

CADERNO DE ORIENTAÇÕES PREVENTIVAS PARA  
**RETOMADA DAS  
ATIVIDADES TURÍSTICAS**  
NA GRANDE JOÃO PESSOA - PB



TURISMO + SEGURO NA PARAÍBA



UFPA



Universidade Federal da Paraíba - UFPA  
Campus de Montanhas, Torres e Aterro - 51215  
Departamento de Turismo e Hotelaria - DTH  
Campus I - João Pessoa - PB



# REALIZAÇÃO



UNIVERSIDADE FEDERAL  
DA PARAÍBA



**PROEX**  
PRÓ-REITORIA  
DE EXTENSÃO/UFPB



CCTA  
CENTRO DE COMUNICAÇÃO, TURISMO E ARTES



Universidade Federal da Paraíba - UFPB  
Centro de Comunicação, Turismo e Artes - CCTA  
Departamento de Turismo e Hotelaria - DTH  
Campus I - João Pessoa - PB



DTH  
CURSO DE  
TURISMO



DTH  
CURSO DE  
HOTELARIA

*Caderno de **Orientações Preventivas** elaborado no âmbito do projeto ProExt: "UFPB no combate à COVID-19" **Turismo + Seguro na Paraíba: Adoção e validação dos Protocolos de Segurança em Equipamentos Turísticos da Paraíba**"*

## ELABORADO PELOS PROFESSORES

- Denise Gadelha
- Fabiane Nagabe
- Lyvia Camila Fernandes Madruga Barros
- Thyago Velozo de Albuquerque

## DIAGRAMAÇÃO E PROJETO GRÁFICO

- Thyago Velozo de Albuquerque

AGOSTO  
2020

# ÍNDICE

**05** APRESENTAÇÃO

**07** RECOMENDAÇÕES GERAIS

**08** RECEPTIVOS E  
TRANSPORTES DE  
PASSAGEIROS

*- Thyago Velozo de Albuquerque*

**11** TRANSPORTE MARÍTIMO E  
FLUVIAL TURÍSTICO

*- Thyago Velozo de Albuquerque*

**15** MEIOS DE HOSPEDAGENS

*- Lyvia Camila Fernandes Madruga  
Barros*

**22** ESTABELECIMENTOS DE  
SERVIÇOS DE  
ALIMENTAÇÃO

*- Fabiane Nagabe*

**29** SETOR DE EVENTOS

*- Denise Gadelha*

**35** REFERÊNCIAS



Piscinas naturais do Seixas - João Pessoa - PB

Fonte: Cacio Murilo | Mtur

# APRESENTAÇÃO

**Em março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou que vivíamos uma pandemia mundial, causada pelo COVID-19.**

**Para conter o vírus que se espalha rapidamente, sem vacina ou medicamento, o isolamento social foi a única alternativa encontrada para o enfrentamento ao vírus. Em decorrência disso, várias fronteiras foram fechadas, evitando que o trânsito aéreo global espalhasse o vírus por todos os continentes.**

Vários países adotaram medidas rígidas com o intuito de diminuir essa disseminação, como isolamento domiciliar (voluntário/obrigatório), distanciamento social, fechamento de escolas, universidades e empresas. Locais de trabalho não essenciais fechados, cancelando ou adiando eventos e proibindo encontros de pessoas acima de determinado número.

As restrições de acesso e o fechamento de fronteiras de países impactou diretamente os movimentos e fluxos turísticos. As restrições de viagens internacionais, regionais e locais afetaram imediatamente as economias nacionais, incluindo todo o sistema do turismo. Segmentos como receptivos, hotéis, cafés e restaurantes, convenções, festivais, reuniões e atrativos turísticos, foram completamente atingidos com uma diminuição e suspensão de serviços ao longo de semanas.

Diante deste cenário, buscando promover práticas que contribuíssem para proteção e segurança de viajantes e colaboradores das empresas, iniciativas de definição de orientações e procedimentos foram desenvolvidas por várias entidades. Entre as iniciativas de protocolos disponibilizados para o setor turístico, destacamos a do governo português que apresentou o selo **Clean & Safe** e da WTTC - World Travel Tourism Council que lançou a chancela **#SafeTravels**, ambos posteriormente serviram de modelo para a elaboração do selo brasileiro **Turismo Responsável - Limpo e Seguro**. E o Ministério de Saúde da Colômbia disponibilizou o selo **Juntos contra o COVID**, em paralelo a essas iniciativas, várias outras entidades se posicionaram e o objetivo fim de todos esses planos é estabelecer protocolos e informações sobre as medidas de higiene e limpeza para o setor garantindo a saúde e segurança de todos os atores envolvidos.

Seis meses depois das primeiras restrições, o setor passa por um importante momento de retomada das atividades em que se configuram protocolos específicos e ainda mais rígidos com o objetivo de promover a biossegurança nos estabelecimentos. Para construção dessas orientações foram levantadas as práticas que estão sendo desenvolvidas em grandes destinos turísticos, com o intuito de resgatar as melhores experiências e adaptá-las ao contexto local.

Após consulta às portarias, normativas e protocolos, nacionais e internacionais, considerando inclusive os elaborados no âmbito das entidades de classes empresariais, com destaque para os protocolos estabelecidos e validados pela:

- Organização Mundial do Turismo - OMT;
- World Travel & Tourism Council - WTTC,
- Ministério do Turismo - MTUR;
- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - Sebrae ;
- Associação Brasileira de Empresas de Eventos - ABEOC;
- Associação Brasileira de Bares e Restaurantes - ABRASEL
- Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH.

Criamos este documento que intitulamos de **Caderno de Orientações Preventivas para a Retomada da Atividade Turística na Grande João Pessoa**, elaborado no âmbito do projeto de extensão "UFPB no combate à COVID-19" *Turismo + Seguro na Paraíba: Adoção e validação dos Protocolos de Segurança em Equipamentos Turísticos da Paraíba*" e compreende cinco (05) grandes áreas temáticas, são elas:

- Receptivo e Transporte de Passageiros;
- Transporte Marítimo e Fluvial Turístico;
- Meios de Hospedagens;
- Estabelecimentos de Serviços de Alimentação;
- Setor de Eventos.

# RECOMENDAÇÕES GERAIS

**Para entendimento geral, este é um caderno de orientações que pretende contribuir com a adoção de procedimentos de limpeza, manutenção, conduta e comunicação que garantam o mínimo de segurança aos turistas e colaboradores nas práticas da atividade turística. Para iniciar, trazemos algumas recomendações gerais sobre processos e procedimentos de biossegurança para todos os empreendimentos e para conhecimento geral.**

- Elabore um plano de reabertura envolvendo todas os ambientes físicos de seu negócio.
- Trabalhe em conjunto com seu time e fornecedores na implementação das medidas necessárias para garantir a saúde e segurança da cadeia produtiva.
- Comunique ao seu time todas as práticas de prevenção e higiene que estão sendo tomadas, informando: como são feitas, com quais materiais e com que frequência.
- Mantenha-se atualizado sobre as diretrizes governamentais, cumprindo e implementando as medidas de saúde e segurança pública recomendadas pelas autoridades.
- Promova campanhas, internas e externas, de prevenção à COVID-19, informando as mudanças de horário que podem ocorrer nesse período.
- Elabore um planejamento financeiro que permita evitar gastos desnecessários com estoques, produtos e operações convencionais.
- Acompanhe os cronogramas de abertura de cada segmento do *trade* turístico, de acordo com os decretos estaduais e municipais.
- Ative ou acelere seus planos de transformação digital durante as fases de flexibilização e abertura parcial.
- Durante a reabertura parcial dos empreendimentos, recomendamos a adoção de visitas das autoridades sanitárias para auxiliar as operações no cumprimento de todas as medidas adequadas na prevenção e combate a COVID-19.

*Destacamos que a adoção de protocolos de saúde e higiene auxiliam na transmissão da sensação de segurança para seus consumidores, colaboradores e turistas em geral, principalmente quando associado a campanhas de informação que transmitam essa mensagem de forma efetiva e eficaz.*

# RECEPTIVOS E TRANSPORTE DE PASSAGEIROS



Litoral Lucena - PB

Foto: Karmem Pereira | FeriasBrasil



# RECEPTIVOS E TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

Para o setor de receptivos e transporte de passageiros, sugerimos os procedimentos a serem adotados a fim de preservar a segurança e a saúde dos colaboradores e turistas em seus trajetos no destino turístico. Para tanto, consideramos os deslocamentos desde a sua chegada até os meios de hospedagem (*transfer*) e destes aos atrativos turísticos, passeios e aos bares e restaurantes e demais atividades.

## CUIDADOS COM O VEÍCULO

- Realizar procedimento de **DESINFECÇÃO** externa e interna de todo o veículo, uma vez por semana, quando for realizar transporte de passageiros, com substâncias devidamente registradas na ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), que sejam eficazes no combate ao COVID-19.
  - *O processo de desinfecção compreende a utilização de produtos e métodos especiais, configurando-se como uma limpeza mais profunda e efetiva contra vírus e bactérias. Tal procedimento pode ser feito por meio de sistemas específicos, tais como oxi-sanitização, uso do peróxido pronto-uso, spray antimicrobiano ou até com solução de detergente desinfetante.*
- Executar procedimentos de **LIMPEZA** a cada desembarque, com foco nos pontos de alto contato, como: maçaneta, dispositivos de controle dos vidros, bancos, cinto de segurança, apoio de braços, volante, painel, manopla de câmbio, freio de mão e corrimãos, barras de apoio, catracas, leitores de bilhetes, quando existentes.
  - *A limpeza deve ser realizada com álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos) ou usando hipoclorito de sódio a 2,5% ou álcool isopropílico.*
- Trafegar nos veículos privados e coletivos com **ventilação natural**, por meio de janelas abertas, para garantir a circulação do ar, evitando o uso do ar condicionado. Quando for inevitável seu uso, serão obrigatórias a limpeza e a troca de filtros de ar, antes do início das operações, e o uso do aparelho deve ser sempre no modo de circulação de ar externo;
- É vedada a utilização dos sanitários dos veículos.

## ORIENTAÇÕES DE CONDUTA

- É papel do guia e/ou condutor **reforçar as orientações** de segurança e proteção individual durante todo o trajeto, tais como: uso correto da máscara, higienização das mãos e manutenção do distanciamento social;
- É obrigatório o uso de máscaras faciais não cirúrgicas para colaboradores e clientes, desde o embarque e durante todo o período do trajeto;
- Recomenda-se a aferição de temperatura de todos os passageiros a cada passeio;
  - *Caso o passageiro apresente temperatura corporal maior que 37,5° ou sintomas gripais (tosse seca ou produtiva, dor de garganta, congestão nasal, falta de ar, coriza) encaminhar para atendimento específico em transporte exclusivo – COVID-19 e comunicar à Vigilância Epidemiológica.*
- É obrigatório a disponibilização de álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos) para uso de clientes e colaboradores;
- Deve-se evitar o contato físico e prezar pelo distanciamento social durante todo o trajeto, excluindo-se as situações estritamente necessárias;
- Recomenda-se ter um kit com máscaras de proteção facial sobressalentes para disponibilização aos colaboradores e clientes, caso seja necessário;
- No caso de veículos de pequeno porte (privativos e *buggys*) recomenda-se que a lotação seja feita com pessoas do mesmo núcleo de convivência;
  - *Passageiros desacompanhados devem fazer uso de veículo exclusivo.*
- No caso de veículos de médio e grande porte (vans, micro-ônibus e ônibus) deve-se respeitar o limite máximo de 50% de lotação do veículo;
  - *Recomenda-se que a ocupação do veículo seja feita priorizando os assentos da janela;*
- Nestes veículos o embarque e o desembarque devem ser realizados de forma organizada a manter o distanciamento social, respeitando e evitando o contato entre as pessoas, devendo-se proceder o embarque pelas últimas poltronas. E o desembarque pelas poltronas dianteiras.

# TRANSPORTE MARÍTIMO E FLUVIAL TURÍSTICO



Piscinas naturais de Picãozinho - João Pessoa - PB

Fonte: Cacio Murilo | Mtur

# TRANSPORTE MARÍTIMO E FLUVIAL TURÍSTICO

As recomendações abaixo referem-se às embarcações turísticas de transporte de passageiros, com o objetivo de assegurar a saúde dos colaboradores e turistas em seus trajetos e passeios turísticos. Ressaltamos que é necessário seguir as recomendações da ANVISA e que estas orientações não substituem às da referida agência.

## CUIDADOS COM A EMBARCAÇÃO

- Realizar procedimento de **DESINFECÇÃO** de toda a embarcação, antes de realização dos passeios, com substâncias devidamente registradas na ANVISA, que sejam eficazes no combate ao COVID-19, promovendo a limpeza de todos os pontos e superfícies de alto contato, tais como: cordas, corrimãos e barras de apoio para acesso à embarcação, balcão de atendimento, mesas, cadeiras e demais áreas de maior contato.
  - *O processo de desinfecção compreende a utilização de produtos e métodos especiais, configurando-se como uma limpeza mais profunda e efetiva contra vírus e bactérias. Tal procedimento pode ser feito por meio de sistemas específicos, tais como oxi-sanitização, uso do peróxido pronto-uso, spray antimicrobiano ou até com solução de detergente desinfetante.*
- Deve-se promover a limpeza de todos os equipamentos de salvatagem (bóias e coletes salva-vidas) pelo menos uma vez antes de retomar as atividades e uma vez por mês.
  - *Sempre que houver o uso de algum equipamento de salvatagem durante os passeios, o mesmo deve ser completamente higienizado, antes de sua guarda.*
  - *A limpeza deve ser realizada com álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos) ou usando hipoclorito de sódio a 2,5% ou álcool isopropílico.*
- Deve ser vedada, à embarcação, a disponibilização de bóias recreativas durante os passeios;
- Deve-se vedar a utilização de estruturas de lazer de uso coletivo tais como: escorregos, tobogãs, piscinas da embarcação (de convés e/ou de redes, ou outros tipos);

- Executar procedimentos de limpeza a cada ponto de parada com movimentação de embarque/desembarque, com foco nos pontos de alto contato, como: cabos, corrimãos e barras de apoio para acesso à embarcação, balcão de atendimento e demais áreas de maior contato.
  - *A limpeza deve ser realizada com álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos) ou usando hipoclorito de sódio a 2,5%.*
- Deve-se evitar o fornecimento de serviços de alimentação nas embarcações.
  - *No caso do fornecimento de bebidas, as latas e garrafas de bebidas devem ser higienizadas **antes de depositá-las na geladeira/caixa térmica**;*
  - *No caso de fornecimento de bebidas, as latas e garrafas de bebidas devem ser higienizadas **antes de ser entregue aos consumidores**;*
  - *Deve-se incentivar a higienização das mãos dos colaboradores antes de acessar a caixa térmica/freezer;*
  - *Deve-se evitar o contato físico entre os colaboradores e consumidores;*
  - *No caso de fornecimento de produtos alimentícios, recomenda-se a observância das orientações aos serviços de alimentação.*

## ORIENTAÇÕES DE CONDUTA

- Atuar na disseminação e conscientização de todos sobre os procedimentos de segurança, orientando sobre o correto uso da máscara, a manutenção do distanciamento social, higienização constante das mãos;
- Respeitar o limite de 50% (cinquenta por cento) da capacidade da embarcação;
- É obrigatório o uso de máscaras faciais não cirúrgicas para colaboradores e clientes, desde o embarque e durante todo o período do trajeto;
- Providenciar o controle de acesso à embarcação com controle da área externa e a organização das filas respeitando a distância mínima de 1,5m (um metro e meio) entre as pessoas;
- Deve-se disponibilizar álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos) em locais estratégicos como: entrada da embarcação, próximos aos sanitários, balcões de atendimento e etc., para uso de clientes e trabalhadores;

- Promover a marcação das mesas e/ou cadeiras, garantindo o distanciamento de pelo menos 1,5m (um metro e meio) entre cada passageiro;
- Os passageiros devem permanecer sentados durante todo o passeio, buscando minimizar a movimentação dentro da embarcação, bem como garantir o distanciamento social;
- No caso da embarcação disponibilizar o uso de mesas, estas devem ser ocupadas por pessoas do mesmo núcleo de convivência.
  - *Passageiros desacompanhados devem fazer uso exclusivo de mesa;*
- As lixeiras devem ser de modelo que não precisem ser abertas manualmente e estas devem ser esvaziadas e higienizadas várias vezes durante o passeio;
- Disponibilizar nos banheiros sabão (de preferência na forma líquida), papel toalha (utilizado para a secagem das mãos deve ser suave, composto com 100% fibras celulósicas, sem fragrância, impureza ou furos, não liberar partículas e possuir boa propriedade de secagem) e álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos);
- Disponibilizar cartazes com informações/orientações sobre a necessidade de higienização de mãos, uso de máscaras, distanciamento entre as pessoas e procedimentos de limpeza da embarcação;
- Não aglomerar embarcações em um mesmo local no mar, nem nos arrecifes, corais, piscinas naturais e bancos de areia;
- Estruturar escalonamento de embarcações para os passeios (para evitar aglomerações nos pontos de desembarque);
- Evitar processos de pagamento dentro das embarcações, primando por procedimentos de pagamento prévio e sem contato, quando isto não for possível, deve-se:
  - *Organizar filas, com distanciamento mínimo de 1,5m (um metro e meio) entre os passageiros;*
  - *Evitar pagamentos em dinheiro, sempre que possível priorizar procedimentos de pagamento sem contato.*
  - *No caso de uso de máquinas para pagamentos com cartão, estas devem ser higienizadas a cada uso.*
    - *A higienização deve ser realizada com álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos) ou usando hipoclorito de sódio a 2,5% ou álcool isopropílico.*
- Nos embarques secos, as embarcações devem disponibilizar, também, tapetes sanitizantes, devidamente registrado na ANVISA, no acesso às embarcações; seguindo as orientações para higienização diária do mesmo conforme fabricante e uso de produtos recomendados pela ANVISA;

# MEIOS DE HOSPEDAGEM



Hotel Globo - João Pessoa - PB

Fonte: Prefeitura Municipal de João Pessoa | Secretaria de Turismo

# MEIOS DE HOSPEDAGEM

Para que se tenha uma retomada segura, se faz necessário a elaboração de um plano adequado à realidade de cada empreendimento hoteleiro. A segurança será a palavra de ordem, os processos devem ser definidos e apresentados de forma clara e objetiva, para que se alcance a confiança do hóspede que retoma suas viagens.

A equipe de colaboradores deve estar treinada e devidamente munida com todos os equipamentos de proteção individual, disponibilizados no mercado que atuem no enfrentamento ao vírus. Todo o processo necessita de monitoração constante para que garanta sua eficácia no setor. A seguir serão apresentadas algumas orientações para aplicação no setor de hospedagem.

## CUIDADOS COM OS COLABORADORES

- Qualificar o corpo colaborativo quanto aos novos protocolos;
- Garantir a disponibilidade de equipamentos de proteção individual para todos os colaboradores;
- Fazer o monitoramento diário de temperatura corporal a cada troca de turno;
- Os uniformes dos colaboradores das áreas de governança, lavanderia e restaurante, devem ser higienizados na própria empresa;
- Informar ao colaborador sobre os cuidados com a higiene pessoal;
- Disponibilizar lavatórios equipados com água e sabão, para a lavagem das mãos;
- Apresentar a forma correta de paramentação como também a desparamentação, para que não ocorra nenhuma contaminação;
- Possuir um controle rígido com relação à situação de saúde dos colaboradores;
- Implantação de sistema alternativo para marcação de ponto dos colaboradores;



- Propiciar ambientes com a máxima renovação de ar possível;
- Reorganizar o ambiente de trabalho de modo a proporcionar o distanciamento.

## **CUIDADOS COM A ESTRUTURA FÍSICA**

- Sinalizar todo o equipamento com relação à distância mínima de 1,5m (um metro e meio) em todos os espaços de área compartilhada;
- As áreas comuns devem ser higienizadas conforme o fluxo de uso, respeitando sempre a sinalização de distanciamento;
- Academias e piscinas devem ter seu uso com capacidade reduzida e por agendamento;
- Disponibilizar álcool 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos) para higienização das mãos em todo o equipamento;
- Demarcar áreas permitidas de uso na recepção, como poltronas, sofás e banheiros;
- Retirar todo material de uso compartilhado das áreas comuns (Jornais, revistas, informes impressos e *folders*);
- Oferecer opções de pagamento sem contato com cédulas ou maquinetas, trabalhando com aproximação do cartão à máquina, transferências bancárias, entre outros;
- Elevadores com indicação de capacidade máxima permitida, dispondo de álcool 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos) em sua entrada e saída;
- Ofertar atendimento preferencial ao grupo de risco (Idosos, Gestantes, Lactantes, Hipertensos e Diabéticos);
- Banheiros de uso comum devem ser limpos ao menos de 3 em 3 horas ou de acordo com a demanda;
- Refeitórios compartilhados devem oferecer pratos e talheres higienizados individualmente, organizar horários com capacidade reduzida no ambiente e disponibilizar um colaborador para conduzir o serviço;
- Utilizar em todos os ambientes a máxima ventilação natural, para que o ar seja renovado.

## CUIDADOS COM A RECEPÇÃO (ESTRUTURAS E CONDUTA)

- Fazer o monitoramento de temperatura dos hóspedes;
  - *Caso o hóspede apresente temperatura corporal maior que 37,5° ou sintomas gripais (tosse seca ou produtiva, dor de garganta, congestão nasal, falta de ar, coriza) encaminhar para atendimento específico em transporte exclusivo – COVID-19 e comunicar à Vigilância Epidemiológica.*
- Instalação de escudos de proteção no balcão da recepção;
- Fazer a desinfecção das malas que são trazidas pelos hóspedes;
- Oferecer itens de proteção aos hóspedes;
- Entregar as chaves dos apartamentos higienizadas;
- Incentivar a comunicação/solicitação via aplicativos;
- Comunicar as limitações de uso às áreas comuns, bem como, sobre os procedimentos de segurança gerais (uso de máscaras, manutenção do distanciamento social e higienização das mãos);
- Em caso de mensageiro no hotel, ajustar condução no serviço, onde o mesmo não mais adentra a Unidade Habitacional;
- Disponibilizar álcool 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos) para higienização das mãos no balcão da recepção;
- Fazer a constante higienização de áreas de toque frequente (portas, balcão, telefone, maquinas, dentre outros);
- Dispor de tapete sanitizante para higienização dos sapatos na entrada do estabelecimento, devidamente registrado na ANVISA, seguindo as orientações para higienização diária do mesmo conforme fabricante e uso de produtos recomendados pela ANVISA;

## CUIDADOS COM AS UNIDADES HABITACIONAIS (UH's)

- Utilizar produtos atestados pela ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) para fazer a desinfecção das UH's;
- Todas as superfícies de toque frequente (objetos disponíveis, acessórios de uso regular, itens funcionais da estrutura como interruptores, maçanetas de portas, puxadores de gaveta, teclado do cofre, cabides e tudo que for disponibilizado para uso do hóspede dentro da UH) devem ser desinfectadas em cada check-out;
- Retirar do apartamento todo o material de papelaria (cardápios, diretórios, lista de canais, rol de pedido), transformar esse material em arte digital, evitando assim o uso comum;
- Priorizar a ventilação natural;
- Oferecer os itens de frigobar higienizados e embalados individualmente;
- Fazer a retirada de todo o enxoval em cada check-out.
  - *Sugere-se que enxovais extras sejam disponibilizados somente em caso de solicitação do hóspede;*
- Utilizar de capas de travesseiro e colchão em tecidos higienizáveis, que favorecem a limpeza com pano úmido e produto químico;
- A atividade de recolhimento do enxoval da UH requer manuseio cuidadoso das peças, sem agitação. O profissional deve movimentar devagar para não levantar partículas de contaminantes que podem se depositar em outras superfícies do quarto;
- Os enxovais sujos retirados das UH's não devem permanecer nos carrinhos de apoio das camareiras durante o expediente;
- O transporte do enxoval limpo e higienizado para abastecimentos dos andares / área de hospedagem deve ser igualmente cuidadoso. Todas as peças devem ser embaladas, identificadas por tipo e ser manuseadas somente pelo profissional que estiver em condição de higiene segura, que compreende o uso de touca, máscara, uniforme limpo e mãos higienizadas;
- O aproveitamento dos *amenities* para o próximo hóspede só será possível com produtos sem uso e em embalagens higienizáveis;

- O processo de limpeza das UH's hoteleiras deve ser úmido para privilegiar a ação química;
- Não utilizar vassoura no processo de limpeza das UH's ou em ambientes fechados. Nota: o uso de vassoura está suspenso pela ANVISA, em função do risco de suspender partículas pela movimentação. Utilizar produtos atestados pela ANVISA, para fazer a desinfecção das UH's;

## **CUIDADOS COM A LIMPEZA E DESINFECÇÃO**

- Os produtos químicos para limpeza e desinfecção para uso nos meios de hospedagem devem ser de uso profissional, diluídos através de dosadores, preferencialmente automáticos, sem contato manual;
- A diluição dos produtos químicos deve ser para uso diário, não devendo ser armazenados para distribuição posterior, por período superior a 24h, tempo que alguns princípios ativos perdem sua estabilidade, salvo os produtos que tenham laudo de estabilidade garantindo tempo maior;
- Os produtos químicos nunca podem ser misturados, sob risco de explosão, queimaduras e outros males, além de perder a eficiência. Essa prática é terminantemente proibida pela ANVISA;
- As equipes de limpeza das áreas sociais devem seguir as orientações do setor de manter a ventilação natural em todos os espaços possíveis do hotel;
- O programa de limpeza e desinfecção das áreas sociais deve ser implantado de forma que a sua execução possa ser verificada. As revisões dos banheiros sociais precisam ser controladas para garantir o abastecimento de todos os itens de higiene pessoal e a manutenção da desinfecção da área;
- O papel higiênico das áreas sociais deve ser disponibilizado através de *dispensers* para evitar exposição e contaminação, assim como papel toalha, sabonete e álcool gel 70%;
- Vassouras e esfregões secos estão PROIBIDOS, pois as partículas contaminadas podem ser suspensas pela movimentação e ser inaladas ou se depositar nas superfícies e objetos. Logo, entendemos que o processo de limpeza deve ser úmido;

- O pano de chão é o principal agente responsável pela contaminação cruzada dos ambientes. Para garantir a segurança do processo de limpeza desinfecção/higienização do chão, se faz necessário substituir o pano de chão pelo rodo PVA (rodo com lâmina de borracha com alta absorção de líquidos);
- Para a desinfecção das áreas, além do álcool 70%, podem ser utilizados produtos químicos a base de: Hipoclorito de sódio a 0.5%, alvejantes contendo hipoclorito (de sódio, de cálcio) a 2-3.9%, Peróxido de hidrogênio 0.5%, Ácido peracético 0,5% e Quaternários de amônio.

# ESTABELECEMENTOS DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO



PEIXE FRITO  
Fonte: Arquivo CanvasPro

# ESTABELECEMENTOS DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

Para que se tenha uma retomada segura, se faz necessário a elaboração de um plano adequado à realidade de cada estabelecimento.

A segurança será a palavra de ordem, os processos devem ser definidos e apresentados de forma clara e objetiva, para que se alcance a confiança do consumidor.

A equipe de colaboradores deve estar treinada e devidamente munida com todos os equipamentos de proteção individual, disponibilizados no mercado que atuem no enfrentamento ao vírus. E todo o processo necessita de monitoração constante para que garanta sua eficácia no setor. A seguir serão apresentadas algumas orientações para aplicação nos estabelecimentos de serviços de alimentação.

## CUIDADOS COM OS PRODUTOS DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO

- Utilizar, para superfícies, produtos à base de álcool ou com princípios ativos usados para fins de desinfecção. Sugerimos uso de desinfetantes à base de álcool (etanol, propan-2-ol, propan-1-ol) que reduzem significativamente a infectividade de vírus da COVID-19, em concentrações de 70%;
  - *Também podem ser utilizados desinfetantes com ingredientes ativos à base de amônio quaternário e compostos de cloro, pois possuem propriedades virucidas;*
- O gel alcoólico antisséptico para higienização das mãos (geralmente referenciado com o termo “álcool em gel”) como produto de higiene pessoal, deve cumprir os seguintes requisitos:
  - *O produto deve ter unicamente a finalidade cosmética / de higiene pessoal; e*
  - *A empresa (fabricante) obrigatoriamente deverá ter Autorização de Funcionamento de Empresa (AFE) para esta classe de produtos e indicar o número da AFE na rotulagem.*
- Todos os detergentes, desinfetantes e outros produtos usados devem possuir autorização do Ministério da Saúde, seguir a regulamentação da ANVISA e seu uso deve seguir as instruções do fabricante.

## CUIDADOS DENTRO DO ESTABELECIMENTO

- Reduzir a quantidade de mesas e cadeiras nos ambientes. Monte uma disposição temporária com menos mesas, bloqueie assentos ou comunique mesas inutilizadas;
- Diminuir o número de pessoas no local em no máximo 40% (quarenta por cento) da capacidade habitual;
- Manter espaçamento de 1 metro entre cadeiras e 2 metros entre mesas;
- Reforçar a importância de seguir os procedimentos de higiene na cozinha, salão, *valet* e escritório;
- Fornecer equipamentos de EPI para todos, sendo eles, máscaras descartáveis, sociais e ou protetor facial tipo *faceshield*, luvas descartáveis, pontos de álcool a 70% para higienização constante antes de qualquer manuseio de alimentos, equipamentos e etc.

## CUIDADOS COM OS COLABORADORES

- Investigar a saúde de seus colaboradores;
  - *Faça entrevistas (consultas) presencial ou virtual com todos os colaboradores antes da reabertura, a fim de saber se existe algum familiar ou pessoas de convívio dele que esteja com COVID-19 ou com suspeita. Ou que tenha se contaminado e/ou apresentado os sintomas nos 14 dias anteriores a abertura;*
  - *Se identificar algum colaborador com suspeita de COVID-19 ou familiar residente no mesmo domicílio, reorganize a escala para que essa pessoa não permaneça no estabelecimento pelos próximos dias ou até eliminar a suspeita de contágio;*
- Elaborar uma escala para que os colaboradores que não tenham com quem deixar os incapazes, durante o período em que estiverem fechadas as creches, escolas e abrigos (especialmente as mães trabalhadoras) possam ter esse apoio do estabelecimento;
- Disponibilizar a todos seus colaboradores e clientes álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos) em cada setor do seu estabelecimento;



- Deve-se criar horários alternativos, reorganizando a escala de trabalho para um melhor funcionamento do estabelecimento;
- Garantir que toda a equipe esteja informada sobre a importância de manter as mãos limpas e usar os equipamentos de proteção individual.

## CUIDADOS COM OS CLIENTES

- Disponibilizar materiais de boas práticas para seus clientes, em seu estabelecimento, e também os comunique das regulamentações que estão sendo seguidas por você para deixá-los cientes e seguros com sua atuação;
- Disponibilizar álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos) aos clientes na entrada, banheiros e considerando viável, um frasco em cada mesa;
- Criar uma rotina de testagem da temperatura, mantendo uma pessoa, previamente treinada, na entrada do estabelecimento para verificar:
  - A obrigatoriedade do uso de máscaras; e,
  - A temperatura, com um termômetro digital.
- Oriente os clientes que apresentem temperatura superior a 37,8°, que não será permitida a entrada;
  - *Caso o cliente apresente temperatura corporal maior ou igual a 37,8° ou sintomas gripais (tosse seca ou produtiva, dor de garganta, congestão nasal, falta de ar, coriza) deve-se encaminhá-lo para atendimento específico e comunicar à Vigilância Epidemiológica.*

## CUIDADOS COM O ATENDIMENTO

- Reforçar e acelerar o atendimento digital;
- Priorizar o atendimento, sempre que possível, mediante reservas feitas previamente por meio digital ou telefone;
- Gerencie o ambiente para que as pias estejam sempre abastecidas com sabão, papel toalha e álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos);
- Pratos, copos e talheres devem ser higienizados com cuidado e de maneira correta;

- O colaborador encarregado de manipular itens sujos deve usar luvas descartáveis e trocá-las regularmente;
- Seguir as boas práticas, ao disponibilizar talheres, pratos ou copos para os clientes;
- O colaborador deve lavar bem as mãos antes de manipular os itens limpos, evitar falar enquanto manuseia alimentos e a maneira de ofertar pratos e talheres, deve minimizar o contato;
- Higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no serviço ou colocado à disposição dos clientes, como cardápios, *tablets* e comandas, sempre após cada utilização;
- Disponibilizar temperos em embalagens individuais e não deixar disponível nas mesas, servi-lo apenas quando solicitado pelo cliente;
- Sempre que possível, deve-se organizar as filas, direcionando os fluxos obrigatórios, prezando pelo distanciamento social de 1,5 (um metro e meio) entre os clientes.

### **CUIDADOS NOS SERVIÇOS DE *SELF-SERVICE* / *BUFFET* / *BUFÊ* / *AUTOSSERVIÇO***

- Sempre que possível, deve-se utilizar o serviço empratado;
  - *Se for utilizar o serviço no formato bufê, um colaborador específico deve fazer o serviço, mantendo o distanciamento social e utilizando os EPI's recomendados;*
- Proteger bandejas, copos, talheres e pratos, que devem ser entregues aos clientes por um colaborador;
- Disponibilizar luvas plásticas descartáveis na entrada do bufê, para que os cliente se sirvam;
- Disponibilizar álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos) na entrada do bufê e solicitar que todos os clientes ao entrarem no ambiente sanitize as mãos;
- Orientar e observar que, no processo de se servir, os clientes não devem utilizar as mãos para pegar em outros objetos pessoais (celulares, bolsas e etc) até sua conclusão;
  - *Caso o faça, será necessário nova sanitização das mãos.*

- Oriente os clientes a higienizarem as mãos com álcool gel, utilizarem máscaras e eventualmente calçarem luvas, antes de manusear os pratos e talheres;
- Proteger adequadamente os equipamentos de bufê;
- Itens não descartáveis devem ser desinfectados com água quente (90°C) ou com álcool a 70%;
- Caso opte pelo autosserviço, que a disponibilização seja em pequenas quantidades, para uma maior frequência de reposição;
- A montagem de *marmitex* devem ser realizadas em ilha dedicada ou dentro da área de produção;
- Nos estabelecimentos *a la carte*, os utensílios somente devem ser colocados à mesa quando o alimento for servido.

### **CUIDADOS COM AS SUPERFÍCIES**

- Higienizar sempre após cada uso as superfícies de toque, como cadeiras, mesas e bancadas, preferencialmente com álcool a 70%, água sanitária ou hipoclorito a 1%;

### **CUIDADOS COM OS SANITÁRIOS**

- Manter os banheiros higienizados no mínimo a cada 02 horas, durante o período de funcionamento e sempre quando do início das atividades, preferencialmente com álcool a 70%, água sanitária ou hipoclorito a 1%;
- Disponibilizar sabão (de preferência na forma líquida), papel toalha (utilizado para a secagem das mãos deve ser suave, composto com 100% de fibras celulósicas, sem fragrância, impureza ou furos, não liberar partículas e possuir boa propriedade de secagem) e álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos);

### **CUIDADOS COM OS CONDICIONADORES DE AR**

- Prezar pela ventilação natural;
- Manter sempre o ambiente da cozinha e salão bem ventilados;

## **CUIDADOS COM GRUPOS E RESERVAS**

- Evite aglomeração de pessoas. É essencial evitar a concentração de grupos com mais de 6 pessoas em uma só mesa ou mesmo grandes reservas;

## **CUIDADOS COM A COBRANÇA E PAGAMENTO**

- Instalar nos caixas barreiras físicas em acrílico ou vidro para diminuição de contato;
- Envelopar as máquinas de cartão de crédito com filme plástico e higienize com o álcool em gel 70% após cada uso;
- Higienizar sempre as mãos após manuseio de dinheiro em espécie;
  - *Envolve o troco em um saquinho para não haver contato físico.*

## **CUIDADOS COM SERVIÇO DE VALET**

- Oriente seu valet a usar máscaras, luvas descartáveis e manter distância de 1,5 (um metro e meio) do cliente;
- Higienizar sempre as mãos após qualquer tipo de contato com superfícies ou objetos, como chave dos veículos, maçanetas, câmbio, e etc;

## **CUIDADOS EM BARES**

- Deve-se permitir apenas a permanência de clientes no interior do ambiente que estejam sentados, mantendo o distanciamento de 2 metros entre mesas e 1 metro entre cadeiras;
- É vedada a interação de clientes em pé;
- Música só deve ser utilizada, mediante a NÃO interação do público, inclusive shows e música ao vivo, e respeitando o distanciamento social mínimo supracitado;

# SETOR DE EVENTOS



Estação Ciências - João Pessoa - PB  
Fonte: Cacio Murilo | Mtur

# SETOR DE EVENTOS

**Na busca desta volta de Eventos com segurança e mais rápida, medidas são propostas para a garantia da segurança de usuários e colaboradores do setor. Seguem algumas propostas**

## **CAPACITAÇÕES**

- Uma das medidas mais recomendadas para combater os impactos do COVID-19 é a capacitação de gestores e colaboradores em novos conhecimentos, além de investirem no mercado digital e em novas tecnologias para seus produtos;

## **ESPAÇO DE EVENTOS**

- Manter o local arejado, se possível, com janelas abertas;
- Instalar pontos de descontaminação na entrada dos locais dos eventos com álcool em gel, álcool com lenços descartáveis para limpeza de bolsas, cesto de descarte, monitoramento de temperatura, sinalização, entrega de máscaras e crachás higienizados;
- Instalar, se possível, guarda-volumes nas áreas de entrada (preferencialmente autosserviço) com álcool/lenço para desinfetar bolsas, malas, etc;
- Disponibilizar posto de atendimento na entrada do evento, com medição de temperatura pela equipe de saúde:
  - *Caso apresente temperatura corporal maior que 37,5° ou sintomas gripais (tosse seca ou produtiva, dor de garganta, congestão nasal, falta de ar, coriza) encaminhar para atendimento específico em transporte exclusivo – COVID-19 e comunicar à Vigilância Epidemiológica.*
- Dispor de tapete sanitizante para higienização dos sapatos na entrada do estabelecimento, devidamente registrado na ANVISA, seguindo as orientações para higienização diária do mesmo conforme fabricante e uso de produtos recomendados pela ANVISA;
- Definir um local específico para descarte de máscaras - com recolhimento por empresas de coleta de produtos contamináveis;

- Realizar controle de entrada e saída do ambiente do evento para administração do grau de presença simultânea de público em geral - expositores, *staff* e visitantes;

## **CUIDADOS COM A SANITIZAÇÃO DE AMBIENTES**

- Instalar no acesso do *hall* de entrada do evento tapete contendo produto desinfetante – OBRIGATÓRIO;
- Disponibilizar, quando possível, guarda-volumes nas áreas de entrada (preferencialmente autosserviço) com álcool/lenço para desinfetar bolsas, malas, etc. – RECOMENDAÇÃO;
- Possuir local específico para descarte de máscaras - com recolhimento por empresas de coleta de produtos contamináveis – OBRIGATÓRIO;
- Aperfeiçoar os processos de limpeza e higienização dos espaços em geral, especialmente os sanitários – OBRIGATÓRIO;

## **CUIDADOS COM ALIMENTAÇÃO**

- É vedada a oferta de alimentos e bebidas dentro dos estandes – OBRIGATÓRIO;
- Praça de Alimentação: de acordo com as normas sanitárias vigentes.
- Uso de materiais descartáveis e organização das filas de espera – OBRIGATÓRIO.
- É OBRIGATÓRIO higienização dos EPIs para os colaboradores;
- Observar as orientações do setor de alimentação fora do lar.

## **CUIDADOS COM DISTANCIAMENTO SOCIAL**

- Assegurar o distanciamento de 1,5m (um metro e meio) entre as pessoas nas filas de acesso ao evento, bem como no balcão de credenciamento e CAEX (Central de Atendimento ao Expositor) – OBRIGATÓRIO;
- Advertir participantes com sintomas a não participarem - OBRIGATÓRIO;
- Manter o local arejado, se possível, com janelas abertas - RECOMENDAÇÃO;

- Em caso de eventos que contenham 'plateias', como congressos, disponibilizar assentos com, ao menos, 1 metro de distância entre si, ou pular um assento - OBRIGATÓRIO;
- No evento, preservar o distanciamento de 1 pessoa a cada 2 metros - RECOMENDAÇÃO;
- Manter estandes abertos e ventilados (exceto depósito), e ruas e corredores mais largos - RECOMENDAÇÃO;
- Praça de Alimentação com maior espaçamento entre as mesas - OBRIGATÓRIO;
- Implantar, quando possível, corredores de uma via só para coordenar o fluxo de clientes em salões, pavilhões e nos próprios estandes - RECOMENDAÇÃO.

## **CUIDADOS COM CREDENCIAMENTOS E COMUNICAÇÃO**

- Priorizar credenciamento online de visitantes e impressão da credencial no escritório / em casa (não disponibilizar totens), diminuindo a fila no credenciamento - OBRIGATÓRIO;
- Manter sinalização reforçada com recomendação de cumprimentos e condições de higiene - OBRIGATÓRIO;
- Implantar processo de comunicação intensivo sobre as normas para realização de eventos dentro dos protocolos de segurança estabelecidos pelas autoridades locais - OBRIGATÓRIO;
- Após a realização do evento, manter os nomes e contatos dos participantes por pelo menos um mês - OBRIGATÓRIO;
- Colocar, em local visível, sinal indicativo de número máximo de pessoas permitido para garantir o distanciamento social nos ambientes - OBRIGATÓRIO;
- Evitar atividades promocionais que possam causar aglomerações - RECOMENDAÇÃO.



## CUIDADOS COM HIGIENE PESSOAL

- Ter ponto de descontaminação na entrada dos eventos, com álcool a 70% nas formas de gel, álcool com lenços descartáveis para limpeza de bolsas, cesto de descarte, monitoramento de temperatura, sinalização, entrega de máscaras e crachás higienizados – OBRIGATÓRIO;
- Orientar sobre o uso de máscaras por todos os participantes (staff, expositores, congressistas e palestrantes), em todo o período do evento (montagem, realização, desmontagem, entrega de materiais e movimentação de cargas) – OBRIGATÓRIO;
- Implantar pontos em cada rua do evento com pias, toalhas de papel e saboneteiras automáticas, álcool a 70%, à disposição dos participantes - RECOMENDAÇÃO;
- Sugerir que expositores também disponibilizem álcool em gel dentro dos estandes – RECOMENDAÇÃO;
- Incentivar que os funcionários lavem as mãos regularmente – OBRIGATÓRIO;
- Colocar e manter abastecidos recipientes de higienização das mãos – OBRIGATÓRIO;
- Promover workshops de segurança e prevenção para colaboradores – RECOMENDAÇÃO;
- Comunicar aos funcionários que qualquer um que apresente temperatura corporal maior que 37,5° ou sintomas gripais (tosse seca ou produtiva, dor de garganta, congestão nasal, falta de ar, coriza) deve-se encaminhá-lo para atendimento específico e comunicar à Vigilância Epidemiológica – OBRIGATÓRIO;

## **CUIDADOS COM MONITORAMENTO**

- Possuir posto atendimento na entrada do evento com medição de temperatura pela equipe de saúde, em caso de alteração encaminhamento para o centro médico – OBRIGATÓRIO;
- Implementar controle das leituras de entrada e saída do evento para administração de presença simultânea de público em geral - expositores, staff e visitantes – OBRIGATÓRIO.

# REFERÊNCIAS

ABEOC/UBRAFE. Mercado de Eventos no Brasil. COVID19. Atividades Pós-Pandemia. 2020.

ABRASEL. Protocolo de Reabertura para Bares e Restaurantes COVID-19. 2020. Disponível em: <https://documentcloud.adobe.com/link/review?uri=urn%3Aaid%3Ascds%3AUS%3A4f92b02a-ee08-4de3-b3c8-e76dd078e12d#pageNum=11>

ANVISA. Cartilha sobre Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Brasília: 2015. 44p.

ANVISA. Etiqueta respiratória e lavagem das mãos. 2020. Disponível em: <https://www20.anvisa.gov.br/segurancadopaciente/index.php/publicacoes/it em/cartaz-como-fazer-higiene-das-maos-com-preparacao-alcoolica-e-com-sabonete-liquido-e-agua>

ANVISA. Protocolo De Higienização. Procedimentos: limpeza e desinfecção de ambientes, equipamentos, utensílios potencialmente contaminados, gerenciamento de resíduos sólidos e efluentes sanitários. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/5777769/PROCEDIMENTO+01+-+PLD-Residuo-Efluentes-/54d4b6eb-36a9-45d9-ba8b-49c648a5f375>

BRASIL. Ministério do Turismo. Manual sobre Coronavírus. 2020.

BRASIL. Ministério do Turismo. Ministério do Turismo apresenta programa "Turismo Responsável – Limpo e seguro". 2020. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/>

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Nota Técnica: Limpeza e desinfecção de superfícies/Agência Nacional de Vigilância Sanitária. – Brasília: Anvisa, 2020. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/documents/33852/271858/Nota+T%C3%A9cnica+n+04-2020+GVIMS-GGTES-ANVISA/ab598660-3de4-4f14-8e6f-b9341c196b28>

FORYOU Receptivos. Protocolos de Segurança Pós-covid19. 2020. Disponível em: <https://foryoureceptivo.com.br/wp-content/uploads/2020/06/Protocolo-Seguranc%CC%A7a-COVID-FORYOU.pdf>

GOVERNO DE SÃO PAULO. Protocolos Sanitários - Turismo. 2020. Disponível em: <http://www.birigui.sp.gov.br/birigui/protocolos/protocolo-setorial-turismo-v-05.pdf>

NEUMANN. Protocolos de Segurança. 2020. Disponível em: <https://neumanntour.com.br/protocolo-de-seguranca-neumann/>

PORTO SEGURO. Protocolo de Agentes Receptivos. 2020.

PORTUGAL. Ministério do Turismo. Selo Estabelecimento Clean & Safe para as empresas do Turismo. 2020. Disponível em: <http://business.turismodeportugal.pt/pt/Gerir/reconhecimento-externo/premios-distincoes/Paginas/selo-estabelecimento-clean-safe-turismo-de-portugal.aspx>



Fotos: Cacio Murílo | Mtur



PREFEITURA DE  
**JOÃO  
PESSOA**  
PRA VIVER MELHOR



UFPB



Departamento Federal do Turismo - DFT  
Curso de Turismo - DTH  
Departamento de Turismo - DTH  
Campus João Pessoa - PB



DTH  
CURSO DE  
TURISMO



DTH  
CURSO DE  
HOTELARIA

# CADERNO DE ORIENTAÇÕES PREVENTIVAS PARA RETOMADA DAS ATIVIDADES TURÍSTICAS