

# Considerações operacionais para a gestão da COVID-19 no setor de hospedagem

Orientação provisória

30 de abril de 2020

**OPAS**



Organização  
Pan-Americana  
da Saúde



Organização  
Mundial da Saúde  
ESCUADRO REUNIDA PARA  
Américas

## Introdução

Vários países demonstraram que a transmissão da COVID-19 de uma pessoa para outra pode ser reduzida ou interrompida. Este documento foi preparado com base nas evidências atualmente disponíveis sobre a transmissão da doença do coronavírus 2019 (COVID-19) (transmissão de pessoa a pessoa, principalmente por meio de gotículas respiratórias ou contato direto com uma pessoa infectada) e foi projetado para garantir que o setor de hospedagem possa proteger a saúde de sua equipe e clientes.

Deve ser usado em conjunto com as informações atualizadas do [site OMS COVID-19](#).

O documento se dirige a estabelecimentos turísticos coletivos, como hotéis e estabelecimentos similares, alojamentos de férias e outras acomodações de curta duração e locais de acampamento. As empresas particulares de hospedagem turística são convidadas a seguir o máximo possível estas diretrizes operacionais<sup>1</sup>. Além disso, o documento ajudará qualquer autoridade envolvida na saúde pública a responder a um evento de saúde pública em hotéis e estabelecimentos turísticos, incluindo o Ponto Focal Nacional (NFP) do Regulamento Sanitário Internacional (RSI), autoridades sanitárias locais, provinciais e locais e o sistema nacional de vigilância e resposta em saúde.

As medidas aqui propostas devem ser revisadas e adaptadas ao contexto local pelo comitê de saúde e segurança no trabalho do estabelecimento, funcionários e serviços de prevenção e consultores de saúde ou outras partes interessadas relevantes que sejam responsáveis por problemas de saúde em um estabelecimento, incluindo a administração e as associações do ramo.

## Transmissão da COVID-19

De acordo com as evidências atuais, o vírus responsável pela COVID-19 é transmitido de uma pessoa a outra através de gotículas respiratórias (principalmente ao tossir). Outra via de transmissão é ter contato direto ou indireto (tocar uma superfície ou objeto que foi contaminado por secreções respiratórias) com uma pessoa infectada e depois tocar a própria boca, nariz ou olhos. Embora a maioria das pessoas infectadas desenvolva sintomas leves, pode ocorrer doença grave em idosos e/ou pessoas com outros problemas de saúde, podendo exigir hospitalização rápida.

<sup>1</sup> Documento baseado nas Recomendações Internacionais das Nações Unidas para Estatísticas do Turismo de 2008 (disponíveis [aqui](#)) e no Glossário de Estatísticas do Eurostat (disponível [aqui](#)).

As medidas de prevenção incluem higienizar as mãos de modo regular e completo, manter distanciamento social, evitar tocar nos olhos, nariz e boca, e praticar uma boa higiene respiratória. Em áreas públicas, a limpeza e a desinfecção de objetos e superfícies tocados com frequência podem ajudar a reduzir o risco de infecção.

## Especificidades do setor de hospedagem turística

Os hotéis e estabelecimentos turísticos não são mais suscetíveis ao contágio do que outros estabelecimentos públicos visitados por um grande número de pessoas que interajam umas com as outras e com os funcionários. No entanto, são lugares onde os hóspedes ficam temporariamente em estreita convivência uns com os outros e onde há um alto nível de interação entre os hóspedes e os funcionários.

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 recomendadas pela OMS](#), como higienizar as mãos, manter distanciamento físico, evitar tocar nos olhos, nariz e boca, praticar higiene respiratória e seguir o conselho de ficar em casa e procurar atendimento médico, caso surjam sintomas condizentes com a doença.

## Equipe de gerenciamento

A gerência do estabelecimento deve adotar uma atitude responsável para lidar com a ameaça à saúde representada pela COVID-19.

### 1. Plano de ação

A equipe de gerenciamento, em consulta com as autoridades locais de saúde, 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 e manejar efetivamente casos e atenuar a repercussão em meio a clientes e funcionários, incluindo limpeza e desinfecção de salas ocupadas por pessoas enfermas. O plano, que pode incorporar o teletrabalho, deve ser atualizado quando necessário devido a novas orienta-

ções, procedimentos ou regulamentos emitidos pelas autoridades pertinentes.

## 2. Mobilização de recursos

A equipe de gerenciamento deve disponibilizar recursos humanos e econômicos suficientes para garantir que o plano de ação possa ser implementado de maneira rápida e eficaz.

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

## 3. 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. É necessário estar atento a qualquer aumento incomum de absenteísmo dos trabalhadores, principalmente as faltas decorrentes de infecções respiratórias agudas, possivelmente causadas pela COVID-19.

## 4. Histórico de ações

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

## 5. Comunicação

Deve ser mantida a comunicação entre a gerência e a equipe, inclusive através dos gerentes encarregados dos diferentes departamentos, a fim de predefinir uma política de informações para os hóspedes, bem como fornecer e obter rapidamente informações sobre incidentes que possam ocorrer no estabelecimento e conhecer o status da situação em todos os momentos. 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 consistente.

Breves comunicados ou cartazes informativos podem divulgar mais amplamente as mensagens principais em meio aos hóspedes e à equipe, incluindo a promoção da lavagem das mãos (pelo menos 20 segundos, todas as partes da mão), da higiene respiratória e da etiqueta da tosse.

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.

## 6. Treinamento e informação

A gerência deve informar a todos os funcionários as medidas a serem adotadas e as que podem proteger a saúde deles e de outras pessoas, incluindo a recomendação de ficar em casa e procurar atendimento médico caso surjam sintomas respiratórios, tais como tosse ou falta de ar. A gerência deve organizar instruções informativas que cubram todas as medidas básicas de proteção contra a COVID-19 e os sinais e sintomas da doença. Pode ser necessário haver treinamento para procedimentos específicos.

### Recepção e concierge

#### 1. Informação e comunicação

Os funcionários da recepção devem estar suficientemente informados sobre a COVID-19, para que possam executar com segurança as tarefas designadas e impedir a possível propagação da COVID-19 dentro do estabelecimento. Devem ser capazes de informar os hóspedes que perguntarem sobre a política do estabelecimento no tocante a medidas preventivas estabelecidas ou outros serviços que os hóspedes possam exigir (por exemplo, serviços médicos e de farmácia disponíveis na área ou no próprio estabelecimento). Também devem aconselhar os hóspedes que apresentarem sintomas respiratórios a permanecerem em seus quartos até serem atendidos por um médico – a gerência deve providenciá-lo imediatamente – e também fornecer recomendações básicas de higiene quando forem solicitadas.

Os funcionários da recepção, se possível, não devem ser idosos nem estar com problemas de saúde. Os funcionários da recepção devem tomar todas as precauções necessárias, incluindo distanciamento físico.

Informações oficiais e atualizadas devem estar disponíveis sobre viagens para países ou áreas onde a COVID-19 esteja se disseminando.

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.

A recepção deve ter prontamente disponíveis os números de telefone das autoridades de saúde, centros médicos, hospitais públicos e privados e centros de atendimento para serem usados sempre que houver a possibilidade de um hóspede estar doente.

#### 2. Equipamento necessário e *kit* médico na recepção

Embora o uso de máscaras não seja recomendado ao público como medida preventiva, mas apenas para aqueles que estão doentes com sintomas da COVID-19 ou para seus cuidadores, a recepção deve ter um *kit* médico que inclua os seguintes itens:

- Desinfetante/toalhinha úmida com germicida para limpeza de superfícies.

- Máscaras faciais/oculares (separadas ou combinadas, viseira, óculos de proteção). Observe que as máscaras descartáveis só podem ser usadas uma vez (ver [Informações sobre o uso de máscaras](#)).
- Luvas (descartáveis).
- Avental de proteção (descartável).
- Bata de manga longa.
- Saco descartável para resíduos de risco biológico.

### 3. 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. Embora seja provável que os hóspedes já estejam familiarizados com essas medidas, eles devem ser lembrados como uma forma de hospitalidade.

- O distanciamento social inclui abster-se de abraçar, beijar ou apertar a mão dos hóspedes e da equipe. Envolve manter uma distância de pelo menos 1 m (3 pés) de outras pessoas e evitar quem estiver tossindo ou espirrando.
- Higiene das mãos significa limpar regularmente e completamente as mãos com um produto à base de álcool ou lavá-las com água e sabão. Evite também tocar nos olhos, nariz e boca. 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 usado deve ser descartado imediatamente em uma lixeira com tampa.

### 4. Monitoramento de hóspedes possivelmente doentes

Sem deixar de cumprir os regulamentos referentes à proteção de dados pessoais e ao direito à privacidade, é aconselhável monitorar os hóspedes potencialmente doentes no estabelecimento. A equipe da recepção deve observar todos os incidentes relevantes que lhes chegar ao conhecimento, como solicitações de consultas médicas. Essas informações ajudarão os hóspedes por meio de conselhos adequados, facilitando a detecção precoce e o rápido manejo de casos suspeitos junto às autoridades de saúde locais.

A equipe da recepção deve tratar todas essas informações com discrição, deixando a cargo da gerência e dos serviços médicos a avaliação da situação e a tomada de decisões apropriadas.

## Serviços técnicos e de manutenção

### 1. Desinfecção da água

É necessário manter a concentração de desinfetantes na água para consumo e nas piscinas ou spas dentro dos limites recomendados, de acordo com normas e padrões internacionais, preferencialmente nos limites superiores da faixa.

### 2. Equipamentos de lavagem de louça e lavanderia

Deve ser verificado o bom funcionamento dos equipamentos de lavagem de louça e lavanderia, particularmente a temperatura de funcionamento, bem como a dosagem correta dos produtos químicos de limpeza e desinfecção.

### 3. Ar condicionado

Embora a COVID-19 não seja transmitida pelo ar, mas de pessoa para pessoa através de pequenas gotículas expelidas pelo nariz ou boca quando uma pessoa infectada tosse ou exala, deve-se prestar atenção, tal qual em circunstâncias normais, ao monitoramento da condição dos filtros e manter a devida taxa de renovação do ar interior.

Deve ser verificado o bom funcionamento dos equipamentos de ventilação, troca de ar e desumidificação, nas piscinas cobertas.

### 4. Dispensadores

Devem ser realizadas verificações regulares para garantir o funcionamento adequado dos dispensadores de sabão e de solução desinfetante, secadores de mãos, dispensadores de lenços 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 dispensadores de gel desinfetante nas várias áreas do hotel, incluindo banheiros públicos usados por hóspedes e funcionários e outras áreas de interesse (por exemplo, entrada do refeitório, restaurantes e bares).

## Restaurantes, salas de café da manhã e de jantar e bares

### 1. Informação e comunicação

A equipe de restaurantes, sala de café da manhã e de jantar e bar deve realizar a higiene pessoal (lavagem frequente das mãos, higiene da tosse) o mais rigorosamente possível.

Os hóspedes devem ser lembrados ao entrar e sair do restaurante, sala de café da manhã ou de jantar da necessidade de limpar as mãos com gel desinfetante, de preferência localizado na entrada dessas instalações.

### 2. Buffets e máquinas de bebidas

Nos *buffets*, os hóspedes devem evitar manusear os alimentos. Quando necessário, troque os pegadores e conchas com mais frequência, sempre deixando esses itens em recipientes separados. Limpe e desinfete as superfícies do buffet após cada serviço.

As máquinas de café, as máquinas de refrigerantes e outras, em particular as partes que ficam mais em contato com as mãos dos usuários, devem ser limpas e desinfetadas.

das pelo menos após cada serviço e com maior frequência, se necessário.

### 3. Lavagem da louça, talheres e roupa de mesa

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

Se, por qualquer motivo, for necessária uma lavagem manual, devem ser seguidas as etapas usuais (lavar, desinfetar, enxaguar), tomando o máximo de precauções. A secagem deve ser realizada com toalhas de papel descartáveis. Da mesma forma, as toalhas de mesa e guardanapos devem ser lavados da maneira usual.

### 4. Disposição das mesas

Sempre que possível, é recomendável 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 m de distância e os hóspedes estejam a uma distância de pelo menos 1 m da pessoa à sua frente.

## Áreas de lazer para crianças

Embora as evidências atuais indiquem que a maioria das crianças parece desenvolver sintomas respiratórios menos graves da COVID-19, há relatos de crianças infectadas pela COVID-19 que desenvolveram doença grave ou crítica, e algumas crianças morreram. As pessoas responsáveis pelas crianças devem estar atentas a quaisquer sinais de doenças respiratórias e devem informar imediatamente os pais da criança e a gerência de tais circunstâncias.

Dependendo do contexto local, incluindo o número de crianças e as instruções das autoridades nacionais de saúde, deve-se considerar o fechamento das áreas recreativas para crianças. De qualquer forma, devem ser aplicados protocolos especiais de limpeza e desinfecção nessas instalações.

## Limpeza e arrumação

### 1. Limpeza e desinfecção

Mesmo na ausência de casos de COVID-19 no estabelecimento, recomenda-se que os serviços de higiene sejam aprimorados. Deve-se dar consideração especial à aplicação de medidas de limpeza e desinfecção nas áreas comuns (banheiros, corredores, elevadores etc.) como medida preventiva geral durante toda a epidemia de COVID-19. Atenção especial deve ser dada aos objetos que são frequentemente tocados, como alças, botões do elevador, corrimões, interruptores, maçanetas, etc. A equipe de limpeza deve ser instruída de modo condizente.

Como parte do plano de ação para COVID-19 do estabelecimento 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 após alguns dias que deixaram o local do estabelecimento. As recomendações por escrito para limpeza e desinfecção aprimoradas devem descrever procedimentos operacionais aprimorados para limpeza, gerenciamento de resíduos sólidos e uso de equipamento de proteção individual (EPI).

Deve-se implementar o seguinte nas salas ou áreas específicas expostas a casos de COVID-19:

- Quaisquer superfícies que se sujem com secreções respiratórias ou outros fluidos corporais da(s) pessoa(s) doente(s), por exemplo, o vaso sanitário, as pias de lavagem de mãos e as banheiras e boxes devem ser limpos com uma solução desinfetante doméstica comum contendo hipoclorito de sódio a 0,1% (ou seja, equivalente a 1000 ppm). As superfícies devem ser lavadas com água limpa após 10 minutos de contato com o cloro. As superfícies devem ser lavadas com água limpa após um tempo de contato suficiente com o cloro.
- 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 garantir que a água sanitária não se desintegre e também como enxaguá-la após 10 minutos.
- Quando o uso de água sanitária não for adequado, por exemplo, em telefones, equipamentos de controle remoto, maçanetas de portas, botões do elevador, etc., pode ser usado álcool a 70%.
- Sempre que possível, use apenas materiais de limpeza descartáveis. Descarte todo equipamento de limpeza feito de pano e materiais absorventes, por exemplo, esfregão e panos de limpeza. Quando pertinente, desinfete adequadamente os materiais de limpeza não porosos com solução de hipoclorito de sódio a 0,5% ou de acordo com as instruções do fabricante antes de usar em outras salas.
- Tecidos, roupas de cama e roupas devem ser colocados em sacos de roupa 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 (70° C ou mais) 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, 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 pelas quais um caso tenha passado ou nas quais tenha permanecido por um tempo mínimo (corredores) não precisam ser especialmente limpas e desinfetadas.
- As equipes de limpeza devem ser treinadas no uso de EPI e na higiene das mãos imediatamente após a re-

moção do EPI e quando o trabalho de limpeza e desinfecção estiver concluído.

- Todos os quartos e áreas comuns devem ser ventilados diariamente.

## 2. Monitoramento de hóspedes doentes

A equipe de limpeza e arrumação deve informar a gerência ou a recepção de qualquer incidente pertinente, incluindo a presença de hóspedes possivelmente doentes nos quartos. Todas essas informações devem ser tratadas com discrição.

## 3. Disponibilidade de materiais

A equipe de limpeza deve receber e ser treinada no uso de equipamento de proteção individual, conforme relacionado abaixo:

- Luvas
- Batas descartáveis
- Sapatos fechados
- Ao executar procedimentos que geram respingos (por exemplo, durante a lavagem de superfícies), adicione proteção facial com viseira e aventais impermeáveis.

Eles também devem ter acesso a soluções desinfetantes suficientes e outros suprimentos.

## 4. Programas opcionais de limpeza

Todos os programas em que os hóspedes possam renunciar voluntariamente aos serviços de limpeza devem ser suspensos a fim de maximizar a saúde e a segurança da equipe do hotel e dos hóspedes.

## Manejo de casos de COVID-19 em hotéis e estabelecimentos turísticos

### 1. Recomendações gerais

Se um hóspede ou membro da equipe desenvolver sintomas de infecção respiratória aguda, 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 para a situação em que um hóspede desenvolva sinais e sintomas indicativos de COVID-19.

- Separe a pessoa doente a pelo menos 2 m (6 pés) de distância das outras pessoas.
- Se a situação exigir e a pessoa doente não for transferida para um estabelecimento médico, a gerência deve considerar medidas relevantes pelas quais a pessoa doente seja tratada de maneira adequada. Isso pode incluir a necessidade da possível designação de um membro da equipe, que seja suficientemente treinado em prevenção e controle de infecções e nas políticas e medidas para a equipe, caso um membro da equipe desenvolva sintomas após prestar serviço a uma pessoa doente.

- Se possível, designe um banheiro para ser usado somente pela pessoa doente.
- Solicite à pessoa doente que use uma máscara hospitalar e pratique a higiene respiratória ao tossir e espirrar. Se a máscara hospitalar não puder ser tolerada pela pessoa doente, forneça lenços para cobrir a boca e descarte-os imediatamente em um saco de lixo para descarte de material com risco biológico. Se não houver sacola para descarte de material com risco biológico disponível, coloque-os em uma sacola plástica intacta, lacre-a e considere-a como resíduo de “risco biológico”; lave as mãos com água e sabão ou com álcool.
- Caso a pessoa doente não possa usar uma máscara, deve-se evitar o contato direto com ela, a menos que esteja sendo usada pelo menos bata descartável, luvas, máscara e proteção ocular.
- Ao atender um hóspede ou membro da equipe doente proveniente de uma área afetada que esteja apresentando febre, tosse persistente ou dificuldade para respirar, sempre use equipamento de proteção adicional (fornecido no *kit* universal de precaução), incluindo máscara, proteção ocular, luvas e bata.
- Remova o EPI com cuidado para evitar se contaminar. Retire primeiro as luvas e a bata, faça a higiene das mãos; em seguida, remova a máscara e a proteção ocular e lave imediatamente as mãos com sabão e água ou com álcool.
- Descarte adequadamente as luvas e outros itens descartáveis que tiveram contato com os fluidos corporais da pessoa doente em um saco de risco biológico ou em um saco de plástico seguro, que será considerado resíduo de “risco biológico”.

### 2. Caso de um funcionário afetado

Se um membro da equipe relatar sintomas respiratórios, o funcionário deverá interromper imediatamente o trabalho e procurar atendimento médico. O membro da equipe deve permanecer isolado em uma sala adequada enquanto os serviços médicos estão sendo notificados.

O funcionário sintomático deve receber lenços descartáveis e uma máscara que deve ser usada quando outras pessoas estiverem presentes ou quando precisar sair para áreas comuns.

Os funcionários que relatarem que estão doentes em casa com sintomas respiratórios devem ser aconselhados a ficar em casa e procurar atendimento médico.

Os funcionários que relatarem em casa que foram diagnosticados com COVID-19 devem seguir as instruções recebidas do médico, incluindo a recomendação de autoisolamento em casa até que os sintomas desapareçam completamente (Nota: Leva cerca de um mês para um paciente com COVID-19 ter uma forma leve da doença e se recuperar totalmente).

### 3. Caso de um hóspede afetado

Se a pessoa afetada for um hóspede do estabelecimento de acomodação 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 de saúde 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

As medidas para o manejo de contatos podem ser consultadas no documento [Atendimento domiciliar para pacientes com COVID-19 que apresentam sintomas leves e manejo de contatos](#).

### **Funcionários de hotel e estabelecimento de hospedagem turística que participam na evacuação de um caso suspeito:**

- Para minimizar o risco de contaminar outros hóspedes ou membros da equipe, os hóspedes sintomáticos devem deixar o hotel de acordo com as instruções da gerência do estabelecimento e da autoridade sanitária local. O hóspede sintomático será avaliado quanto à sua condição e, caso se enquadre na definição de caso suspeito, será transferido para um estabelecimento de saúde designado.
- O manejo dos possíveis contatos do hóspede doente deve ocorrer de acordo com as instruções da autoridade local de saúde pública. A autoridade sanitária local deve atualizar rapidamente a autoridade sanitária regional ou nacional sobre o resultado dos exames e se outras ações devem ser tomadas.
- Os funcionários envolvidos no transporte do caso suspeito devem aplicar práticas de prevenção e controle de infecções de acordo com as orientações da OMS.<sup>2</sup> Eles devem realizar rotineiramente a higiene das mãos e usar máscara hospitalar, proteção ocular, luvas e bata ao levarem os pacientes suspeitos de COVID-19 para transporte na ambulância. É preciso lavar as mãos antes de colocar o EPI e depois de removê-lo.
- Se mais de um caso suspeito estiver sendo transportado, os funcionários e os profissionais de saúde devem trocar o EPI entre cada paciente para evitar possível contaminação cruzada entre casos suspeitos, mas não confirmados, de COVID-19. O EPI usado deve ser adequadamente descartado em recipientes com tampa, de acordo com o plano de ação do hotel e os regulamentos nacionais para resíduos infecciosos.
- O motorista da ambulância deve ficar separado dos casos. Nenhuma proteção é necessária se houver uma separação física completa entre o motorista e o caso suspeito. Se possível, o motorista não deve estar envolvido no carregamento do paciente para dentro da ambulância. Se ajudar no carregamento do paciente com suspeita de COVID-19, o motorista deve usar EPI, incluindo máscara, luvas, bata e proteção ocular.
- Os veículos de ambulância ou transporte devem ser limpos e desinfetados, com atenção especial às áreas que ficarem em contato com o caso suspeito. A limpeza deve ser feita com solução desinfetante doméstica

comum contendo 0,5% de hipoclorito de sódio (ou seja, equivalente a 5.000 ppm de cloro ou 1 parte de água sanitária contendo 5% de hipoclorito de sódio para 9 partes de água). Depois que a água sanitária permanecer em contato com a superfície por pelo menos 1 minuto, ela poderá ser enxaguada com água limpa. Como alternativa à água sanitária, as ambulâncias podem usar produtos desinfetantes hospitalares de acordo com as diretrizes do fabricante.

- A gerência do hotel deve prover acesso aos serviços de limpeza e desinfecção do quarto ocupado pela pessoa doente, de acordo com o plano de ação, seguindo os protocolos de limpeza e desinfecção para 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 de quartos com casos e observando as medidas de proteção individual.
- Se não houver outra opção a não ser manter um hóspede doente com suspeita de COVID-19, com sintomas leves, deve ser considerada a possibilidade de autoisolamento no quarto. As consultas médicas devem ser realizadas no quarto do doente, sempre que possível, evitando a necessidade de o paciente ir ao consultório médico.

Um hóspede doente com suspeita de COVID-19 deve ficar em um quarto individual, exceto no caso de crianças ou pessoas que precisem de cuidadores. A pessoa doente não deve receber visitas ou, se receber, as visitas devem ser limitadas ao estritamente necessário. O hóspede deve receber comida no quarto. As pessoas doentes não devem dividir o banheiro com outras pessoas, nem toalhas, cobertores ou qualquer tipo de roupa com seus cuidadores.

Os cuidadores devem adotar medidas rigorosas de precaução, incluindo o uso de EPI, sempre que se aproximarem ou tiverem contato direto com a pessoa doente. O quarto deve então ser organizado para permitir o uso adequado de EPI e, em uma área separada, o descarte do EPI usado/contaminado.

O médico responsável pelo caso deve fornecer aos parentes e acompanhantes informações sobre as medidas de controle de infecção que eles devem adotar.

Apenas uma pessoa deve ser responsável por cuidar da pessoa doente. Mulheres grávidas ou outras pessoas com alto risco de desenvolver doenças graves causadas por COVID-19 não devem servir como cuidadoras.

Os cuidadores devem monitorar neles mesmos o surgimento de sintomas, especialmente febre e tosse, e receber assistência médica se esses sintomas aparecerem.

A roupa do paciente doente, bem como a roupa de cama do quarto que ele ocupa, devem ser lavadas seguindo os procedimentos usuais. Como medida de precaução, esses itens devem ser armazenados e transportados em sacos selados.

**Observação:** A gerência do hotel e do estabelecimento de hospedagem turística não tem autoridade para obrigar os hós-

pedes doentes a permanecerem temporariamente no quarto ou impedir que recebam visitas de outros hóspedes.

#### 4. Identificação e manejo de contatos

A identificação dos contatos deve começar imediatamente após a identificação de um caso suspeito no estabelecimento.

A OMS define um contato como uma pessoa que sofreu uma das seguintes exposições durante os dois dias anteriores e nos 14 dias após o início dos sintomas de um caso provável ou confirmado:

- contato cara a cara com um caso provável ou confirmado a menos de 1 metro de distância e por mais de 15 minutos;
- contato físico direto com um caso provável ou confirmado;
- atendimento direto a um paciente com doença provável ou confirmada por COVID-19 sem usar equipamento de proteção individual adequado; OU
- outras situações, conforme indicado pelas avaliações de risco locais.<sup>3</sup>

No contexto de um estabelecimento de hospedagem turística, pode ser considerado um contato:

- acompanhantes do hóspede ou pessoas que prestam assistência que tiveram contato próximo com o caso suspeito;
- o funcionário designado para cuidar de pessoas doentes e de outros funcionários que possam ter estado em contato próximo com as pessoas doentes ou com as instalações que elas utilizarem (por exemplo, banheiro) ou seus artigos habituais (por exemplo, roupas e lençóis usados).

Se a gravidade dos sintomas ou a intensa circulação do(s) caso(s) indicarem uma exposição mais extensa no estabelecimento, uma avaliação mais completa deve ser feita junto às autoridades de saúde locais.

A OMS recomenda que todos os contatos dos pacientes com COVID-19 sejam colocados em quarentena por 14 dias a partir da última vez em que foram expostos ao paciente.<sup>4</sup> Se um contato desenvolver sintomas, o contato deverá usar uma máscara hospitalar e ser considerado um caso suspeito, sendo tratado como tal.

Os hóspedes e funcionários que não se enquadrarem na definição de contato podem ser considerados como tendo baixo risco de exposição e ser aconselhados a implementar medidas de precaução. Essas medidas de precaução podem ser modificadas e adaptadas às avaliações de risco realizadas pelas autoridades de saúde pública.

#### 5. Hóspedes não afetados

Hóspedes não afetados são pessoas consideradas como tendo baixo risco de exposição. Eles devem receber informações sobre a doença, sua transmissão e medidas preventivas. Eles devem se automonitorar para detectar os sintomas da CO-

VID-19, incluindo febre, tosse ou dificuldade para respirar por 14 dias a partir da data de partida do caso confirmado do estabelecimento. Se eles desenvolverem sintomas indicativos de COVID-19 dentro de 14 dias, deverão se autoisolar imediatamente e entrar em contato com os serviços de saúde locais.

#### 6. 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 da COVID-19.

### Referências

1. Infection prevention and control during health care when COVID-19 is suspected: interim guidance. Geneva: World Health Organization;2020 ([https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected-20200125](https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected-20200125)).
2. Water, sanitation, hygiene and waste management for COVID-19: Interim guidance. <https://www.who.int/publications-detail/water-sanitation-hygiene-and-waste-management-for-covid-19>.
3. Global surveillance for COVID-19 caused by human infection with COVID-19 virus : interim guidance. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/surveillance-and-case-definitions>).
4. Considerations for quarantine of individuals in the context of containment for coronavirus disease (COVID-19): interim guidance. Geneva: World Health Organization;2020 ([https://www.who.int/publications-detail/considerations-for-quarantine-of-individuals-in-the-context-of-containment-for-coronavirus-disease-\(covid-19\)](https://www.who.int/publications-detail/considerations-for-quarantine-of-individuals-in-the-context-of-containment-for-coronavirus-disease-(covid-19))).

## Agradecimentos

A OMS agradece à Organização Mundial do Turismo (OMT) e ao Departamento de Desenvolvimento Sustentável do Turismo, em particular o Dr. Dirk Glaesser, a Sra. Virginia Fernandez-Trapa e a Sra. Cordula Wohlmuther, a União Interna-

cional das Associações de Alimentos, Agricultura, Hotelaria, Restaurantes, Refeições, Tabaco e Trabalhadores Afins por sua contribuição e sugestões para a elaboração deste documento, bem como ao Dr. Sebastian Crespi, diretor da Biolinea, Espanha, autor de orientações anteriores sobre o assunto, que gentilmente forneceu informações para este documento.

© **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/igo/).

Número de referência: OPAS-W/BRA/COVID-19/20-078