

Gestão da COVID-19 em hotéis e outros estabelecimentos do setor de hospedagem

Orientação provisória

25 de agosto de 2020

OPAS



Organização
Pan-Americana
da Saúde



Organização
Mundial da Saúde
ECUADOR MÉXICO BRASIL Américas

Introdução

Este documento é uma atualização da orientação provisória publicada em 31 de março de 2020 (1), desenvolvida por meio de uma revisão dos documentos de orientação da OMS e da Organização Mundial do Turismo (OMT), e de uma consulta interna na OMS, OMT e UNICEF, com base nos novos conhecimentos disponíveis sobre a COVID-19, incluindo a prevenção da transmissão e o manejo de casos suspeitos ou confirmados. Foi preparado para cobrir hotéis e estabelecimentos similares de todos os portes, incluindo locais de acampamento, que estejam funcionando durante a atual pandemia. Sugere-se que os provedores de alojamento turístico privados (2) sigam as diretrizes operacionais.

Além disso, este documento ajudará qualquer autoridade envolvida em saúde pública a responder a um evento de saúde pública realizado em hotéis e estabelecimentos que oferecem acomodação, incluindo o Ponto Focal Nacional do Regulamento Sanitário Internacional, autoridades sanitárias locais, provinciais e locais e o sistema nacional de vigilância e resposta em saúde.

A presente orientação deve ser usada em conjunto com as informações atualizadas continuamente no site da OMS COVID-19 (3) e deve considerar o cenário de transmissão da SARS-CoV-2.

Considerações sobre a COVID-19

De acordo com as evidências atuais, o SARS-CoV-2, vírus que causa a COVID-19, é transmitido principalmente entre pessoas por meio de gotículas respiratórias e contato pessoa a pessoa. A transmissão também pode ocorrer ao tocar em objetos ou materiais infectados (fômites) no ambiente imediato ao redor da pessoa infectada (4)

Os sintomas mais comuns da COVID-19 são febre, tosse seca e cansaço. Outros sintomas menos comuns e que podem estar presentes em algumas pessoas com COVID-19 incluem dores, congestão nasal, dor de cabeça, conjuntivite, dor de garganta, diarreia, perda do paladar ou olfato, erupção na pele ou descoloração dos dedos das mãos ou dos pés. Algumas pessoas infectadas apresentam apenas sintomas leves, e algumas pessoas infectadas com SARS-CoV-2 não apresentam nenhum sintoma. Informações detalhadas sobre os sintomas da COVID-19 podem ser encontradas no site da OMS (5).

As medidas de prevenção incluem higienizar as mãos de modo regular e completo; manter distanciamento social; evitar tocar os olhos, nariz e boca; praticar boa higiene respiratória e usar máscaras cirúrgicas para indivíduos em risco, ou máscaras de tecido para o público em geral, onde houver transmissão comunitária, e o distanciamento físico não puder ser mantido (6). Instruções detalhadas sobre a prevenção podem ser encontrados no site da OMS (7). A ventilação adequada de edifícios e ambientes internos, e a limpeza e desinfecção do ambiente - em particular de objetos e superfícies tocados com frequência - podem ajudar a reduzir o risco de infecção (consulte a página 5 para obter instruções detalhadas).

COVID-19 e o setor de hospedagem

Hotéis e estabelecimentos com acomodação são locais onde existe um elevado grau de interação entre hóspedes e trabalhadores.

São esses aspectos — a acomodação de hóspedes, juntamente com os serviços que acompanham essa atividade (alimentos e bebidas, limpeza, organização de atividades, etc.) — e as interações específicas desses estabelecimentos (hóspede-hóspede, hóspede-funcionário e funcionário-funcionário) que exigem atenção específica.

Todo membro da equipe deve cumprir rigorosamente as medidas básicas de proteção contra a COVID-19, como higienizar as mãos, manter distanciamento físico, evitar tocar em olhos, nariz e boca, cuidados ao tossir ou espirrar (praticar higiene respiratória), usar de máscaras cirúrgicas ou de tecido, seguir as recomendações de ficar em casa quando indicado, e procurar atendimento médico, caso surjam sintomas condizentes com a COVID-19 (7).

Equipe de gerenciamento

A gerência do estabelecimento deve adotar uma estratégia abrangente para se adaptar à pandemia da COVID-19, incluindo os seguintes aspectos.

Plano de ação

A equipe de gerenciamento, em consulta com as autoridades sanitárias locais, as associações e a administração do ramo de hotéis, restaurantes, refeições e turismo, deve estabelecer um plano de ação adaptado à situação e implementá-lo de acordo com as recomendações das autoridades locais e nacionais de saúde pública, com o objetivo de prevenir a transmissão

da COVID – 19. A equipe deve apoiar as autoridades sanitárias para gestão efetiva dos casos e rastreamento de contato, e atenuar o impacto em meio a clientes e funcionários. As ações podem incluir a redução da taxa de ocupação se o distanciamento físico não puder ser facilmente alcançado. Também é necessário que haja processos a serem seguidos pelos funcionários, caso não se sintam bem. Uma distância mínima de 1 metro deve ser mantida entre funcionários e clientes, com quem interagem (o que pode demandar o uso de barreiras físicas). A equipe deve ter acesso a instalações e suprimentos para a higiene regular das mãos, limpeza regular e desinfecção de superfícies de alto contato em áreas públicas. Um processo, incluindo suprimentos, para limpeza e desinfecção de qualquer um dos quartos ocupados por pessoas enfermas também deve ser incorporado ao plano. O plano que pode incorporar políticas para teletrabalho, um processo de triagem para o pessoal que vem ao trabalho, e políticas para retorno seguro após exposição e pós-recuperação do COVID-19 (8,9) deve ser atualizado quando necessário, devido as novas orientações, procedimentos ou regulamentos emitidos pelas autoridades pertinentes.

Mobilização de recursos

A equipe de gerenciamento deve alocar recursos suficientes para garantir a implementação contínua e efetiva do plano de ação.

O plano de ação também deve incluir a provisão de equipamentos e procedimentos, desenvolvidos em colaboração com as autoridades sanitárias locais, para o manejo de casos suspeitos e seus possíveis contatos.

Supervisão

A implementação do plano de ação e a efetividade das medidas adotadas devem ser avaliadas com frequência para verificar seu cumprimento, identificar e corrigir lacunas, e adaptar o plano à experiência prática. Uma equipe de crise formada por membros de cada departamento relevante pode apoiar a gerência na implementação do plano de ação e na identificação oportuna dos ajustes necessários. O absenteísmo da equipe deve ser monitorado com frequência e justificado para detectar e responder rapidamente em caso de possível infecção pela COVID-19.

Histórico de ações

É aconselhável manter um histórico das ações e medidas importantes que forem executadas em resposta a um caso suspeito ou confirmado, e registrá-las com detalhes suficientes (por exemplo, incluindo a data e hora em que um desinfetante foi usado, por quem e onde). Esse histórico pode ser usado para melhorar as ações implementadas.

Comunicação

Uma política de informação para os hóspedes deve ser pré-definida através da comunicação entre a gerência e a equipe, inclusive por meio dos gerentes encarregados pelos diferentes departamentos. A provisão de diretrizes aos funcionários sobre como eles devem comunicar o plano de ação aos hóspedes e outras partes interessadas pode garantir um alinhamento e consistência. A execução dessa abordagem significa que a equipe estará atualizada e poderá obter e fornecer rapidamente informações sobre incidentes que possam surgir.

Comunicados sucintos, cartazes informativos e mensagens de vídeo podem divulgar mais amplamente as mensagens principais entre os hóspedes e a equipe, incluindo a promoção da higienização das mãos (pelo menos 20 segundos se usar álcool gel, e pelo menos 40 segundos com água e sabão, lavando todas as partes das mãos) (10), da higiene respiratória, do distanciamento físico de pelo menos 1 metro, e quaisquer exigências locais relativas a máscaras cirúrgicas ou de tecido quando o distanciamento físico não for viável, e houver transmissão comunitária. Folhetos oficiais sobre práticas básicas de higiene e COVID-19, em diferentes idiomas, podem ser ferramentas de informação úteis.

Pode ser útil ter uma lista atualizada dos dados de contato da equipe, incluindo números de telefone de emergência.

Treinamento e informação

A gerência deve informar a todos os funcionários sobre as medidas a serem adotadas para proteger sua saúde e a de outras pessoas, incluindo a recomendação de ficar em casa e procurar atendimento médico caso apresentem sintomas de COVID-19. A gerência deve organizar reuniões informativas regulares que cubram todas as medidas básicas de proteção contra a COVID-19, e os sinais e sintomas da doença, além de atualizar a equipe sobre novos acontecimentos. Pode ser necessário oferecer treinamento para procedimentos específicos, incluindo Procedimento Operacional Padrão (POP) a ser implementado no caso de isolamento de um caso suspeito (enquanto se aguarda a transferência por ambulância ou de acordo com o procedimento local), limpeza, desinfecção e quaisquer outras medidas.

Recepção e concierge

A equipe da recepção deve tomar precauções e cumprir as medidas básicas de proteção contra a COVID-19, incluindo o distanciamento físico.

Como parte de suas recomendações sobre o uso de máscaras no contexto da COVID-19 (6), a OMS aconselha o uso de máscaras de tecido pelo público em geral, onde houver transmissão comunitária disseminada e o distanciamento físico de

pelo menos um metro não puder ser mantido. Esta recomendação inclui ambientes onde os funcionários estão em contato próximo com outras pessoas.

Informação e comunicação

Os funcionários da recepção devem estar suficientemente informados sobre a COVID-19, recebendo atualizações frequentes, para que possam informar aos hóspedes sobre as medidas preventivas, protocolos e políticas, e outros serviços que os hóspedes possam necessitar (como serviços médicos e de farmácia). Também devem aconselhar os hóspedes que apresentarem sintomas da COVID-19 a permanecerem em seus quartos até serem atendidos por um profissional de saúde (a gerência deve providenciar imediatamente) e fornecer máscaras cirúrgicas e álcool gel para higiene das mãos para os hóspedes que apresentarem sintomas.

Informações atualizadas das autoridades de saúde devem ser disponibilizadas para os hóspedes e para os funcionários sobre a situação local, principalmente em relação a surtos e outros eventos importantes.

Os funcionários da recepção devem estar familiarizados com a política de ocupação de quartos para acompanhantes se houver um caso suspeito de COVID-19. A mais recente definição de caso suspeito de COVID-19 pode ser encontrada no site da OMS (11).

É recomendado informar aos hóspedes que estão indo embora que no caso de desenvolverem sintomas sugestivos da COVID-19 ou tiverem resultados laboratoriais positivos para SARS-CoV-2, devem rapidamente entrar em contato com as autoridades sanitárias e informá-las sobre sua estadia no hotel (ou outro local de hospedagem).

A recepção deve ter prontamente disponíveis os números de telefone de autoridades sanitárias, centros médicos, hospitais públicos e privados, e serviços de transporte seguros facilmente disponíveis para uso, sempre que houver a possibilidade de um hóspede estar doente com COVID-19. Os funcionários da recepção devem tratar essas informações com discrição, deixando que a gerência e as autoridades sanitárias avaliem a situação e tomada de decisões apropriadas.

Medidas de distanciamento social, limpeza das mãos e higiene respiratória

As medidas de distanciamento social, juntamente com a higiene frequente das mãos e etiqueta respiratória, são as principais medidas para impedir a transmissão da COVID-19. A redução da taxa de ocupação deve ser considerada se as instalações não permitirem o distanciamento social adequado. Embora seja provável que os hóspedes já estejam familiari-

zados com essas medidas, devem ser lembrados como uma forma de hospitalidade.

- O distanciamento social envolve manter uma distância de pelo menos 1 metro entre os hóspedes e outras pessoas. Sempre que possível, o estabelecimento deve fornecer barreiras físicas entre a equipe e os hóspedes (por exemplo, uma placa de proteção de acrílico na recepção e nos balcões de concierge).
- Higiene das mãos significa limpar regularmente e forma completa as mãos com álcool gel ou lavá-las com água e sabão. A desinfecção das mãos é indicada após a troca de objetos (dinheiro, cartões de crédito) com os hóspedes.
- Etiqueta respiratória significa cobrir a boca e o nariz com o cotovelo fletido ou com um lenço, ao tossir ou espirrar. O lenço de papel usado deve ser descartado imediatamente em uma lixeira com tampa. Depois deve ser feita a higienização das mãos.

Equipamentos necessários e kit de proteção individual na recepção

A recepção deve ter kits de equipamentos de proteção individual (EPI) para uso caso haja alguma suspeita de COVID-19. O kit deve incluir os seguintes itens:

- Desinfetante e panos ou lenços úmidos desinfetantes para limpeza de superfícies
- Máscara cirúrgica e proteção ocular, separadas ou combinadas, protetor facial, óculos de proteção (descartáveis)
- Luvas (descartáveis)
- Avental de plástico (descartável)
- Bata de isolamento (descartável)
- Saco descartável para resíduos de risco biológico

A equipe deve ser treinada no uso do kit, incluindo quando usar o kit completo de EPI e os procedimentos para colocar, remover e descartar os EPI. Se necessário, as autoridades sanitárias locais podem ajudar a fornecer os EPI necessários.

Serviços técnicos e de manutenção

Desinfecção da água

É necessário manter a concentração de desinfetante na água de consumo e nas piscinas ou spas dentro dos limites recomendados pelas normas e padrões nacionais.

Equipamentos de lavagem de louça e lavanderia

Deve ser verificado o bom funcionamento do equipamento de lavagem de louça e lavanderia para garantir que estejam funcionando de acordo com as especificações na placa de da-

dos da máquina, particularmente a temperatura de funcionamento e a dosagem correta de produtos químicos de limpeza e desinfecção.

Ventilação e ar condicionado

A ventilação é um fator importante na prevenção da disseminação do vírus que causa a COVID-19. Abaixo estão as etapas que podem melhorar a ventilação interna. Essas etapas (12) devem ser tomadas em conjunto com um profissional de aquecimento, ventilação e ar condicionado (AVAC).

- Considere o uso de ventilação natural (ou seja, abrir as janelas se possível e seguro) para aumentar a diluição do ar interno pelo ar externo, quando permitido pelas condições do ambiente e os requisitos da edificação.
- Caso sistemas AVAC sejam usados, realize com frequência sua inspeção, manutenção e limpeza. Padrões rigorosos para instalação e manutenção de sistemas de ventilação são essenciais para garantir que sejam eficazes e seguros. Como em circunstâncias normais, é necessária atenção especial ao monitoramento da condição dos filtros e, se possível, aumentar ao máximo a filtragem de ar central, sem diminuir significativamente o fluxo de ar
- O suprimento total de fluxo de ar e a porcentagem de ar externo devem ser aumentados, usando, por exemplo o modo econômico do sistema AVAC (se possível em 100%). Verifique se os recursos do sistema AVAC existente permitem o controle desejado de temperatura e umidade, bem como as considerações de qualidade do ar externo/interno.
- Desative os controles de ventilação controlada por demanda (DCV) que reduzem o suprimento de ar com base na temperatura ou ocupação.
- Inspecione o invólucro do filtro e os racks para garantir o encaixe adequado do filtro e verifique se há maneiras de minimizar o desvio do filtro.
- Gere movimentos de ar limpo para menos limpo, reavaliando o posicionamento dos difusores e/ou amortecedores de fornecimento e exaustão de ar, ajustando as taxas de fluxo de suprimento e exaustão do local para estabelecer diferenciais de pressão mensuráveis. Os funcionários devem trabalhar em zonas de ventilação “limpas”.
- Certifique-se de que os exaustores nos banheiros estejam funcionando e operando em plena capacidade quando o prédio estiver ocupado.
- A recirculação de ar (por exemplo, unidades AC divididas, unidades exaustoras ou qualquer sistema que funcione com um modo de recirculação) deve ser evitada sempre que possível, a menos que seja em uma sala ocupada por uma pessoa apenas, sem a presença de outras. Se a recirculação for inevitável, aumente a troca de ar externo abrindo as janelas e minimize o ar

soprado de uma pessoa diretamente para outra, a fim de evitar a propagação de gotículas ou aerossóis.

- Em regiões mais quentes, muitos hotéis usam ventiladores como padrão de ventilação nos quartos de hotel, o que deve ser permitido quando as pessoas que ocupam o quarto são do mesmo domicílio. O hotel, portanto, deve enfatizar este ponto e informar os hóspedes sobre isso no momento do check-in.
- Instalações subterrâneas e espaços sem janelas devem estar em conformidade com as regulamentações nacionais. A gestão deve considerar as recomendações propostas para aumentar a ventilação (13).
- Considere monitorar os níveis de dióxido de carbono (CO₂) de acordo com a regulamentação nacional, já que o nível de CO₂ é um indicador aproximado da eficácia da ventilação e superlotação.
- É necessário verificar o funcionamento adequado dos equipamentos de ventilação, troca de ar e desumidificação das piscinas cobertas.

Dispensadores

Devem ser realizadas verificações regulares para garantir o funcionamento adequado, limpeza e desinfecção dos distribuidores de sabão e álcool gel, secadores de mãos, dispensadores de papéis descartáveis e outros dispositivos similares. As unidades defeituosas devem ser reparadas ou substituídas rapidamente.

O plano de ação do hotel deve incluir a instalação de unidades para dispensar álcool gel nas diferentes áreas do hotel, incluindo banheiros públicos usados por hóspedes e funcionários, e outras áreas com tráfego intenso (por exemplo, entrada do refeitório, restaurantes e bares).

Restaurantes, salas de refeições e bares

As equipes de restaurantes, sala de refeições, e bares devem tomar precauções e cumprir as medidas básicas de proteção contra a COVID-19, incluindo distanciamento social e higienização das mãos.

De acordo com a orientação COVID-19 da OMS sobre segurança alimentar para empresas de alimentos (14), os funcionários de restaurantes, sala de refeições, e bares devem realizar a higiene pessoal regularmente (lavagem frequente das mãos, higiene respiratória, limpeza/desinfecção frequente das superfícies de trabalho e pontos de contato). Podem usar luvas, mas devem trocá-las com frequência, e as mãos devem ser lavadas entre as trocas de luvas e quando elas forem removidas. Luvas descartáveis não devem ser usadas no ambiente de trabalho de alimentos como um substituto para a lavagem das mãos. O uso de luvas descartáveis pode dar uma falsa sensação de segurança e fazer com que os funcionários não lavem as mãos com a frequência necessária. Lavar

as mãos com frequência é uma barreira de proteção maior à infecção do que usar luvas descartáveis.

Como parte das diretrizes sobre o uso de máscaras no contexto da COVID-19 (6), a OMS recomenda que os governos incentivem o uso de máscaras de tecido pelo público em geral para controlar a propagação da COVID-19 em áreas de grande transmissão comunitária, onde o distanciamento físico de pelo menos um metro não puder ser alcançado. Os funcionários cujo trabalho envolva contato próximo com outras pessoas, como em restaurantes, salas de refeições e bares, devem usar máscaras de tecido de acordo com as orientações locais.

Informação e comunicação

Os hóspedes devem ser lembrados, ao entrar e sair do restaurante ou sala de refeições, a limpar as mãos álcool gel, preferencialmente localizado nas entradas e saídas dessas instalações.

Buffets e máquinas de bebidas

No contexto do COVID-19, os buffets não são recomendados e não devem ser oferecidos.

Se máquinas dispensadoras de bebidas forem usadas, deve haver instalações adequadas de higiene das mãos para os clientes, limpeza e higienização regulares de quaisquer utensílios usados para o dispensador, e limpeza e higienização de rotina do próprio dispensador (14)

No caso de serem utilizadas, as partes em contato regular com as mãos dos usuários devem ser limpas e desinfetadas pelo menos após cada serviço e, de preferência, com maior frequência.

Lavagem de louças, talheres e roupas de mesa

Devem ser usados os procedimentos usuais. Todos os pratos, talheres e copos devem ser lavados e desinfetados em máquina de lavar louça, incluindo os itens que não foram usados, pois podem ter estado em contato com as mãos de hóspedes ou funcionários.

Se por qualquer motivo for necessária uma lavagem manual, devem ser seguidas as etapas usuais (lavar, enxaguar, desinfetar), tomando o máximo de precauções. A secagem deve ser realizada por meio de secagem ao ar ou com toalhas de papel descartável. Toalhas de mesa e guardanapos devem ser lavados de acordo com as regulamentações locais de saúde pública. A roupa de cama deve ser lavada na máquina em água quente (60-90°C) com sabão em pó. Se a lavagem na máquina não for possível, molhe a roupa de cama em um recipiente com água (de preferência quente) e sabão líquido ou em pó para roupas.

Disposição das mesas

A orientação nacional deve ser seguida para permissão de refeições em áreas internas e as instalações devem ter ventilação adequada.

Sempre que possível, é recomendado ter no máximo 4 pessoas por 10 metros quadrados. As mesas devem ser dispostas de modo que a distância entre as costas de uma cadeira e as costas de outra cadeira fiquem a mais de 1 metro de distância e os hóspedes estejam a uma distância de pelo menos 1 m da pessoa a sua frente.

Academia, praia, piscina, spa, sauna seca e a vapor

Academia, praia, piscina (15), as instalações de spa, sauna seca e a vapor podem ser usadas com restrições, de acordo com as diretrizes nacionais relevantes. Devem estar em vigor principalmente as seguintes medidas:

- Deve haver um número máximo de pessoas para garantir distanciamento social adequado, o número deve estar destacado para fácil visualização por hóspedes e usuários da instalação.
- Os indivíduos que usam essas instalações devem seguir os requisitos nacionais e/ou locais para o uso de máscaras de tecido em ambientes públicos. (6)
- Cada instalação deve seguir as recomendações de ventilação e ar condicionado descritas anteriormente no documento. Saunas a vapor geralmente tem ventilação pequena, assim, maior atenção deve ser dada ao distanciamento social, com restrição do número de usuários, higiene, limpeza de superfícies e desinfecção.
- Os hóspedes devem ter fácil acesso às instalações de higiene das mãos (sabão e água e álcool gel), especialmente nos banheiros e vestiários.
- As toalhas fornecidas devem ser de uso único. Forneça uma lixeira para os hóspedes colocarem suas toalhas após o uso para lavagem.
- A água potável deve ser fornecida em recipientes para uso individual.
- Os vestiários devem ser equipados com dispensadores de papéis descartáveis, materiais desinfetantes e recipientes com tampa para resíduos.
- A equipe de limpeza deve limpar e desinfetar chuveiros, vestiários, banheiros e superfícies de alto contato, como maçanetas, suportes para toalhas, e torneiras várias vezes ao dia, dependendo da frequência de uso dessas áreas.

Áreas de lazer para crianças

Os encarregados pelo cuidado ou recreação das crianças devem estar atentos a quaisquer sinais indicativos da COVID-19,

e informar imediatamente seus pais e, caso necessário, seguir os procedimentos do hotel para casos suspeitos.

Dependendo do nível de transmissão na comunidade, as medidas de prevenção e controle da propagação terão de ser aplicadas nas áreas de lazer para crianças, de acordo com as diretrizes nacionais.

Limpeza e arrumação

Como os funcionários de limpeza e arrumação estão em contato direto com os hóspedes enquanto limpam os quartos e realizam outras tarefas de limpeza, é necessário que cumpram as medidas de proteção e precauções básicas contra a COVID-19.

Limpeza e desinfecção

Para reduzir o potencial de contaminação por SARS-CoV-2 em ambientes públicos, as superfícies com muito contato devem ser limpas e desinfetadas com frequência. As medidas de limpeza e desinfecção nas áreas comuns (banheiros, halls, recepção, corredores e elevadores) devem ser utilizadas como medida preventiva geral. Atenção especial deve ser dada aos objetos que são frequentemente tocados, como alças, botões do elevador, corrimões, interruptores, maçanetas, dispensadores. A equipe de limpeza deve ser instruída de modo condizente.

Alinhado com as instruções da OMS para a limpeza e desinfecção das superfícies no contexto da COVID-19 (16) em ambientes que não sejam de saúde, o desinfetante e sua concentração devem ser escolhidos com cuidado para evitar danos em superfícies e evitar/minimizar efeitos tóxicos. As técnicas e princípios de limpeza do ambiente devem ser seguidas ao máximo.

Disponibilidade e uso de materiais de limpeza e equipamentos de proteção individual

A equipe de limpeza deve ter acesso a soluções desinfetantes suficientes e outros suprimentos, e deve seguir as instruções dos fabricantes para garantir que sejam preparados e manuseados com segurança. A equipe deve usar EPI adequados para evitar exposição a produtos químicos.

Quando necessário, a equipe de limpeza deve ser treinada sobre o uso de desinfetantes e equipamentos de proteção individual listados abaixo:

- Luvas de borracha
- Avental impermeável
- Sapatos fechados

- Proteção para os olhos e máscaras cirúrgicas ou de tecido (ao executar procedimentos como que geram respingos, durante a lavagem de superfícies).

Gestão de resíduos

Os funcionários da limpeza devem ser treinados para gerenciar os resíduos de forma ambientalmente correta, prevenindo danos ao meio ambiente e os efeitos prejudiciais à saúde humana, em decorrência da poluição do ar, água, solo e cadeia alimentar. A equipe de limpeza deve receber suporte para seguir as orientações nacionais específicas para a gestão de resíduos em relação à COVID-19, e as orientações da OMS sobre a gestão de resíduos para o vírus (SARS-CoV-2) (15)

Limpeza e desinfecção quando hóspedes ou funcionários são identificados com COVID-19

Como parte do plano de ação para COVID-19 para estabelecimentos de hospedagem turística, deve haver um plano especial de limpeza e desinfecção para situações em que hóspedes ou funcionários doentes permaneçam no estabelecimento, ou sejam identificados como portadores de COVID-19 dentro de alguns dias após deixarem o local. As recomendações por escrito para limpeza e desinfecção aprimoradas devem descrever os procedimentos operacionais aprimorados para limpeza, gerenciamento de resíduos sólidos e uso de equipamentos de proteção individual (EPI).

Deve-se implementar o seguinte nos quartos ou áreas específicas expostas aos casos de COVID-19:

- Quaisquer superfícies que tenham estado em contato ou estejam no ambiente das pessoas doentes, como vasos sanitários, lavatórios e banheiros/chuveiros, devem ser limpas e então desinfetadas com uma solução desinfetante doméstica comum, ou uma solução contendo 0,1% de hipoclorito de sódio (água sanitária, diluída se necessário, dependendo do produto). As superfícies devem ser enxaguadas com água limpa após um tempo de contato mínimo de 1 minuto com a solução de cloro, se usada na concentração de 0,1%. A limpeza deve ser sempre realizada primeiro, seguida da desinfecção.
- A equipe de serviço pode necessitar de treinamento adicional na preparação, manuseio, aplicação e armazenamento desses produtos (principalmente água sanitária, que podem estar em uma concentração mais alta do que o habitual). A equipe de limpeza deve saber como monitorar a concentração da água sanitária ao preparar a solução, e como proceder o enxague, se necessário, após o tempo mínimo de contato ser atingido.
- Quando o uso de água sanitária não for adequado ou for potencialmente prejudicial à superfície (por exem-

plo, em telefones e equipamentos de controle remoto), pode ser usado álcool 70%, ou outro produto desinfetante adequado para o coronavírus.

- Sempre que possível, use apenas materiais de limpeza descartáveis. Qualquer material a ser reutilizado deve ser não poroso e desinfetado com solução de hipoclorito de sódio 0,1%, ou de acordo com as instruções do fabricante antes de serem utilizados em outros cômodos.
- Tecidos, roupas de cama e roupas devem ser colocados em sacos de roupas especiais, marcados e manuseados com cuidado para evitar dispersão de pó, com a consequente contaminação em potencial das superfícies ou pessoas ao redor. Devem ser dadas instruções para que sejam lavados em ciclos quentes (60-90°C) com os detergentes habituais. Todos os itens usados devem ser manuseados adequadamente para reduzir o risco de possível transmissão. Itens descartáveis (toalhas de mão, luvas, máscaras cirúrgicas, lenços de papel) devem ser colocados em um recipiente com tampa e descartados de acordo com o plano de ação do hotel e os regulamentos nacionais para gestão de resíduos.
- Em geral, as áreas públicas onde uma pessoa portadora da COVID-19 tenha passado ou permanecido por um tempo mínimo (por exemplo, corredores) não precisam ser especialmente limpas e desinfetadas, desde que haja um processo de limpeza e desinfecção de rotina de superfícies tocadas com frequência, como já observado acima.

Monitoramento dos hóspedes doentes

O pessoal de limpeza e arrumação deve informar a gerência ou a recepção sobre quaisquer incidentes pertinentes, incluindo a presença de hóspedes possivelmente doentes nos quartos. Todas essas informações devem ser tratadas com discrição, cabendo à administração e aos serviços médicos avaliar a situação e tomar as decisões cabíveis.

Tratamento de casos COVID-19 em hotéis e estabelecimentos turísticos

Recomendações gerais

Se um hóspede ou membro da equipe desenvolver sintomas consistentes com a COVID-19, devem ser feitos esforços imediatos para minimizar o contato dessa pessoa com todos os hóspedes e funcionários do estabelecimento. A recepção ou outros funcionários do hotel devem seguir os procedimentos do plano de ação da COVID-19.

Hóspedes com sintomas de COVID-19

- Se a pessoa com sintomas compatíveis com a COVID-19 for hóspede do estabelecimento de acomoda-

ção turística, a permanência da pessoa doente no estabelecimento não é recomendada. A pessoa pode ser isolada temporariamente em um quarto até a intervenção das autoridades sanitárias locais, e desde que o quarto não seja compartilhado com outros hóspedes. Nenhum visitante deve ter permissão para entrar no quarto ocupado pelo hóspede afetado.

- Dependendo da disponibilidade de quartos, os acompanhantes, se houver, devem ser transferidos para um quarto diferente. Se isso não for possível (por exemplo, no caso de uma criança), todos os cuidados necessários devem ser tomados para minimizar o risco de transmissão do vírus para o acompanhante, que será considerado um contato, e será isolado de outros hóspedes e funcionários e monitorado para verificar sintomas de COVID-19. Medidas apropriadas devem ser tomadas em consulta com as autoridades locais de saúde pública e orientação nacional.
- Os hóspedes com suspeita ou confirmação de COVID-19 devem ser transferidos para uma unidade de atendimento, onde possam ser aplicadas medidas de isolamento e de cuidados clínicos, conforme necessário, o mais rápido possível. O hotel ou estabelecimento de hospedagem turística deve ter desenvolvido um plano de transporte em consulta com as autoridades de saúde locais.
- Se a situação exigir que a pessoa doente não seja imediatamente transferida para um centro médico, o tratamento será feito em conjunto com as autoridades de saúde pública, seguindo as orientações nacionais, e tomando as medidas necessárias para que a pessoa doente permaneça isolada em seu quarto até a transferência.
- Aumente a ventilação do quarto pelo menos para 60 l/s /pessoa com ventilação natural, ou pelo menos 6 trocas por hora (ACH) com ventilação mecânica. Gere movimentos de ar limpo para menos limpo, reavaliando o posicionamento dos difusores e/ou amortecedores de ar de suprimento e exaustão, e ajuste as taxas de fluxo de suprimento e exaustão do quarto para estabelecer diferenciais de pressão mensuráveis.
- A pessoa isolada portadora da Covid-19 deve usar uma máscara cirúrgica se os funcionários tiverem que entrar no quarto (por exemplo, para limpeza e desinfecção) e praticar a higiene respiratória. Se a máscara cirúrgica não for tolerada, a pessoa doente deve tossir ou espirrar no cotovelo fletido, ou usar lenços para cobrir a boca e descartar o lenço imediatamente em um saco de lixo. Os lenços de papel devem ser colocados em um saco plástico intacto, fechado para descarte e coletado pelos serviços de lixo municipal; as mãos devem ser limpas com água e sabão ou álcool gel. Se a equipe precisar ajudar o hóspede doente e não for possível manter pelo menos 1 metro de distância, os EPI adequados deve ser usado, incluindo uma máscara

ra cirúrgica, e proteção para os olhos antes de prestar assistência, limpando as mãos ao sair do quarto do hóspede.

- Se a equipe usar EPI, devem ser removidos com cuidado para evitar auto contaminação. As luvas e o avental devem ser retirados primeiro, prossiga com a lavagem das mãos; em seguida, remova a máscara cirúrgica e a proteção ocular, e lave imediatamente as mãos com água e sabão ou use álcool gel. A equipe deve receber treinamento para este procedimento.
- A equipe deve descartar adequadamente os EPI e outros itens descartáveis que entrarem em contato com os fluidos corporais da pessoa doente, em um saco de risco biológico ou um saco protegido, que serão considerados resíduos de “risco biológico”.
- Funcionários potencialmente expostos devem ser monitorados e colocados em quarentena de acordo com a orientação nacional e as recomendações da autoridade de saúde pública (12)

Medidas para o gerenciamento de hóspedes doentes e contatos que permanecem isolados ou em quarentena em seus quartos de hotel podem ser encontradas na orientação provisória da OMS sobre cuidados domiciliares para pessoas com COVID-19 apresentando sintomas leves e gerenciamento de seus contatos (17)

Identificação e gestão de contatos e hóspedes não afetados

As autoridades de saúde realizarão rastreamento de contatos imediatamente após um caso suspeito ter sido identificado no estabelecimento e instruir os hóspedes não afetados. Os funcionários do hotel devem seguir as instruções das autoridades sanitárias pertinentes e colaborar com elas.

Fornecedores e prestadores de serviços

Fornecedores e prestadores de serviços devem adotar métodos de trabalho seguros e também ter esquemas em vigor para evitar a propagação do COVID-19.

Trabalhador com sintomas de COVID-19

Um membro da equipe que apresentar sintomas compatíveis com a COVID-19 deve parar imediatamente o trabalho e procurar assistência médica, seguindo as orientações locais. O membro da equipe que estiver doente deve realizar imediatamente a lavagem das mãos, colocar máscara cirúrgica e ser isolado em local adequado, enquanto os serviços médicos são notificados. Lenços descartáveis e uma lixeira apropriada devem estar disponíveis na área de isolamento designada enquanto se aguarda a avaliação médica, ou transferência para a avaliação.

Os funcionários que relatam de casa estarem doentes com sintomas da COVID-19 devem ficar em casa e procurar atendimento médico.

Os funcionários que relatam de casa terem testado positivo para COVID-19 devem seguir as instruções recebidas de um profissional de saúde que, em casos que não requeiram hospitalização, provavelmente incluirão auto isolamento em casa. Os critérios da OMS para liberar uma pessoa com COVID-19 do isolamento podem ser consultados (19).

Funcionários de hotel e estabelecimentos de hospedagem turística que participam na evacuação de um caso suspeito

- Para minimizar o risco de contaminação de outros hóspedes ou membros da equipe, os hóspedes sintomáticos devem ser transferidos do estabelecimento de acordo com as instruções da administração do estabelecimento e das autoridades sanitárias locais.
- A equipe que, em circunstâncias excepcionais, precisa estar envolvida no transporte de um hóspede com suspeita de COVID-19 para uma ambulância deve aplicar as práticas de prevenção e controle de infecção (20) baseadas nas orientações da OMS sobre EPI.
- Se mais de um caso suspeito estiver sendo transportado, os funcionários e os profissionais de saúde devem trocar os EPI entre cada paciente para evitar possível contaminação cruzada. Os EPI usados devem ser adequadamente descartados em recipientes com tampa, de acordo com o plano de ação do hotel e os regulamentos nacionais para resíduos infecciosos.
- Após o transporte do hóspede do hotel, a gerência do hotel deve assegurar a limpeza e desinfecção do quarto ocupado pelo doente de acordo com o plano de ação, seguindo os protocolos de limpeza e desinfecção dos quartos com casos. Caso isso não seja possível, o funcionário encarregado deve ser instruído a limpar e desinfetar o quarto ocupado pela pessoa doente, seguindo os protocolos de limpeza e desinfecção dos quartos com casos, e observando as medidas de proteção individual. Considere operar o sistema AVAC com fluxo de ar externo máximo por 2 horas antes e depois dos horários de ocupação, de acordo com as recomendações do fabricante.

Observação: Dependendo da legislação nacional, a autoridade de saúde pública relevante é que tem autoridade para exigir que os hóspedes doentes permaneçam temporariamente em seus quartos ou para impedir que recebam visitas de outros hóspedes, e não a gerência do hotel e estabelecimento de acomodação turística. A lei nacional irá orientar os direitos dos hóspedes de recusar ou cumprir as medidas recomendadas.

Referências

- World Health Organization. Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector - Interim guidance. Geneva: World Health Organization; 2020. (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/331937> acesso em 20 de agosto de 2020)
- As defined in the United Nations International Recommendations for Tourism Statistics 2008 (<https://unstats.un.org/unsd/trade/IRTS/IRTS%202008%20unedited.pdf> and the Glossary of Eurostat Statistics https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Thematic_glossaries acesso em 20 de agosto de 2020)
- World Health Organization. Coronavirus disease (COVID-19) pandemic. Geneva: World Health Organization 2020 (<https://www.who.int/> acesso em 20 de agosto de 2020)
- World Health Organization. Transmission of SARS-CoV 2: implications for infection prevention precautions. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/333114> acesso em 20 de agosto de 2020)
- World Health Organization. Q&A on coronavirus. Geneva: World Health Organization; 2020. (<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub> acesso em 20 de agosto de 2020)
- World Health Organization. Advice on the use of masks in the context of COVID-19. Geneva: World Health Organization; 2020. (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/332293> acesso em 20 de agosto de 2020)
- World Health Organization. Coronavirus disease (COVID-19) advice for the public. Geneva: World Health Organization; 2020. (<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public> acesso em 20 de agosto de 2020)
- World Health Organization. Considerations for public health and social measures in the workplace in the context of COVID-19. Geneva: World Health Organization; 2020. (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/332050> acesso em 20 de agosto de 2020)
- World Health Organization. Getting your workplace ready for COVID-19: How COVID-19 spreads. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/331584> acesso em 20 de agosto de 2020)
- World Health Organization. How to hand rub? Geneva: World Health Organization; 2020 (https://www.who.int/gpsc/5may/How_To_HandRub_Poster.pdf?ua=1 acesso em 20 de agosto de 2020)
- World Health Organization. Public health surveillance for COVID-19 Interim guidance. (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/333752> acesso em 20 de agosto de 2020)
- World Health Organization. Considerations for quarantine of contacts of COVID-19 cases: interim guidance. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/333901> acesso em 20 de agosto de 2020)
- The regulatory bodies may vary from country to country but usually the ministry of infrastructure. In terms of international regulation this should be under the International Organization for Standardization (ISO) mandate <https://www.iso.org/ics/91.140.30/x/>
- World Health Organization. COVID-19 and food safety: guidance for food businesses. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/331705> acesso em 20 de agosto de 2020)
- World Health Organization. Water, sanitation, hygiene, and waste management for SARS-CoV-2, the virus that causes COVID-19. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/333560> acesso em 20 de agosto de 2020)
- World Health Organization. Cleaning and disinfection of environmental surfaces in the context of COVID-19. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/332096> acesso em 20 de agosto de 2020)
- World Health Organization. Home care for patients with suspected or confirmed COVID-19 and management of their contacts - Interim guidance. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/333782> acesso em 20 de agosto de 2020)
- World Health Organization. Contact tracing in the context of COVID-19. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/332049> acesso em 20 de agosto de 2020)
- World Health Organization. Criteria for releasing COVID-19 patients from isolation – Scientific brief. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/332451> acesso em 20 de agosto de 2020)
- World Health Organization. Infection prevention and control during health care when COVID-19 is suspected: interim guidance. Geneva: World Health Organization; 2020. (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/331495> accessed 20 August 2020)

Agradecimento

A OMS agradece as contribuições das seguintes organizações, que ajudaram a desenvolver esse documento de orientação: Organização Mundial do Turismo (ONU-OMT)/ Desenvolvimento Sustentável do Departamento de Turismo, principalmente Dirk Glaesser, Virginia Fernandez-Trapa e Cordula Wohlmuther; Fundo das Nações Unidas para a Infância, Divisão de Programas da UNICEF, em especial, Jerome Pfaffmann- Zambruni, Maya Arii e Raoul Kamadjeu. Os seguintes funcionários da OMS contribuíram para esse documento: Guenael Rodier, Ninglan Wang, Mika Kawano, Victoria Willet, Benedetta Allegranzi e Luca Fontana.

A OMS continua a monitorar a situação de perto para quaisquer alterações que possam afetar essa orientação provisória. Se algo mudar, a OMS publicará atualizações. Caso contrário, essa orientação provisória irá expirar 2 anos após a data de publicação.

© Organização Pan-Americana da Saúde 2020.

Alguns direitos reservados. Esta obra está disponível sob a licença [CC BY-NC-SA 3.0 IGO](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/).

Número de referência: OPAS-W/BRA/PHE/COVID-19/20-161