscaras, tocando no elástico ou na extremidade de amarrar, não tocando na parte frontal;
- Cobrir totalmente a boca e o nariz, sem deixar espaços nas laterais;
- Utilizar a mesma máscara por, no máximo, três horas, mas caso fique úmida, trocá-la antes;
- Repetir os procedimentos de higienização das mãos sempre que retirar e recolocar a máscara;
- As máscaras limpas de reposição devem estar separadas das máscaras usadas, para que não haja contaminação cruzada. Máscaras usadas devem ser acondicionadas em sacos plásticos fechados, em local distante da manipulação de alimentos e destinado a este fim e, caso o estabelecimento opte pela lavagem em lavanderia profissional, deve dispor de local adequado para o acondicionamento.



## Tempo de permanência do vírus em superfícies, segundo estudos atuais:

- Plástico - 5 dias
- Alumínio - 8 horas
- Inox - 48 horas
- Luvas cirúrgicas - 8 horas
- Vidro - 4 dias
- Papel - 5 dias

O Coronavírus SARS-CoV-2 (Covid-19) é muito sensível ao detergente ou sabão e a temperatura quente (45°C ou mais)



## Refeitórios no ambiente de trabalho:

- Aumentar o período de funcionamento e distribuir os funcionários em horários de refeição distintos para evitar aglomerações;
- Utilizar somente um dos lados da mesa, ou alternar os lados, como forma de evitar que as pessoas fiquem frente à frente com as demais;
- Desincentivar a proximidade entre pessoas durante as refeições, mantendo sempre um lugar vazio entre elas;
- Estimular que funcionários sentem sempre em posições fixas para possibilitar a identificação de quem teve contato próximo em caso de transmissão;
- Distanciar e demarcar as mesas para que mantenham uma distância mínima segura;
- Reforçar a higienização de mesas, cadeiras e pontos de limpeza dos funcionários (pias, banheiros, etc.);
- Fornecer pratos prontos e evitar o self-service;
- Estimular os funcionários a higienizar as mãos com água e sabonete ou álcool antes e depois de entrar no restaurante;
- Orientar os funcionários a retirar a máscara facial ao sentar, descartá-las dentro de um saco plástico individual e, posteriormente, jogá-la na lixeira.



## Funcionário com teste positivo para a Covid-19:

---

Após a confirmação com parecer médico formal, o funcionário deve permanecer afastado do trabalho e em isolamento até receber autorização médica para retornar a rotina normal. Além disso, deve reforçar os cuidados em casa para prevenir a contaminação dos familiares.

### **Retorno de funcionário afastado por Covid-19:**

O funcionário diagnosticado com Covid19 só poderá retornar ao trabalho com autorização médica. Se ao término do período de afastamento recomendado pelo médico persistirem os sintomas, o funcionário deve ser orientado a permanecer em sua residência por mais 7 dias. Se ao final deste período ainda houver qualquer sintoma, o funcionário deve procurar novamente o atendimento médico presencial.

### **Equipe em que um funcionário teste positivo para a Covid-19:**

O funcionário com Covid-19 será afastado. Recomenda-se o afastamento do restante da equipe que teve contato com o funcionário contaminado pelos próximos 14 dias. Quem não teve contato direto, deve manter sua rotina normal de trabalho, intensificando todas as medidas preventivas. É essencial acompanhar o surgimento de sintomas.

Observação 1: Todas essas medidas são baseadas no conhecimento atual sobre os casos de infecção pelo SARS-CoV-2 e podem ser alteradas se novas informações sobre o vírus forem disponibilizadas.

Observação 2: As agências de viagens, hotéis, pousadas, guias de turismo deverão observar se seus parceiros envolvidos nos passeios vendidos estão seguindo as recomendações e protocolos de higienização para garantir a proteção de seus clientes.

## 5. Referências

- Kampf G et al., Persistence of coronaviruses on inanimate surfaces and their inactivation with biocidal agents, *Journal of Hospital Infection*, <https://doi.org/10.1016/j.jhin.2020.01.022>
- WHO. Water, sanitation, hygiene and waste management for the COVID-19 virus. Technical brief, 3 March 2020. Disponível em: [WHO-2019-NCoV-IPC\\_WASH-2020.1-eng.pdf](https://www.who.int/docs/default-source/coronavirus/situation-reports/20200303-technical-brief-3-march-2020.pdf?sfvrsn=1) ANVISA.
- Nota Técnica Nº 26/2020/SEI/COSAN/GHCOS/DIRE3/ANVISA. Recomendações sobre produtos saneantes que possam substituir o álcool 70% na desinfecção de superfícies, durante a pandemia da COVID-19. Disponível em: [http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/SEI\\_ANVISA\\_0964813\\_26\\_2020\\_Nota\\_Tecnica.pdf/71c341ad-6eec-4b7f-b1e6-8d86d867e489](http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/SEI_ANVISA_0964813_26_2020_Nota_Tecnica.pdf/71c341ad-6eec-4b7f-b1e6-8d86d867e489)
- Saúde do Viajante/ ANVISA. <http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/5777769/Protocolo-deteccao-de-casos-suspeitos-em-PAF-c59c95d153f0-45e4-a91a-00e957086183>
- Protocolo – Procedimento para Embarque e Desembarque de Tripulantes de Embarcações e Plataformas/ ANVISA. <http://portal.anvisa.gov.br>.
- Definição de caso suspeito disponível em <https://coronavirus.saude.gov.br/sobrea-doenca#definicao-de-caso> e no Guia de Vigilância Epidemiológica – Emergência de Saúde Pública de Importância Nacional pela Doença pelo Coronavírus 2019 versão 3 – de 03/04/2020, disponível em <https://www.saude.gov.br/images/pdf/2020/April/06/GuiaDeVigiEp-final.pdf>.
- Máscaras Caseiras - Nota Informativa disponível em <https://www.saude.gov.br/images/pdf/2020/April/04/1586014047102-Nota-Informativa.pdf>.
- Medidas sanitárias a serem adotadas em aeroportos e aeronaves, para enfrentamento ao novo Coronavírus SARS-CoV-2 (COVID-19) - NOTA TÉCNICA Nº 101/2020/SEI/GIMTV/GGPAF/DIRE5/ANVISA.
- Protocolo de retomada do turismo elaborado pelo Conselho Mundial de Viagens e Turismo – WTTC.
- Covid-19 Protocolo para Reabertura das Atividades do Comércio de Bens, Serviços e Turismo no Amazonas elaborado por Federação do Fecomercio AM/ SESC/ SENAC <https://www.fecomercio-am.org.br/>.
- Mercado de Eventos no Brasil + COVID 19 ATIVIDADES PÓS PANDEMIA, elaborado Associação Brasileira de Empresas de Eventos –ABEOC BRASIL e União Brasileira dos Promotores de Feiras – UBRAFE.
- Hilton Hotels. Hilton Defining new standard of cleanliness. <https://newsroom.hilton.com/corporate/news/hilton-defining-new-standard-of-cleanliness>.
- American Hotel and Lodging Association. Safe Stay Report. <https://www.ahla.com/sites/default/files/SafeStayReport.pdf>.
- COMO RETORNAR AS ATIVIDADES – Cartilha – 27 de Abril de 2020 – ABRASEL [Associação Brasileira de Bares e Restaurantes].
- ORIENTAÇÕES PARA RETOMADA – Cartilha – 15 de Maio de 2020 – ALIMENTAR CONTROL - Consultoria em Qualidade e Segurança dos Alimentos.
- ICT-P-001. Protocolo para Actividades de Hospedaje. Sector Turismo. INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO.
- Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 – Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) – Governo de España.

Empresa Estadual de  
**Turismo do Amazonas**



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO