



**MANUAL DE  
BOAS PRÁTICAS**  
DESTINO MACEIÓ  
**2020**



# SUMÁRIO

- 03 APRESENTAÇÃO**
- 04 COMO PROCEDER COVID-19**
- 09 ORIENTAÇÕES GERAIS A TODOS OS ESTABELECIMENTOS QUE ATENDAM AO TURISMO DE MACEIÓ**
- 11 AEROPORTO E TERMINAL RODOVIÁRIO**
- 18 TRANSPORTADORAS TURÍSTICAS E GUIAS**
- 28 MEIOS DE HOSPEDAGEM**
- 35 ORLA E PRAIAS**
- 41 RESTAURANTES E BARES**
- 46 ORGANIZADORAS E CENTROS DE EVENTOS**

Em 30 de janeiro de 2020 a Organização Mundial de Saúde - OMS declara o surto da doença causada pelo novo coronavírus (covid-19) uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional e, em 11 de março de 2020, a doença é caracterizada como uma pandemia visto sua expansão em ritmo exponencial, expondo os sistemas de saúde de diversos países. Frente à inexistência de vacinas contra a doença ou outras medidas efetivas que permitam o convívio social livre do risco de contaminação, os países adotaram medidas de isolamento social como forma de reduzir o pico de contaminação e aliviar a pressão sobre a infraestrutura hospitalar existente. Uma situação sem precedentes na história moderna.

Neste período de vulnerabilidade em que precisamos, todos, adequar as rotinas para em conjunto enfrentar as crises de magnitudes diversas que a covid-19 impôs, é necessário planejar, desenvolver, estruturar e adotar medidas e requisitos mínimos de segurança sanitária, visando também orientar, da melhor forma a retomada gradual das atividades, a fim de mitigar os impactos econômicos já

sentidos pela pandemia. Os destinos turísticos, portanto, precisarão adaptar sua infraestrutura e serviços para se adequar a esta nova realidade, onde um dos fatores determinantes na tomada de decisão dos consumidores na escolha da próxima viagem será a preparação para receber, com segurança, conforto e bem estar, os visitantes.

Assim, a Prefeitura de Maceió, através da Secretaria Municipal de Turismo, Esporte e Lazer – Semtel, iniciou um processo de consulta às associações locais representativas do trade turístico e órgãos da administração pública do município que atendem o setor, incluindo a Vigilância Sanitária, em um esforço coletivo de reunir sugestões, elencar referências de ações de combate à nova covid-19 já experimentadas em outras localidades do Brasil e outros destinos do mundo, com estreita observância às medidas preventivas amplamente comunicadas pela Organização Mundial de Saúde - OMS e por autoridades sanitárias e protocolos das esferas municipal, estadual e federal.

Apresentamos aos profissionais do

turismo da capital de Alagoas e demais interessados o Protocolo Experimente Maceió, que procura orientar a atuação dos partícipes do setor de turismo no intuito de implementar medidas de segurança sanitária e assegurar as boas práticas preventivas, reafirmando a confiança dos turistas em usufruir dos atrativos naturais, gastronômicos, culturais e históricos do nosso destino com todo conforto e segurança.

As recomendações apresentadas no presente documento tratam de segmentos que, sobretudo, devem obedecer aos respectivos dispositivos legais que autorizam a retomada de suas atividades. Será objeto de atualização sempre que a evolução da situação epidemiológica o justificar, acrescentando, inclusive, outras atividades ainda não abordadas.



# COMO PROCEDER COVID-19



# COMO PROCEDER COVID-19

## COMO PROCEDER EM CASOS SUSPEITOS?

Mais do que nunca, a hospitalidade do maceioense e qualidade no atendimento ao turista pelos prestadores de serviços será fundamental como diferencial competitivo do destino Maceió. É vital que todos os profissionais que lidam diretamente com nossos viajantes recebam treinamento e saibam exatamente como proceder em caso de identificação de sintomas suspeitos, de forma a melhor orientá-los e assisti-los.

## QUAIS SÃO OS SINTOMAS DO COVID-19?

Estudos apontam que os sintomas da covid-19 se assemelham aos de uma gripe comum, são eles: tosse, cansaço, congestão nasal, coriza, mialgia (dor no corpo), dor de cabeça ou dor de garganta. Recomenda-se que o turista busque atendimento médico on-line ou presencial ao apresentar mais de um destes sintomas: febre acompanhada de dor de cabeça, dor no corpo, cansaço, diarreia, perda do olfato e do paladar, tosse.

### Sintomas da covid-19\*

#### Sintomas mais comuns



Tosse



Febre



Fadiga



Congestão nasal



Coriza



Dor de garganta



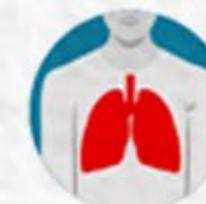
Dor de cabeça



Diarreia



Cansaço



Dificuldade de respirar\*\*

\*Pessoas infectadas não necessariamente apresentam todos os sintomas. Em alguns casos, podem não ter nenhum deles.

\*\*Caso apresente este sintoma, procure um hospital ou serviço de saúde.

Fontes: Heloisa Ravagnani (SBI - DF), Paulo Sergio Ramos (Fiocruz Recife), OMS, NHS, CDC

## COMO PROCEDER COVID-19

# QUE ORIENTAÇÕES PASSAR AO TURISTA CASO APRESENTE SINTOMAS SUSPEITOS?

Para facilitar o trato destes sintomas, a Prefeitura de Maceió e o Estado de Alagoas disponibilizam número de telefone, para atendimento específico para casos de covid-19. E nestes números você conta com equipe médica de plantão.



# COMO PROCEDER COVID-19 ATENDIMENTO



## NO AEROPORTO

O Aeroporto Internacional Zumbi dos Palmares conta com uma Unidade de Primeiros Socorros em suas instalações.  
Telefone: (82) 3036.5200



## REMOTO

**Call Center da Saúde - 156**  
Diariamente das 7h às 19h

**Alô Saúde**  
0800 082 0019

**Zap da Saúde (24h)**  
(82) 3315.1532

**Pela internet:**  
<https://www.atendeemcasa.maceio.al.gov.br/login>



## LINS ÚTEIS

[www.alagoascontraocoronavirus.al.gov.br](http://www.alagoascontraocoronavirus.al.gov.br)  
[www.covid19.maceio.al.gov.br/pages/principal.faces](http://www.covid19.maceio.al.gov.br/pages/principal.faces)



## AMBULATORIAL (CASOS LEVES)

Atendimento das 7 às 19h

**UBS Walter de Moura Lima**  
Rua E, 26 -124 - Santa Amélia

**UBS - PAM Dique Estrada**  
Rua das Flores, s/n - Conj. Joaquim Leão

**UBS Oswaldo Brandão Vilela**  
R. Lafayette Pacheco, s/n - Ponta da Terra

**UBS - Paulo Waldomiro Alencar**  
R. Júlio Auto, 431 - Jacintinho

**UBS - Felício Napoleão**  
R. Luiz Barbosa Rêgo, 55 - Aldeia do Índio

**UBS Geraldo Melo**  
R. do Campo, s/n - Bom Parto

**UBS Jorge Duarte Quintela Cavalcante**  
Praça São Vicente, s/n - Conjunto Graciliano Ramos

**USF Novo Mundo**  
Travessa Boa Esperança- Novo Mundo

**USF Tarcísio Palmeira**  
Rua Alípio Barbosa da Silva, s/n - Pontal da Barra

**USF Caique Virgem dos Pobres**  
Av. Senador Rui Palmeira - Trapiche da Barra

**USF Prof. Durval Cortez**  
Rua João Ulisses Marques - Prado

**USF - João Moreira**  
R. Padre Cícero, 45 - Jacintinho

**USF - Jardim São Francisco**  
R. São Francisco, s/n - Brejal

**USF - Paulo Oliveira Costa - UDA CESMAC**  
R. Radialista Odete Pacheco, s/n Farol

**USF - Reginaldo**  
R. Dr. Carlos Miranda - Poço

**USF - José Araujo Silva**  
R. Pastor Eurico Calheiros, 56 - COHAB

**USF - Paraíso do Horto**  
R. Pau Brasil, s/n - Chã da Jaqueira

**USF - Guaxuma**  
Conj. Helias Pontes Bomfim, s/n - Guaxuma

**URS Roland Simon**  
Rua Cabo Reis, s/n - Vergel do Lago

**URS - Dr. Diógenes Jucá Bernardes II Centro**  
Praça da Maravilha, s/n Poço

**URS - João Paulo II**  
R. Manoel Viana de Oliveira, s/n - Jacintinho

**URS - Ib Gatto**  
Rua da Floresta, s/n - Tabuleiro

**URS - Maria Conceição Fonseca Paranhos,**  
R. Amanda de Medeiros Carlos, Conj. Alfredo Gaspar de Mendonça, s/n - Jacarecica

**PAM Salgadinho**  
Rua Mizaél Domingos, 241 - Centro

# COMO PROCEDER COVID-19 ATENDIMENTO

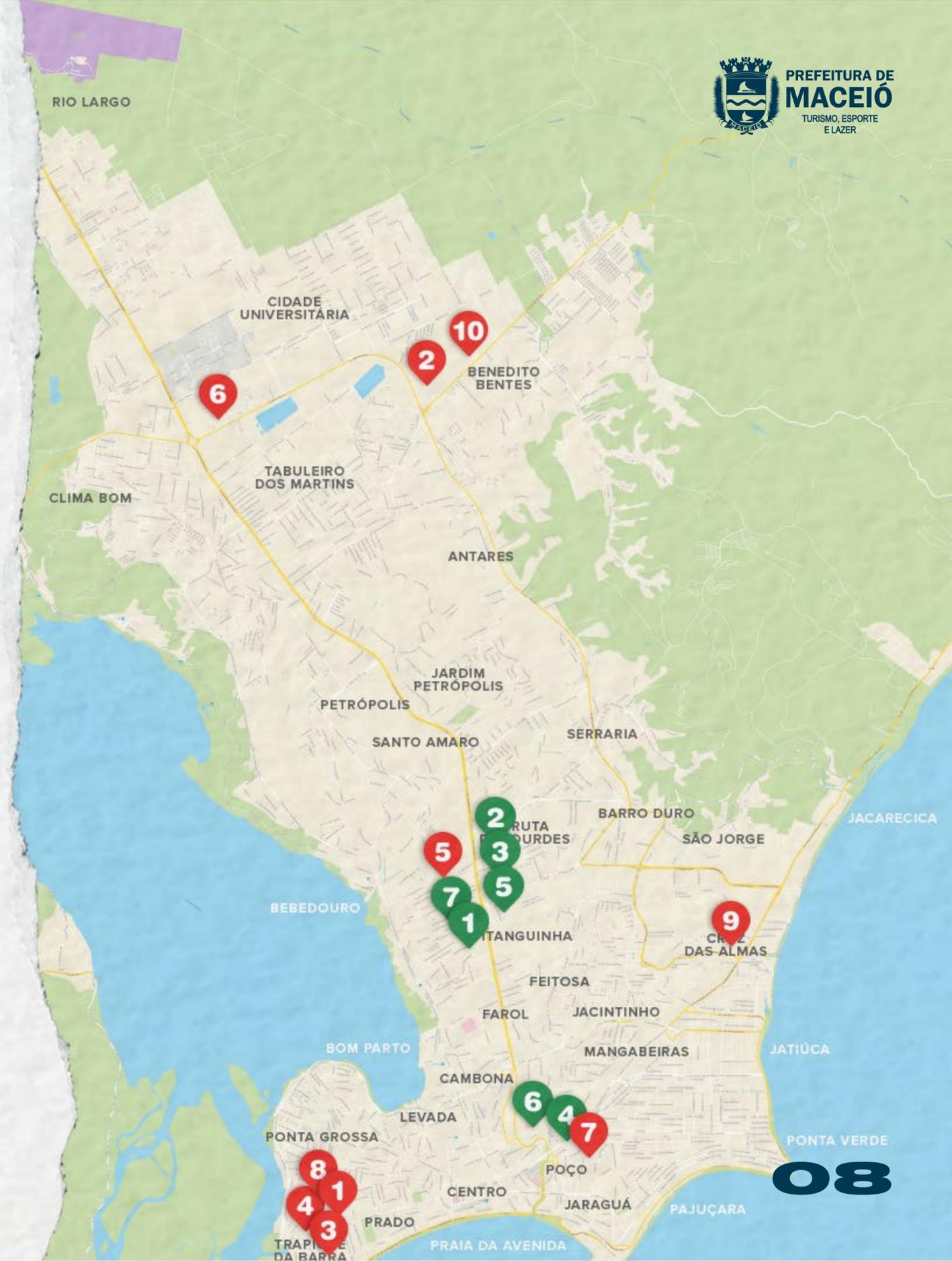
## **H** NA REDE PRIVADA

- 1 Hapvida – Hospital Maceió**  
R. Prof. José Silveira Camerino, 815 – Farol  
(82) 4002.3633
- 2 Hospital Memorial Arthur Ramos**  
R. Hugo Corrêa Paes, 253 – Gruta de Lourdes,  
(82) 2123.7000
- 3 Hospital do Coração de Alagoas**  
R. Ariosvaldo Pereira Cintra, 152 – Gruta de  
Lourdes, (82) 2123.3456
- 4 Santa Casa de Misericórdia de Maceió**  
R. Barão de Maceió, 346 – Centro  
(82) 2123.6000
- 5 Hospital Veredas**  
Av. Fernandes Lima, s/n – Gruta de Lourdes,  
(82) 3218.0100
- 6 Hospital Unimed**  
Av. Dom Antônio Brandão, 395 – Farol  
(82) 2122.3000
- 7 Hospital Sanatório**  
R. Prof. José da Silva Camerino, 1065 – Farol  
(82) 4009.4440

## **24H** (CASOS GRAVES)

- 1 Unidade de Triagem Ginásio do Sesi**  
Av. Siqueira Campos, nº 190 - Trapiche da Barra
- 2 Posto de Atendimento do Pátio Shopping**  
Av. Menino Marcelo, nº 3800 – Benedito Bentes
- 3 Hospital Helvio Auto – HDT**  
R. Cônego Fernando Lyra, s/n – Trapiche da Barra
- 4 Hospital Geral do Estado**  
Av. Siqueira Campos, 2095, – Trapiche da Barra
- 5 Hospital Sanatório**  
R. Prof. José da Silva Camerino, 1065 – Farol
- 6 Hospital Metropolitano de Maceió**  
Av. Menino Marcelo – Barro Duro  
(82) 9526.9672
- 7 Hospital da Mulher**  
Av. Comendador Leão, 1213 – Poço
- 8 UPA Trapiche**  
R. Cabo Reis, s/n – Trapiche da Barra
- 9 UPA Jacintinho**  
Av. Juca Sampaio – Jacintinho
- 10 UPA Benedito Bentes**  
Av. Antônio Lisboa de Amorim, s/n –  
Benedito Bentes

**OBS.: OS LOCAIS PÚBLICOS PARA ATENDIMENTO ÀS SÍNDROMES GRIPAIS PODEM SOFRER ALTERAÇÕES, DE ACORDO COM A EVOLUÇÃO OU DESACELERAÇÃO DOS CASOS.**



# ORIENTAÇÕES GERAIS A TODOS OS ESTABELECEMENTOS QUE ATENDAM AO TURISMO DE MACEIÓ

- Assegurar aos clientes, colaboradores e fornecedores informações facilmente visíveis com instruções de como cumprir as precauções básicas de prevenção e controle de infecção relativo ao surto de covid-19;
- Garantir aos clientes, colaboradores e fornecedores condições para a correta higienização de mãos, com água e sabão e/ou álcool 70% e/ou álcool em gel 70%;
- Possuir sempre os equipamentos de proteção individual em número suficiente para os trabalhadores;
- É imprescindível, como medida para redução do risco de infecção por covid-19, estruturar medidas que assegurem o distanciamento social em espaços comuns onde há circulação de pessoas, sinalizações e marcações internas de fluxos e distanciamento;
- Recomenda-se preservar área útil mínima de 5m<sup>2</sup> por pessoa, com apenas um cliente atendido por vendedor, mantendo assim a maior proteção no procedimento;
- Evitar aglomerações. Não realizar atividades e/ou promoções que induzam aglomerações;
- Providenciar afixação obrigatória de cartazes informando lotação máxima e de medidas de higienização das mãos, etiqueta da tosse e espirro;
- Em sendo possível, estabelecer horários preferenciais para atendimento a clientes de grupos de risco (pessoas com mais de 60 anos, gestantes, pessoas em tratamento quimioterápico, em uso de medicamentos imunossupressores, imunossuprimidos, diabéticos e hipertensos com avaliação médica, asmático e doença pulmonar obstrutiva crônica);
- Sugere-se optar por ventilação natural, se houver. Se o ar condicionado estiver ligado, deverá estar com a sua manutenção comprovada;
- Impedir uso de toalhas de tecido para secar as mãos;
- Recomenda-se utilizar lixeiras providas de dispositivo que dispensem acionamento manual;
- Utilizar produtos de limpeza e desinfecção devidamente registrados ou autorizados pelo órgão competente e conforme nota técnica nº 26/2020/SEI/COSAN/GHCOS/DIRE3/ANVISA, disponível em [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br);

# ORIENTAÇÕES GERAIS A TODOS OS ESTABELECIMENTOS QUE ATENDAM AO TURISMO DE MACEIÓ

- Todos os estabelecimentos deverão disponibilizar registros, quando solicitado pela fiscalização, por meio de câmeras ou outras alternativas que permitam a comprovação da execução das medidas de higienização e de redução de riscos de contaminação de colaboradores e clientes;
- Recomenda-se o acompanhamento diário dos indicadores epidemiológicos e assistências;
- Comunicação é essencial. Não basta adotar as medidas. Informe os clientes que o seu estabelecimento é comprometido com as boas práticas e com a segurança para que ele se sinta seguro. Treine a equipe para falar sobre as medidas de segurança. Além de cartazes, utilize também a comunicação no site e/ou redes sociais.

## Sintomas de Covid-19:

**gripe, tosse, cansaço, congestão nasal, coriza, mialgia (dor no corpo), dor de cabeça, dor de garganta, náusea, diarreia, perda do olfato ou paladar.**



# AEROPORTO E TERMINAL RODOVIÁRIO

# AEROPORTO E TERMINAL RODOVIÁRIO

## AEROPORTO INTERNACIONAL ZUMBI DOS PALMARES

Em 2020, o Aeroporto Internacional Zumbi dos Palmares foi eleito o melhor do Nordeste. Um equipamento de qualidade que pretende se manter à altura desse reconhecimento na resposta às prevenções orientadas pela Agência Nacional de Aviação Civil - Anac, Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa e por órgãos internacionais da aviação ao combate à propagação da covid-19. Em Maceió, o turista e a população como um todo podem contar com os Centros de Atendimento ao Turista para obter informações diversas, dentre elas informações de como se proteger da covid-19. Visando a proteção da saúde dos passageiros e profissionais do setor aéreo, somadas às medidas elencadas em “Orientações Gerais a todos os estabelecimentos que atendam ao turismo de Maceió” deste protocolo (página 09), recomenda-se:



- Passageiros realizarem o check-in antecipado pela internet;
- Atentar para chegada ao aeroporto já com a máscara em uso;
- Usuários dos aeroportos providenciarem álcool em gel 70% próprios - alertada a condição de que na bagagem de mão o limite para vôos domésticos é de 500ml e com o fechamento em perfeito estado (atenção: no caso de voos internacionais, os frascos de álcool em gel 70% devem ser de plástico transparente e com capacidade máxima de 100ml);
- Trabalhadores do setor utilizarem de forma continuada EPIs (Equipamentos de Proteção Individual, como máscaras e luvas) nas dependências do aeroporto;
- Considerar a possibilidade de instalação de barreiras transparentes em balcões de atendimento;

# AEROPORTO E TERMINAL RODOVIÁRIO

## AEROPORTO INTERNACIONAL ZUMBI DOS PALMARES

- Incentivar o espaçamento entre passageiros de aproximadamente 2m, com a implantação de marcações no chão, bloqueio de assentos e avisos sonoros quando possível;



- Nas praças de alimentação, manter as mesas a uma distância mínima de 2 metros, a partir do encosto das cadeiras;
- Incentivar o uso de máscaras por parte dos passageiros;
- Implementar a checagem de temperatura dos viajantes quando possível;
- Aumentar significativamente as atividades de limpeza e desinfecção, para no mínimo 3 vezes ao dia (manhã, tarde e noite), reforçando a higienização dos seguintes locais: balcões de

informação; totens de autoatendimento; mesas e cadeiras nas praças de alimentação; elevadores, especialmente os botões; corrimão, inclusive de escadas rolantes; bebedouros; banheiros públicos; maçanetas em geral; carrinhos para transporte de bagagem; mesinhas nas poltronas das aeronaves; veículos utilizados para deslocamento de passageiros e tripulantes; pontes de embarque (finger); e demais superfícies em que haja contato manual frequente;

- Implantação e expansão de procedimentos “sem contato” com identificação digital, como leitores automáticos de cartão de embarque;
- Controlar o acesso de pessoas aos terminais de passageiros e dentro dos estabelecimentos comerciais de forma a evitar aglomerações;
- Durante o período que perdurar a presente emergência de saúde pública, os bolsos dos assentos devem permanecer vazios;
- Atuar no sentido de evitar aglomerações no desembarque por prestadores de serviços, familiares e demais acompanhantes dos passageiros;

# AEROPORTO E TERMINAL RODOVIÁRIO

## AEROPORTO INTERNACIONAL ZUMBI DOS PALMARES

- Manter os sistemas de climatização central em operação desde que a renovação de ar esteja aberta com a máxima capacidade. Nos locais sem renovação de ar, especialmente com aparelhos do tipo Split, é aconselhável manter as portas e janelas abertas;
- Divulgar avisos sonoros com orientações quanto a isolamento social, uso de máscaras e orientações gerais de alerta quanto à proteção contra o novo coronavírus;
- Observar e acompanhar as orientações da OMS para pontos de entrada;
- Observar e acompanhar a situação epidemiológica da COVID-19 pelo Boletim Epidemiológico do Ministério da Saúde;
- Intensificar a vigilância de casos suspeitos da COVID-19 nos aeroportos para orientação imediata quanto ao isolamento domiciliar (quarentena ou isolamento obrigatório);
- Reportar aos órgãos de vigilância epidemiológica casos suspeitos e confirmados identificados;
- Divulgar os materiais informativos oficiais.



# AEROPORTO E TERMINAL RODOVIÁRIO

## TERMINAL RODOVIÁRIO DE MACEIÓ

Além das medidas aplicadas pelo Ministério da Saúde, pela Anvisa e Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, o Terminal Rodoviário de Maceió João Paulo II atende às orientações da Sinart - Sociedade Nacional de Apoio Rodoviário e Turístico Ltda no âmbito dos serviços de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros, que adotou protocolo próprio contendo medidas de combate e prevenção em virtude da atual pandemia da covid-19. São elas:



### **MEDIDAS DE DISTANCIAMENTO SOCIAL**

- Promover o distanciamento mínimo de 1,5m entre as pessoas com marcações no chão que estabeleça essa distância, assegurando nas formações de filas (catracas de embarques, guichês de vendas de passagens, lotéricas, caixas eletrônicos, caixa de pagamento do estacionamento, central de informações e guarda volumes);
- A utilização de elevadores será limitada ao uso de apenas duas pessoas por vez, respeitando o distanciamento;
- Assegurar a redução de área de acesso ao interior do Terminal com instalação de barreiras físicas, atento a permanência em tempo integral de um colaborador no controle de acesso;
- A entrada de acompanhante ao setor de embarque somente será permitida quando se tratar de idoso, pessoas com dificuldades motoras ou absoluta impossibilidade da presença desacompanhada;

# AEROPORTO E TERMINAL RODOVIÁRIO

## TERMINAL RODOVIÁRIO DE MACEIÓ

- Limitar o acesso às lojas, indicando número máximo permitido nas entradas;
- Nas áreas como Praça de Alimentação e Setor de Embarque, o distanciamento também precisa ser assegurado. Para tanto, será reduzida a atual disponibilidade de mobiliário. A utilização de uma mesma mesa será permitida apenas para duas pessoas, sentadas em formato diagonal;
- Nos ônibus, a utilização de assentos será limitada em quantitativo, observando-se o distanciamento físico entre pessoas;
- No estacionamento aos usuários, limitar a disponibilidade de vagas e ofertar apenas 50% de sua capacidade, com exceção quando se tratar de vagas especiais (pessoas com deficiência, idosos e gestantes).

### OPERAÇÕES E PROCEDIMENTOS PREVENTIVOS

- Enquanto assim perdurarem as orientações das autoridades de saúde, é obrigatório o uso ininterrupto de máscaras tipo PFF ou similar em rodoviárias, ônibus, vans, micro-ônibus e em todo sistema de transporte coletivo e compartilhado – abrangendo taxis e transportes por aplicativo;
- Viabilizar a utilização obrigatória por todos os colaboradores do Terminal Rodoviário de uso ininterrupto da máscara cirúrgica bem como de protetor facial de acrílico e, em especial os colaboradores da higienização, fazerem uso de luvas impermeáveis;
- Aferição de temperatura corporal de todos os usuários no controle de acesso com uso de termômetro quando possível.



# AEROPORTO E TERMINAL RODOVIÁRIO

## TERMINAL RODOVIÁRIO DE MACEIÓ

### OPERAÇÕES E PROCEDIMENTOS PREVENTIVOS

- Garantir a disponibilização de pias com fornecimento de sabão antisséptico e dispensers com papel toalha na entrada do Terminal (antes do controle de acesso) e na plataforma de desembarque;
- Tanto nos terminais quanto nos ônibus deve ser disponibilizado possibilidades para o(s) passageiro(s) higienizarem as mãos, como álcool em gel 70% por exemplo;
- Intensificar a limpeza, higienização e desinfecção diárias de todos os pontos de toques habituais dos usuários, tais como: carrinhos de bagagens, máquinas de autoatendimento, corrimões, balcões em geral, escadas rolantes, cadeiras, mesas, assentos, catracas, elevadores, bebedouros, maçanetas, dispensers, etc;
- Os bebedouros terão os bicos de torneiras adequados para uso exclusivo de garrafas próprias;
- Os banheiros devem ser mantidos limpos, com desinfecção completa pelo menos 3 vezes ao dia;

- Intensificar a limpeza pesada dos sanitários efetuada após a última operação de embarque (noturna, com bactericida, fungicida, viruscida). O intervalo entre cada processo de higienização não poderá ser superior a 2h;
- Os banheiros devem estar sempre supridos com sabonete líquido, água corrente e papel toalha;
- Instalar nas áreas comuns dos Terminais dispensers de álcool em gel 70% em pontos estratégicos de trânsito de usuários;
- A limpeza e desinfecção nos ônibus devem abranger superfícies de banheiros, braços das poltronas, cinto de segurança, saídas do sistema de ar condicionado, botões de luz individual, maçanetas e janelas;
- Na área administrativa e refeitório administrativo, reforçar a limpeza e higienização, além de manter portas e janelas abertas em tempo integral;
- Os colaboradores da administração, ao término do expediente, deverão deixar suas estações de trabalho em condições de ser efetuada uma limpeza e higienização profunda e detalhada.





# TRANSPORTADORAS TURÍSTICAS E GUIAS

# TRANSPORTADORAS TURÍSTICAS E GUIAS

## TRANSPORTADORAS TURÍSTICAS

Dentre as ações previstas para redução dos riscos de contágio, as empresas de receptivo que atuam em Maceió, individualmente ou associadas, deverão assegurar aos guias e a todo seu quadro de colaboradores capacitações com infectologistas e demais profissionais da saúde a fim de conscientização para a alta relevância dos corretos procedimentos das medidas sanitárias e como comunicá-las aos visitantes, além de orientá-los sobre como proceder em caso de identificação de cliente com suspeita de infecção. Os participantes obterão certificação própria quanto a procedimentos de segurança na prevenção da covid-19 e serão identificados com um broche da campanha. Não poderão atuar no setor durante este período de pandemia os profissionais ou trabalhadores informais não certificados.

### MEDIDAS DE DISTANCIAMENTO SOCIAL

Além de todas as medidas de Orientações Gerais (página09) relativas à prevenção de infecção pela covid-19, as empresas se comprometem a:

- Reduzir a ocupação dos veículos em 50%, com assentos liberados para uso sinalizados de maneira intercalada, garantindo assim o distanciamento necessário, para prevenção da transmissão da covid-19;
- Organizar horários de clientes, providenciando o controle de acesso, e marcação de lugares reservados aos clientes, controlar a área externa do estabelecimento e organizar as filas para que seja respeitada a distância mínima de 2,0 (dois) metros entre as pessoas;
- Priorizar a utilização de veículos tipo passeio quando possível, para a realização do transfer;
- Os motoristas de vans, além de seguir as determinações anteriores, devem orientar os passageiros para que mantenham distância de outros passageiros, deixando um assento livre entre si;



# TRANSPORTADORAS TURÍSTICAS E GUIAS

## TRANSPORTADORAS TURÍSTICAS

- Incentivar a realização de reuniões virtuais; se possível, fazer um rodízio com os funcionários e permitir o trabalho remoto (home office);
- Adotar horários alternativos para entrada dos funcionários e fazer escalas de forma que não estejam todos ao mesmo tempo no local;
- No interior de embarcações: disponibilizar equipamentos dispensadores de álcool 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos) em locais de fácil acesso e visualização para possibilitar a assepsia dos clientes e condutores; contar com sinalização reforçada com recomendação de cumprimentos e condições de higiene;
- Garantir que todos os colaboradores, concessionários e operadores marítimo-turísticos tenham conhecimento das regras de prevenção implementadas relacionadas à covid-19;
- Em embarcações com serviço de alimentação, não compartilhar utensílios de cozinha, como copos, talheres e pratos durante o passeio. Caso isso não seja possível, dar preferência ao uso de utensílios descartáveis ou realizar a limpeza com água e sabão ou detergente e desinfecção dos utensílios com produto à base de hipoclorito de sódio;

- No passeio de jangada, permitir o embarque apenas de pessoas que façam parte do mesmo grupo familiar.

### **OPERAÇÕES E PROCEDIMENTOS PREVENTIVOS**

- Nos estacionamentos: ajustar a mensagem eletrônica nas cancelas sobre a importância do cuidado e atenção às medidas de saúde para combater a covid-19; evitar a operação de manobrista nesta fase; disponibilizar máscaras (e Shields, caso possível) e demais proteções para o atendente do caixa para pagamento de estacionamento e procurar manter somente um operador nesta função;
- O acesso do hall de entrada deverá incluir tapete contendo produto desinfetante devidamente registrado na Anvisa;
- No interior das locadoras e no balcão de atendimento: disponibilizar equipamentos dispensadores de álcool em gel 70% nas formas disponíveis em locais de fácil acesso e visualização para possibilitar a assepsia dos clientes e colaboradores; contar com sinalização reforçada com recomendação de cumprimentos e condições de higiene;

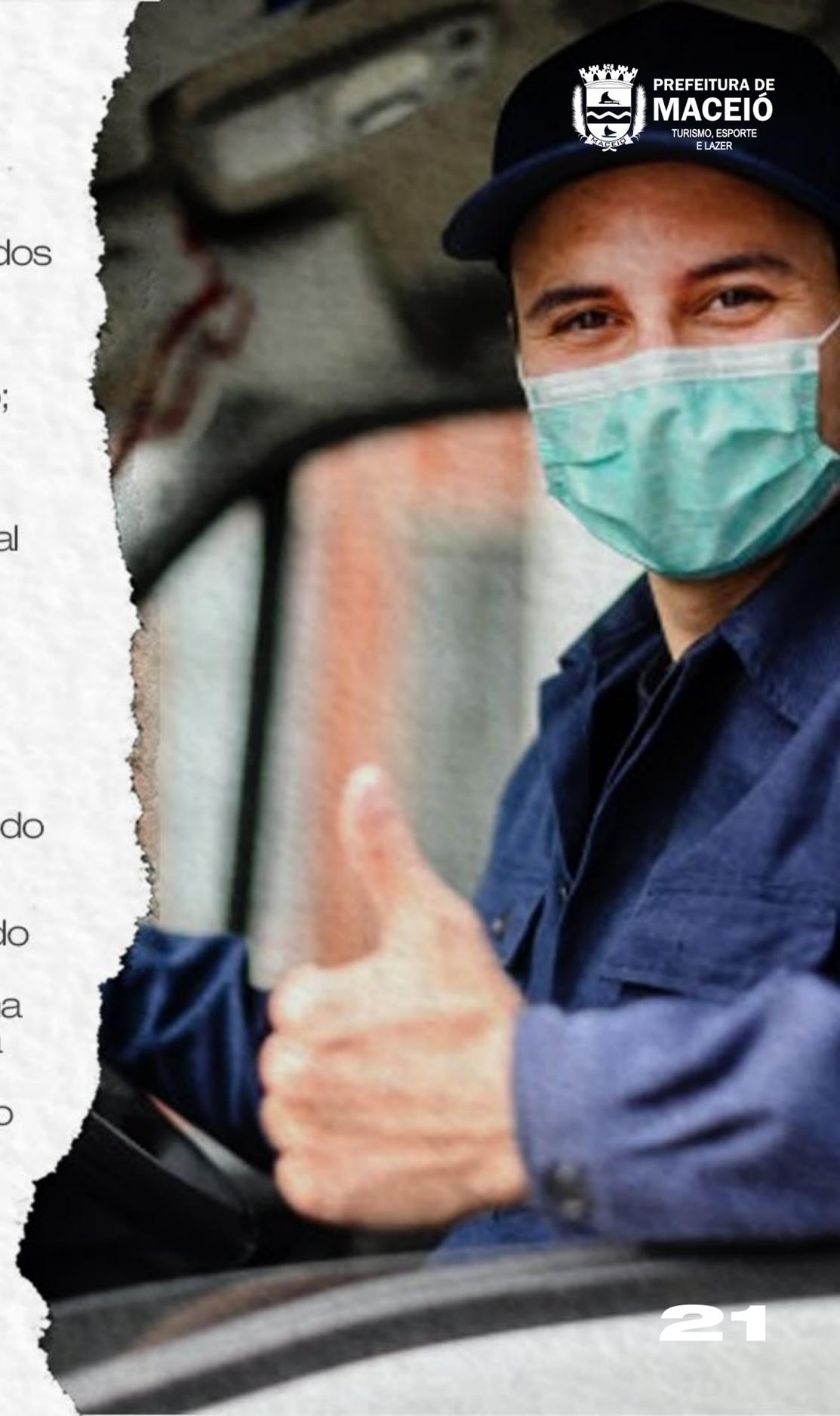
## TRANSPORTADORAS TURÍSTICAS E GUIAS

# TRANSPORTADORAS TURÍSTICAS

- Todos os colaboradores, incluindo motoristas e guias de turismo, deverão utilizar máscara e luva e as empresas deverão orientar todos os funcionários quanto à necessidade e importância do uso de máscaras;
- Aferir, se possível, a temperatura corporal dos colaboradores na chegada às empresas;
- Os colaboradores que apresentarem sintomas serão dispensados imediatamente e orientados a buscar atendimento médico;
- Os guias/motoristas/terceirizados devem informar aos clientes sobre a obrigatoriedade do uso da máscara durante a realização do serviço e sobre a higienização das mãos ao entrar e sair do veículo;
- A empresa deverá disponibilizar dispensers com álcool 70% na entrada dos veículos; possibilitando que o passageiro higienize as mãos antes de adentrar ao veículo;
- Afixar nos veículo e na empresa cartazes/adesivos de orientação sobre a covid-19 que contenham informações/orientações sobre a necessidade de higienização de mãos, uso do álcool 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos), o uso de máscaras, distanciamento entre as pessoas,

limpeza de superfícies, ventilação e limpeza dos ambientes;

- Higienizar corrimãos e áreas de contato coletivo frequentemente durante o percurso;
- Sempre que concluir, um transfer abrir as portas, as janelas e os alçapões de teto do veículo assegurando a circulação de ar natural no mesmo;
- Disponibilizar, nos banheiros dos estabelecimentos e dos veículos (quando houver), sabonete líquido e toalhas de papel descartáveis;
- Para os clientes que realizarem a locação do veículo com a contratação de motorista executivo: determinar aos motoristas a necessidade de portar kit, a ser disponibilizado pela agência, contendo álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos), lenço de papel para utilização pessoal e dos passageiros (caso solicitem), máscara, e pano para higienização do carro.



# TRANSPORTADORAS TURÍSTICAS E GUIAS

## TRANSPORTADORAS TURÍSTICAS

### MEDIDAS DE HIGIENE E LIMPEZA

- As empresas de Receptivos em Maceió deverão assegurar aos clientes, colaboradores e fornecedores condições para a correta higienização de mãos, com água e sabão e/ou álcool 70% e/ou álcool em gel 70%, e disponibilizar sempre aos seus colaboradores, em número suficiente, os equipamentos de proteção individual necessários;
- Manter, sempre que possível, as portas e janelas abertas para melhorar a circulação do ar, auxiliando na ventilação natural do ambiente;
- Utilização de tapetes sanitizantes nas portas de acesso das lojas e entradas de veículos de transporte (ônibus/van) quando possível;
- Deverão disponibilizar sacos de lixo individuais para descarte correto de máscaras e luvas;
- Estabelecer a higienização das mãos com água e sabonete ou a utilização de álcool a 70%, nas formas disponíveis, após o contato com cada cliente;
- Promover a desinfecção das superfícies onde os clientes e os funcionários tocam

frequentemente como puxadores, maçanetas de portas, computadores, banco de espera, banheiros, corrimãos e áreas de contato coletivo frequentemente durante o percurso, etc;

- Realizar a higienização, com pano e álcool etílico hidratado 70% nas formas disponíveis, dos veículos e vans: volante, manopla do câmbio, cintos de segurança, botões do vidro elétrico, maçanetas, chaves e outras peças em que haja contato direto com o condutor e os passageiros;
- A higienização também deve ser feita em equipamentos adicionais como cadeirinha de bebê e outros. Esses equipamentos deverão contar, ainda, com capa protetora, preferencialmente na cor branca. Os profissionais responsáveis pela higienização deverão usar luvas e máscaras;
- Todo o material descartável deverá ser acondicionado em dois sacos plásticos sendo enviados para o aterro sanitário ou utilizar serviços de empresas de coleta de resíduos;
- Nunca varrer superfícies a seco, pois esse ato favorece a dispersão de microrganismos que são veiculados pelas partículas de pó.

Se for necessário, deve ser utilizada a técnica de varredura úmida;

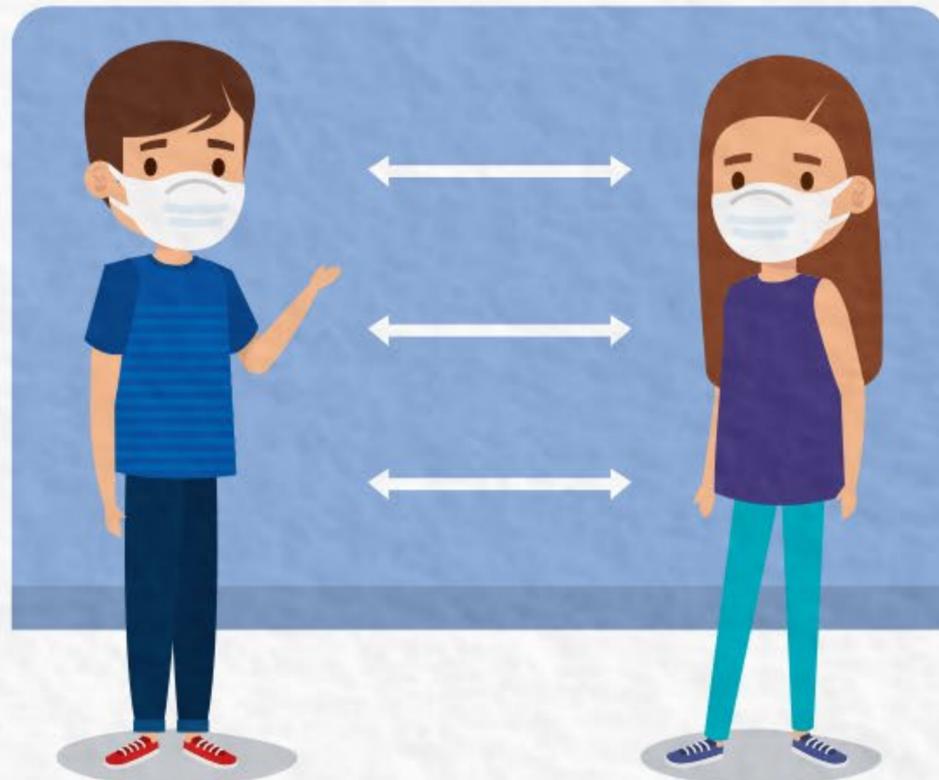
- Após o procedimento de limpeza e desinfecção, nunca tocar desnecessariamente superfícies, equipamentos, utensílios ou materiais (tais como telefones, maçanetas, portas) enquanto estiver com luvas, para evitar a transferência de microrganismos para outros ambientes e pessoas.



# TRANSPORTADORAS TURÍSTICAS E GUIAS

## GUIAS DE TURISMO

Entre prestadores de serviços turísticos, o profissional Guia de Turismo é um agente que lida diretamente com atendimento ao público, desde sua chegada até o seu retorno. Suas atividades compreendem a recepção, o traslado, o acompanhamento, a prestação de informações e assistência a turistas, em itinerários e roteiros locais ou intermunicipais para visita aos atrativos turísticos. Estes profissionais trabalham para viabilizar a satisfação dos visitantes que chegam ao destino e são fundamentais no repasse de orientações, acompanhamento, assistência, bem-estar e percepção de segurança.



### MEDIDAS DE DISTANCIAMENTO SOCIAL

- Evitar saudações com contato físico, incluindo o aperto de mãos, com outros guias de turismo e outros profissionais além de turistas e visitantes;
- Respeitar a distância de 2,0 (dois) metros sempre que possível; e orientar aos turistas e visitantes para manter esta distância também;
- Elaborar passeios, preferencialmente, em sentido único para evitar cruzamento de grupos, sempre que possível, coordenando o trajeto com outros guias;
- Evitar espaços reduzidos e zonas suscetíveis de concentração de aglomerações;
- Estabelecer um número máximo de pessoas a que se pode oferecer o serviço de maneira segura.

# TRANSPORTADORAS TURÍSTICAS E GUIAS

## GUIAS DE TURISMO

### OPERAÇÕES E PROCEDIMENTOS PREVENTIVOS

- Informar-se sobre prevenção de riscos higiênicos e sanitários no desenvolvimento de sua atividade;
- Se o profissional apresentar qualquer sinal ou sintoma de covid-19, ainda que com caráter leve, deve abster-se de prestar os serviços;
- Usar sempre máscaras e orientar aos clientes a fazer o mesmo. Lembrar-se de trocar a máscara sempre que ficar úmida;
- O guia de turismo deverá informar a seus clientes as medidas de prevenção e higiênicas aplicáveis, bem como as restrições, limitações e/ou modificações no serviço necessárias à prevenção de contágio;

- Deverá ser determinado e avisado anteriormente como e onde será(ão) realizada(s) a(s) visita(s), bem como as possíveis restrições de provedores de serviços (museus, monumentos, espaços naturais, restaurantes e outros);
- Coordenar com provedores de serviços (alojamentos, restaurantes, museus, centros de visitantes, etc) protocolos de visitas e de prevenção de riscos;
- Respeitar o horário planejado para evitar incidentes, bem como evitar imprevistos que afetem o desenvolvimento e itinerário da visita.



# TRANSPORTADORAS TURÍSTICAS E GUIAS

## GUIAS DE TURISMO

### MEDIDAS DE HIGIENE E LIMPEZA

- Ao descartar máscaras, luvas, lenços ou qualquer objeto pessoal descartável, este deverá ser acondicionado em lixeira específica e habilitada para esta finalidade. Na falta desta, acondicioná-los em um saco e vedá-lo até o seu possível descarte;
- No caso de máscara reutilizável, deverá ser feita a higienização adequada após cada uso; deixando-a de molho durante 20 minutos em uma mistura de água com água sanitária;
- Lavar frequentemente as mãos com água e sabonete. Caso não haja essa possibilidade, utilizar solução desinfetante, como álcool 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos), especialmente depois de tossir ou espirrar ou depois de tocar superfícies especialmente contaminadas;
- Desinfetar frequentemente os objetos de uso pessoal como: óculos, telefones celulares, microfones, etc.;

- Evitar compartilhar equipamentos de trabalho (como rádios, walkietalkies, maquinetas de cartão de crédito, etc.) com outros guias. No caso de necessidade de compartilhamento ou alternância de uso de equipamentos, o mesmo deverá ser higienizado antes do próximo uso;
- Atender às diretrizes sanitárias no caso de utilização de veículos para transporte de turistas.



## ORIENTAÇÕES AOS TURISTAS

### ANTES DO EMBARQUE

- Ao receber o grupo, se possível, solicitar permissão para aferir a temperatura deles, com termômetro digital/infravermelho, os quais possibilitam aferir a temperatura a distância;
- Oferecer álcool 70% para que eles possam higienizar as mãos;
- Informar que no Centro de Informações Turísticas – CAT tem um QR Code, que os direcionam para uma página com orientações sobre como proceder em casos suspeitos da covid-19;
- Orientar os turistas que durante o período de espera mantenham o distanciamento de 2,0 metros dos demais passageiros. Informando que só permaneçam próximas pessoas do mesmo grupo familiar;
- Reforçar que as medidas de distanciamento devem ser seguidas no embarque, enquanto as bagagens são guardadas, e no desembarque, enquanto aguardam o desembarque das malas.

### NA FILA DE EMBARQUE

- Solicitar permissão ao turista, para aplicar álcool em gel 70% nos principais pontos de toque da bagagem, como medida de prevenção;
- Frisar a importância dos passageiros só sentarem nas poltronas sinalizadas e permanecerem na mesma poltrona do início até o término da viagem, evitando assim a troca de lugares e aumentando a segurança deles.



# TRANSPORTADORAS TURÍSTICAS E GUIAS

## GUIAS DE TURISMO

### ORIENTAÇÕES AOS TURISTAS

#### DURANTE O TRASLADO OU PASSEIO

- O guia deverá informar ao grupo as medidas de prevenção que foram adotadas pelo destino e falar que o município tem um Protocolo com medidas sanitárias definidas;
- Informar como está ocorrendo o funcionamento da orla urbana;
- Orientar como está sendo realizado o atendimento nos meios de hospedagem e destacar a importância do hóspede comunicar na recepção do meio de hospedagem o qual estará hospedado se possui assistência médica privada e qual é, pois em casos de urgência facilitará um socorro por parte da equipe do meio de hospedagem;
- Informar como está ocorrendo o funcionamento dos estabelecimentos comerciais da cidade: supermercado, farmácia, bares, restaurantes, beachclubs, monumentos históricos, etc;

- Reforçar as medidas essenciais contidas no Protocolo sanitário, e enfatize os sintomas da covid-19, destacando a importância da comunicação imediata ao meio de hospedagem ao surgir os primeiros sintomas compatíveis com o coronavírus;
- Comunicar que os profissionais do turismo estão capacitados a orientá-los em caso de apresentar sintomas compatíveis com o coronavírus e que eles serão informados onde conseguir orientação: on-line ou por telefone em casos leves, ou atendimento médico especializado, em casos de sintomas gripais mais agudos.

#### ETIQUETA RESPIRATÓRIA: ORIENTAÇÕES AO TURISTA

- Utilizar lenço descartável para higiene nasal;
- Cobrir nariz e boca quando espirrar ou tossir;
- Lavar as mãos com água e sabonete após tossir ou espirrar.



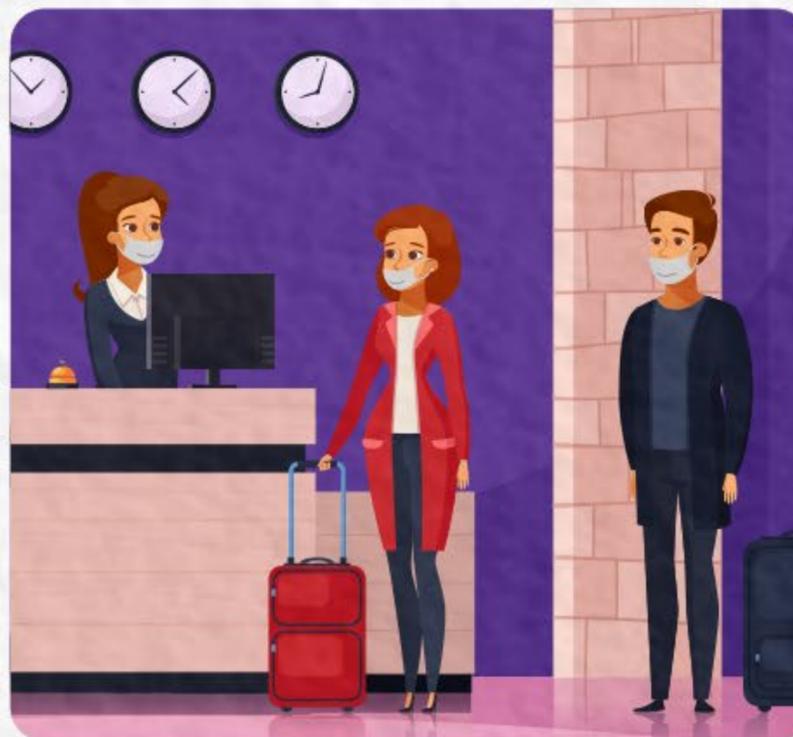


# MEIOS DE HOSPEDAGEM

## MEIOS DE HOSPEDAGEM

# MEDIDAS DE DISTANCIAMENTO SOCIAL

- Permitir a utilização do elevador de apenas uma pessoa por vez ou por pessoas que estejam na mesma unidade habitacional;
- Oferecer atendimento preferencial, em todas as áreas de serviço ao hóspede do meio de hospedagem, às pessoas que fazem parte do grupo de risco;
- Afastar o mobiliário em áreas de uso comum como lobby, piscina, áreas de lazer, bares e restaurantes em no mínimo 1,5m, de modo a distanciar os funcionários, hóspedes e visitantes uns dos outros;
- Assegurar local de isolamento temporário para pessoas com sintomas suspeitos;
- Oferecer serviço de manobrista apenas aos hóspedes que necessitarem de auxílio, devendo o próprio hóspede estacionar seu veículo;
- Quando possível, oferecer serviço de “pré-check-in”, “check-in online” ou “express” minimizando o tempo de permanência na recepção e evitando filas;



- Instalar sinalização vertical e horizontal (piso) para distanciamento entre hóspedes nas áreas onde se possam formar filas, como recepção, bares e restaurantes;



- As áreas de lazer em espaço fechado, como brinquedotecas, salas de cinema e salão de jogos, devem preferencialmente se manter fechadas, de modo a se incentivar a prática de atividades recreativas ao ar livre;
- Em permanecendo abertas, sugere-se limitar em 50% de sua capacidade as academias de ginástica, saunas, solários e espaços de descanso ou que sejam usados com agendamento prévio (por hora marcada) e, após o uso dos equipamentos, estes devem ser desinfetados por profissionais conforme as normas de limpeza;
- Quando possível, dispor de serviço remoto, por telefone, internet ou aplicativo, de atendimento ao hóspede antes e durante sua estadia;

- Os serviços de entrega por delivery devem ser recebidos em área pré-definida e higienizada periodicamente;
- Reduzir a quantidade de móveis como sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas na recepção;
- Os salões de eventos devem aumentar o distanciamento entre os participantes. O espaçamento não deve ser somente lateral, mas principalmente considerar o espaçamento das cadeiras “da frente” quando em formato de auditório. Deve respeitar uma distância mínima entre mesas de 2,0 (dois) metros e de cadeiras 1,0 (um) metro considerando uma pessoa sentada;
- As áreas comuns dos espaços reservados aos eventos também deverão reduzir a quantidade de sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local, buscando guardar a distância mínima recomendada de 1,5 (um metro e meio) entre os hóspedes.



## MEIOS DE HOSPEDAGEM

# OPERAÇÕES E PROCEDIMENTOS PREVENTIVOS

- Disponibilizar, a todos os hóspedes, informações sobre novos protocolos de saúde, o regulamento interno do estabelecimento e os procedimentos para assistência em Maceió em caso de suspeitas;
- Recomenda-se solicitar informações do hóspede e de seus acompanhantes sobre sua condição e estado de saúde, se possuem plano de saúde e se pertencem ao grupo de risco, a fim de poder assisti-lo da melhor forma em caso de necessidade;
- Os recepcionistas devem usar máscaras ou Face Shield;
- Recomenda-se dispor de meios para aferição de temperatura dos hóspedes sempre que solicitado ou a partir da indicação de suspeita de sintomas;
- Organizar os balcões das recepções com linha de distanciamento de, no mínimo, 1,5 metros do próximo cliente (esta indicação de 1,5 metros deve estar no piso caso haja fila de espera). Caberá ao estabelecimento orientar as pessoas para obedecer às demarcações;
- Oferecer treinamento adequado sobre os protocolos sanitários vigentes, disponibilizar e exigir o uso de equipamentos de proteção individual - EPIs para colaboradores, como

máscaras, luvas e soluções em álcool 70%, durante todo o expediente;

- Proibir o compartilhamento de caneta entre funcionários, devendo as mesmas serem de uso individual, e não devem ser compartilhadas com clientes;
- Orientar os colaboradores sobre a necessidade de evitar o compartilhamento de objetos pessoais de trabalho e de uso recreativo e esportivo (aos hóspedes), tais como fones de ouvido, headsets, celulares, copos, talheres, pratos, jogos, bolas, raquetes, etc.
- Oferecer, como opcional, serviço de café da manhã na unidade habitacional;
- Afastar em 1,5m e alternar o uso de mesas nos restaurantes, higienizando-as sempre entre o uso dos hóspedes, além de permitir reserva, caso o hóspede prefira ocupar a mesma mesa durante sua hospedagem;



- Reduzir o número de mesas, cadeiras e espreguiçadeiras na área de piscina e demais áreas de lazer, obedecendo ao espaçamento de no mínimo 2m de distância umas das outras e identificando, por meio de sinalização, a conclusão de sua higienização;
- Usar preferencialmente modelo de cardápio plastificado, aplicativo ou de menu em quadros ou nas paredes;
- Oferecer, preferencialmente, “pacote frigobar” no check-in, visando evitar a reposição e o acesso diário de colaboradores aos quartos, no caso de oferecer o serviço de forma habitual;
- No caso de dispor de serviço de frigobar, higienizar e lacrar todos os itens após check-out do hóspede;
- Acondicionar de forma adequada os alimentos solicitados pelo “serviço de quarto” durante seu transporte às unidades habitacionais, não permitindo que o copeiro ou garçom acesse o apartamento do hóspede, e solicitando a disposição dos utensílios, após o término da refeição, na parte externa do quarto para que sejam recolhidos;
- Retirar das áreas de uso comum dos quartos itens que normalmente são compartilhados por hóspedes, como informativos, revistas, panfletos, guias turísticos, jornais e livros;
- Delimitar o número de pessoas dentro das lojas, cafeterias, restaurantes, espaços de lazer e outros disponibilizados dentro dos hotéis;
- Colocar dispensers de álcool gel 70% próximos às portas de todos os elevadores e locais de entrada e saída de áreas sociais.

## MEIOS DE HOSPEDAGEM

# MEDIDAS DE HIGIENE E LIMPEZA

- Toda a equipe de front office, principalmente mensageiros e manobristas, deve higienizar as mãos após carregar malas e bagagens, utilizando água e sabão ou, na impossibilidade, álcool em gel 70%;
- Antes e depois de entregar as malas e bagagens aos hóspedes, o mensageiro deve limpar e desinfetar o puxador, cinta ou alça, bem como cadeados ou lacres;
- Dispor de forma acessível a hóspedes e trabalhadores recipiente de solução antisséptica junto aos pontos de entrada e saída de restaurante, bar e instalações sanitárias comuns;
- Orientar colaboradores a lavarem frequentemente as mãos com água e sabonete ou usar álcool gel 70%, conforme orientações sanitárias;
- Orientar colaboradores e clientes sobre etiqueta respiratória, incentivando que pessoas cubram espirros e tosse com papel descartável e que realizem o seu descarte imediatamente no lixo, bem como evitem tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos;
- Remover o lixo com frequência, de modo a não gerar acúmulo, utilizando procedimentos seguros, recolhendo os resíduos dos

recipientes próprios, com fecho ou fechados, quando 80% de sua capacidade estiver preenchida ou sempre que necessário, evitando coroamento ou transborde. Recomenda-se que as lixeiras existentes no estabelecimento sejam com tampa, pedal e contenham saco plástico para que o resíduo não tenha contato direto com a lixeira.

- Higienizar ciclicamente e por repetidas vezes ao dia, superfícies e objetos de utilização comum tais como botões de elevadores, maçanetas de portas, corrimãos, telefones, tomadas, teclados, telas e monitores de computadores, tablets e smartphones, bancadas de trabalho, móveis em áreas de espera, carrinhos de bagagens, etc.;
- Higienizar chaves, cartões, envelopes e quaisquer outros objetos previamente a sua entrega ao hóspede. No check-out, recomenda-se que o hóspede deposite o cartão em um local específico, exemplo: uma caixa depósito;
- Envolver os telefones e maquinas de cartão em papel filme, higienizar após cada uso e priorizar o uso de máquinas com pagamento por aproximação;



## MEIOS DE HOSPEDAGEM

# MEDIDAS DE HIGIENE E LIMPEZA

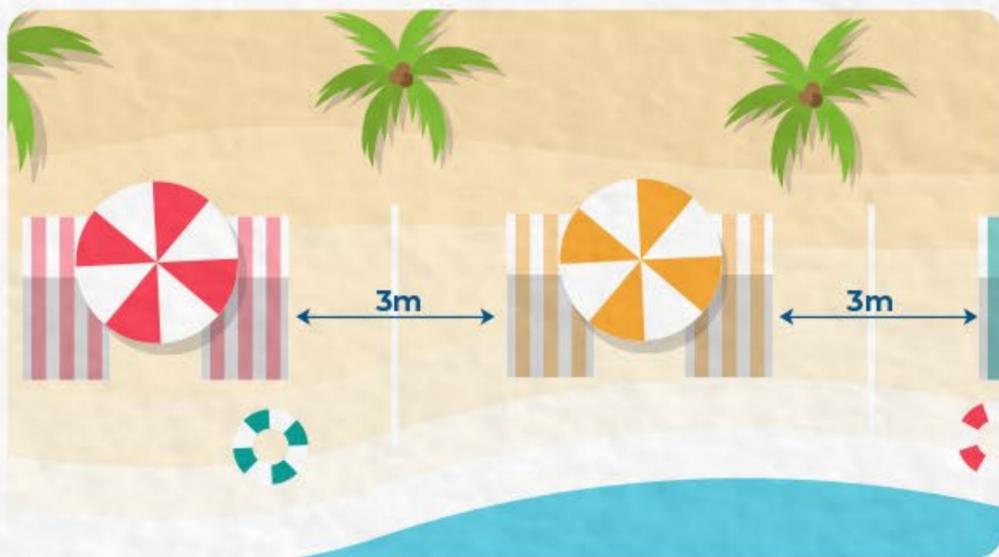
- Priorizar a limpeza úmida em detrimento da limpeza a seco de superfícies, evitando a dispersão de microrganismos em partículas de pó;
- Realizar desinfecção periódica da piscina, jacuzzi, spa, áreas wellness, academias etc;
- Utilizar serviços de processamento de enxoval de roupa de cama e banho observando sua lavagem e desinfecção conforme regulamentação da ANVISA;
- Orientar a troca diária dos uniformes dos colaboradores, que devem estar lavados e desinfetados, de modo que só sejam utilizados no ambiente de trabalho, ficando proibido o uso fora das dependências do estabelecimento;
- Reforçar a limpeza e manutenção dos aparelhos condicionadores de ar, inclusive filtros e dutos constantemente;
- Ao final da estada do hóspede, deverá ser realizada a limpeza e a desinfecção completa da unidade habitacional e superfícies; e, antes da entrada de novo hóspede, a limpeza e desinfecção com produtos de higiene específicos e com protocolos de segurança para o colaborador;
- A limpeza da unidade habitacional deve acontecer com o ambiente ventilado deixando portas e janelas abertas e ar-condicionado desligado;
- Definir funcionários diferentes para a limpeza do quarto para assegurar: a) primeiramente, a remoção do enxoval do quarto (roupa de cama e banho), lixo, etc., e toalhas; b) outro profissional dedicado apenas à limpeza. Os profissionais devem usar os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's): luvas de procedimento, óculos, avental e máscara descartável, ou outros se necessário;
- Após o processo de limpeza, desinfetar xícaras, canecas e copos dos quartos com produto definido pela instituição e devidamente registrado na Anvisa;
- Na existência de caso suspeito em alguma unidade, o material coletado (resíduo e enxoval) deve ser retirado, identificado e enviado para área suja do abrigo ou da lavanderia para processamento imediato.



# ORLAS E PRAIAS

- Deverá haver a padronização dos equipamentos utilizados pelos ambulantes, que poderão utilizar como área máxima de ocupação com mesas e cadeiras na faixa de areia a medida de 15,0 x 21,0 m;

- Deverá ser obedecido um distanciamento mínimo de 3,00 m (três metros) entre cada kitpraia (conjunto de mesas, cadeiras e sombreiro);



- A área a ser ocupada por cada kit praia é de 3,0 x 3,0 m (metros);

- Entre cada módulo de mesas, cadeiras e ombrelones (formado pelo ponto de apoio e kits praias), deve haver uma área livre de circulação de 5,0 m (metros);

- A cada bloco de módulos, serão delimitadas “zonas livres” com 20 m de areia livre para uso dos banhistas, onde não será permitido o trânsito de ambulantes;



- O aluguel de cada guarda-sol poderá incluir no máximo 4 cadeiras, não sendo permitido extras;

- Será reduzido o mobiliário de praia (guarda-sóis, mesas, cadeiras e similares) na faixa de areia, por ponto de apoio, a 15 kits, em carinho padronizado: caixa térmica para 200L, lixeira para 100L;

- Mobiliários de praias e outros equipamentos afins deverão ser limpos e sanitizados diariamente na montagem e ao decorrer do dia sempre que mude o usuário;

- Todos os permissionários das principais praias e orla de Maceió deverão utilizar máscaras durante expediente e atendimento, devendo substituí-la a cada 2 horas ou quando estiverem úmidas;

- Todos os permissionários das praias e orlas de Maceió deverão dispor de solução saneante como álcool etílico 70%, álcool em gel ou similares a ser disponibilizada aos clientes quando solicitado;

- As barracas da orla devem colocar na entrada do empreendimento a informação sobre o número máximo de clientes que podem simultaneamente permanecer no local, respeitando esse limite para assegurar o distanciamento social;

- As barracas da orla, mixes e quiosques, no couber, deverão cumprir todas as medidas recomendadas para bares e restaurantes, também previstas neste protocolo;

- Os ambulantes do coco verde deverão estar a uma distância mínima de 50m entre cada ponto de venda, seguindo a padronização

definida para os ambulantes de coco, na Portaria No 002/2020, publicada no Diário Oficial do Município no dia 29/01/2020;

- Não será permitida, para ambulantes de coco verde, a utilização mesas, cadeiras, bancos ou similares;

- Os quiosques e bancas de revistas, retomarão suas atividades sem a utilização de mesas, cadeiras, bancos ou similares;



- Priorizar, para pagamentos, a utilização de máquinas com cartão em detrimento da utilização de cédulas e higieniza-las, sempre, após cada uso;

## ORLAS E PRAIAS EQUIPAMENTOS E ESPAÇOS PÚBLICOS

- Será mantida a desinfecção dos equipamentos e espaços públicos de uso coletivo da orla conforme periodicidade e cronograma estabelecidos pela Superintendência Municipal de Desenvolvimento;



- A limpeza da faixa de areia e calçadão serão intensificadas;
- Serão realizadas campanhas de conscientização quanto à limpeza, higiene e segurança sanitária pela prefeitura aos usuários da orla de Maceió;
- Serão afixados avisos e informes em lugares visíveis pela orla de Maceió com informação de sensibilização para os procedimentos de higiene, segurança e distanciamento a se cumprir no calçadão, praia, equipamentos e espaços públicos;
- É recomendado aos usuários a higienização, com solução saneante própria, de mobiliários urbanos esportivos, parquinhos sustentáveis e academias, antes e após o uso;
- A prática de atividades físicas no calçadão como corrida, caminhada e ciclismo, devem, preferencialmente, ser realizadas de forma individualizada, com uso de máscara, distanciamento mínimo de 10m (dez metros) no mesmo fluxo e 2m (dois metros) no fluxo contrário;
- É recomendada a prática de esportes náuticos de forma individualizada;



- É obrigatório o uso de máscaras por todos os permissionários e trabalhadores da feirinha de artesanato, mercados de peixe e Centro Pesqueiro Jaraguá;
- Deve haver reforço e aumento na frequência da higienização, limpeza e desinfecção das áreas comuns, tanto das estações de trabalho, quanto de uso dos clientes;



- É proibido o depósito e armazenamento de produtos ou mercadorias nos corredores da feirinha de artesanato da pajuçara;
- Os permissionários da feirinha de artesanato e mercados de peixe devem sinalizar suas unidades e orientar os clientes quanto ao distanciamento mínimo de 1,5m entre as pessoas;
- Se possível instalar barreiras nas áreas de contato entre trabalhadores e o público externo;
- Utilizar, preferencialmente, métodos eletrônicos de pagamento;
- Envolver maquinetas de cartão de crédito em papel filme e higienizar a cada uso;
- Disponibilizar solução saneante, como álcool em gel, para os clientes;
- Deve haver controle do fluxo de pessoas, sendo de responsabilidade dos permissionários a organização e orientação de filas com distanciamento entre os clientes;
- Recomenda-se o acesso de apenas um membro da família por vez na feirinha de artesanato da pajuçara;
- O centro pesqueiro manterá o cumprimento às medidas preventivas dispostas na portaria nº 01 de 06 de maio de 2020;

- Nos bolsões de estacionamento serão implantadas barreiras físicas para garantir a distância necessária entre as vagas de estacionamento;



- Haverá distanciamento das vagas destinadas a vans de turismo em seus respectivos bolsões de estacionamento;
- É de responsabilidade dos prestadores de serviços disciplinar o embarque e desembarque de passageiros, de forma a garantir distanciamento e evitar aglomerações;
- Condutores de taxi e transporte deverão dispor de álcool em gel para os passageiros;
- Condutores de taxi e transporte por aplicativo deverão implantar divisórias de plástico para garantir a segurança sanitária

tanto dos motoristas quanto dos passageiros;

- Condutores de taxi e transporte por aplicativo deverão circular preferencialmente com as janelas, abertas permitindo a circulação de ar;
- É obrigatório o uso de máscaras para todos os ocupantes de taxis e transportes por aplicativo;
- Solicitar aos passageiros que mantenham o distanciamento físico durante as viagens;
- Passageiros deverão se sentar apenas no banco traseiro do veículo;
- Taxistas receberão treinamento sobre turismo e medidas prevenção na renovação de sua licença;
- Recomenda-se aos transportadores turísticos o atendimento às medidas específicas do segmento dispostas neste protocolo;

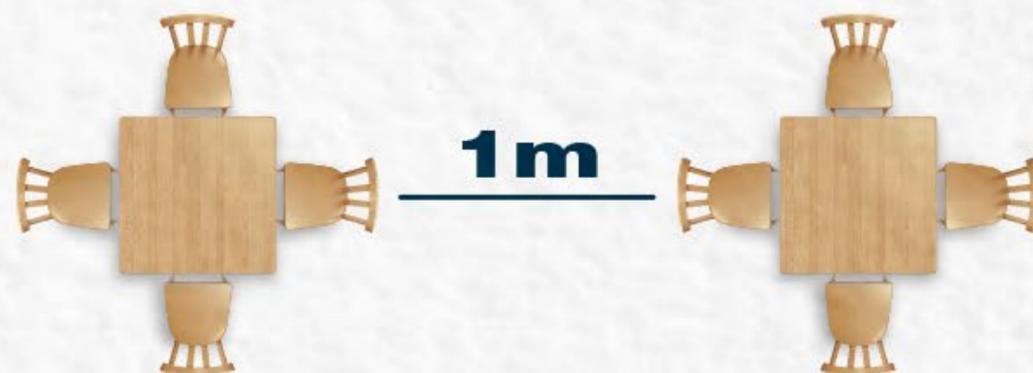


# RESTAURANTES E BARES

## RESTAURANTES E BARES

# MEDIDAS DE DISTANCIAMENTO SOCIAL

- Diminuir a capacidade de público, de modo que seja possível uma separação mínima de 1m entre as cadeiras ou 2m entre as mesas;



- Controlar a entrada e saída dos clientes a fim de evitar aglomerações;
- Demarcar o chão das posições da fila para espera ou para pagamento com mínimo de 1m entre as pessoas;
- Promover o distanciamento de 1m entre o pessoal da cozinha e, se possível, dividir em turnos;
- Priorizar playground, espaços kids ou similares em áreas abertas;
- Atentar para o contato entre motoristas de fornecedores e funcionários do restaurante durante o recebimento de mercadorias,

garantindo o afastamento;

- Providenciar área específica para recebimento de mercadoria, separadas das áreas de preparação e manipulação dos alimentos;
- Assegurar o afastamento no contato entre os funcionários do restaurante e os entregadores do delivery e dos entregadores de delivery entre os mesmos;
- Reforçar o distanciamento de 1m entre os funcionários na área de produção;
- Reforçar a necessidade de distanciamento seguro com os clientes;
- Orientar que os clientes permaneçam sentados e não permitir que os clientes fiquem em pé durante a consumação;
- Providenciar anteparo entre os funcionários que servirão pratos e os clientes;
- Providenciar barreira de acrílico no caixa se possível;
- Oferecer o serviço de delivery e serviço de retirada no balcão. Caso viável, optar pelo agendamento a fim de evitar aglomerações.

# RESTAURANTES E BARES

## OPERAÇÕES E PROCEDIMENTOS PREVENTIVOS

- Utilizar modelo de cardápio plastificado, de menu em quadros ou nas paredes ou até via aplicativo ou “QR Code” quando possível;
- Privilegiar ventilação natural do ambiente e, no caso do uso de ar-condicionado, realizar manutenção e limpeza dos filtros diariamente;
- Disponibilizar álcool gel 70% para os clientes na entrada e em pontos estratégicos do estabelecimento;
- Disponibilizar álcool gel em todas as mesas;
- Eliminar galheteiros, saleiros, açucareiros ou qualquer outro alimento/tempero que seja acondicionado dessa forma, provendo sachês para uso individual;
- Oferta de talheres em embalagens individuais;
- Informar aos cliente sobre a importância de evitar o compartilhamento de talheres, copos e outros objetos à mesa;
- Providenciar cobertura dos alimentos a serem servidos no trajeto da cozinha com utensílio específico (filme de PVC ou similar);

- Não disponibilizar alimentos e bebidas para degustação;
- Garantir dispensers abastecidos com álcool em gel, papeleiras dos lavatórios dos clientes, papel toalha e sabonete líquido nos banheiros, se possível. O mesmo para os banheiros dos colaboradores;
- Todos os colaboradores devem usar EPIs, como máscaras e luvas, durante o expediente realizando a troca de máscaras no mínimo a cada 4h de trabalho ou sempre que se fizer necessário;
- Instruir equipe do estabelecimento para que mantenham cabelos presos e não utilizem adereços como bijuterias ou relógios a fim de assegurar a melhor higienização das mãos;
- Sinalizar e comunicar as medidas, para que os clientes se sintam seguros;
- Promover reuniões diárias de alinhamento para reforço das medidas para os colaboradores;
- Orientar no sentido de evitar conversas desnecessárias entre os funcionários;



## RESTAURANTES E BARES

# OPERAÇÕES E PROCEDIMENTOS PREVENTIVOS

- Avaliar o oferecimento, ao entrar no estabelecimento, de máscaras descartáveis aos clientes no caso do decreto em vigor exigir a utilização;
- Para serviços de self-service:
  - 1) Disponibilizar luvas de plástico descartáveis na entrada do bufê para clientes;
  - 2) Providenciar dispenser com álcool gel 70% no início da fila;
  - 3) Manter os pratos, copos e demais utensílios protegidos;
  - 4) Oferecer talheres higienizados em embalagens individuais (ou talheres descartáveis);
  - 5) Providenciar que os alimentos permaneçam cobertos por protetores salivares com fechamentos laterais e frontal;
  - 6) Oferecer marcações no chão com a distância de 1m entre as pessoas;
  - 7) Oferecer temperos em sachês;
  - 8) Adequar o cardápio;
- Sinalizar e orientar clientes e colaboradores a evitar conversar por sobre os alimentos do buffet;
- Sinalizar e orientar clientes e colaboradores a evitar tocar o balcão, alimentos e cubas, conforme as boas práticas de manipulação de alimentos;
- Proibir a reutilização de sobras;
- Orientar os consumidores a realizar o pagamento preferencialmente com cartões ou através do celular;
- Proibir, nas áreas de manipulação de alimentos, atos que possam contaminar os alimentos, como comer, fumar, se coçar, tocar o nariz, orelhas ou boca, falar desnecessariamente, usar celular ou outros hábitos inseguros;
- Os colaboradores devem vestir o uniforme somente no local de trabalho;
- Proibir os colaboradores de compartilhar uniformes, EPIs e máscaras;
- Afastar o colaborador em caso de suspeita ou constatação de contração de enfermidade ou problema de saúde.

## RESTAURANTES E BARES

# MEDIDAS DE HIGIENE E LIMPEZA

- Ofertar possibilidade de desinfecção de calçados na entrada do estabelecimento (solução de água sanitária – 10ml para 5L de água);
- Limpar e desinfetar objetos e superfícies que sejam tocados com frequência;
- Reforçar a higienização do piso e de superfícies com detergente e sanitizante adequados;
- Higienizar as mesas e cadeiras dos clientes após cada refeição;
- Identificar as mesas e cadeiras após a desinfecção para utilização do próximo usuário;
- Reforçar as boas práticas na cozinha e garantir espaço adequado para a higienização dos alimentos crus;
- Sanitizar previamente frutas, legumes e verduras;
- Reservar sempre um local adequado para armazenar os produtos de limpeza;
- Evitar o armazenamento desses produtos em recipientes diferentes e não etiquetados;
- Providenciar por mínimo de 01 (uma) vez ao mês a troca de filtros de ar. No caso de utilização de ar condicionado convencional, realizar a limpeza diariamente;
- Nos banheiros e lavatórios, fixar cartazes com instruções sobre a lavagem correta das mãos e sobre o uso do álcool gel;
- Desinfetar os banheiros de hora em hora;
- Providenciar lixeiras com tampa e pedal, nunca com acionamento manual, mantidas higienizadas periodicamente;
- Higienizar as comandas individuais em cartão a cada uso;
- Cobrir a maquininha com filme plástico para facilitar higienização e desinfetar após o uso;
- Providenciar dispenser com álcool gel no caixa para clientes.





# ORGANIZADORAS E CENTROS DE EVENTOS

## ORGANIZADORAS E CENTROS DE EVENTOS

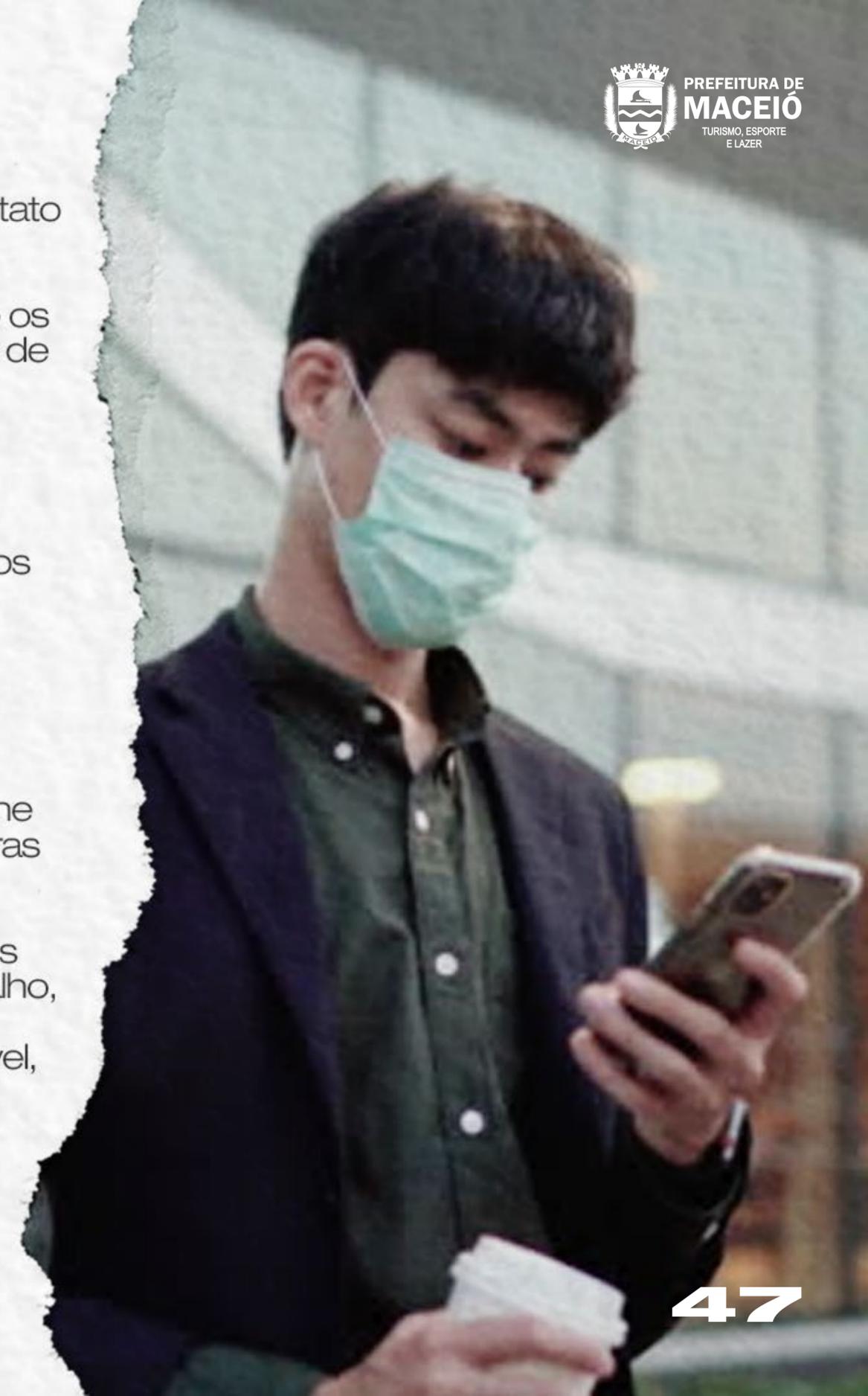
# PROCEDIMENTOS PREVENTIVOS

As empresas organizadoras de eventos, assim como os Centros de Eventos e a Hotelaria, deverão recorrer a algumas medidas para prevenir ou reduzir os riscos de contágio da covid-19 para reuniões e eventos em geral:

- Uso obrigatório de máscaras, prezando pela manutenção e higienização a cada uso ou descarte;
- Utilizar, quando possível, termômetro digital infravermelho de testa para aferir a temperatura dos colaboradores na chegada ao ambiente de trabalho;
- Manter uma distância mínima segura entre postos de trabalho e, onde não for possível, utilizar barreira física ou protetor de acrílico, fazendo a separação dos espaços;
- Alternar dias de comparecimento entre funcionários nas equipes, especialmente das equipes que atuam na operação dos eventos;
- Considerar jornadas de trabalho mais curtas nos primeiros meses de retomada;
- Privilegiar o teletrabalho;
- Providenciar todo protocolo de limpeza e higienização na ocorrência de um teste positivo para um funcionário, além do isolamento de

demais funcionários que tenham tido contato com o indivíduo contaminado;

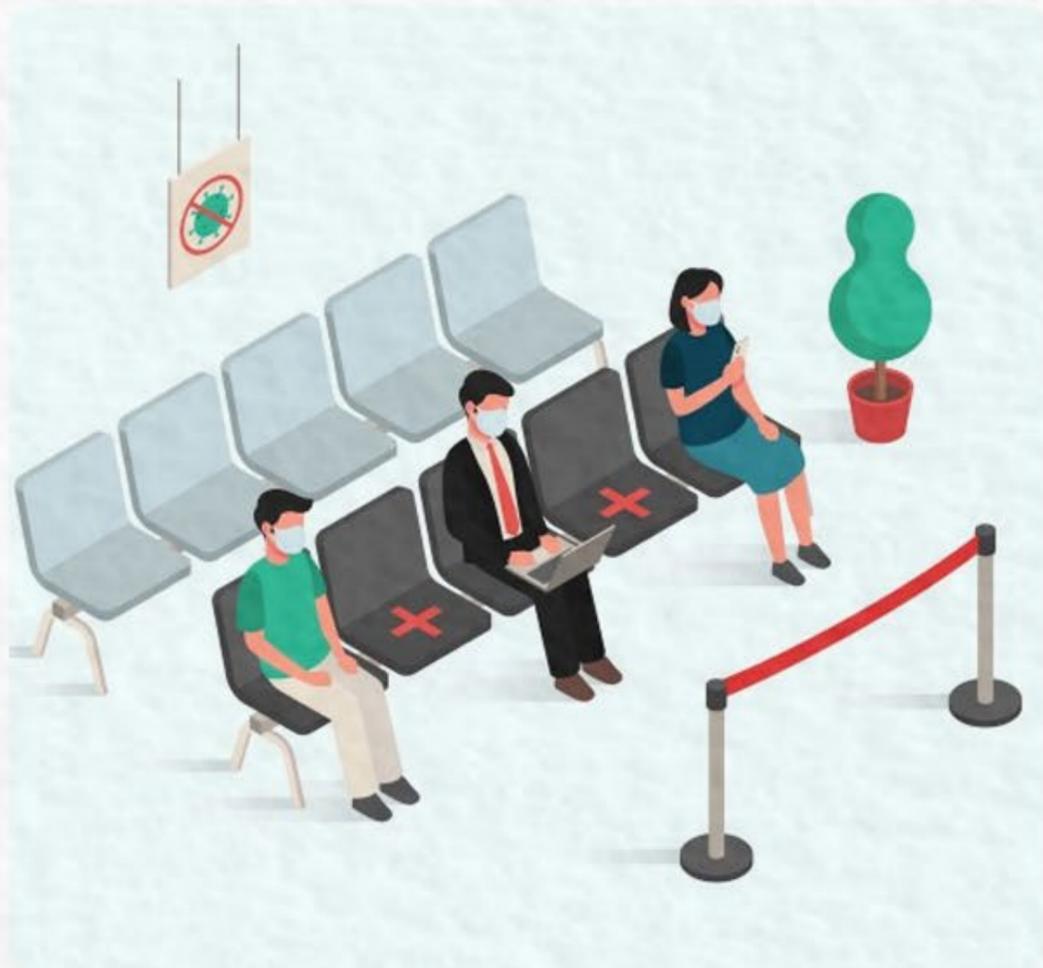
- Criar pôsteres informativos tanto sobre os sintomas da covid-19 quanto orientações de prevenção, higiene e distanciamento em refeitórios, corredores, sala de eventos, escadas, rolls de acesso às salas e nos postos de trabalho;
- Fazer sempre a correta higienização dos ambientes de trabalho, assim como dos equipamentos utilizados (computadores, teclados, mouses, canetas, bancadas, armários, maçanetas, interruptores, entre outros);
- Tentar organizar eventos de forma online quando possível e/ou intercalando palestras presenciais com palestras virtuais;
- Treinar as equipes para revisar os novos requisitos e diretrizes. No retorno ao trabalho, repetir o treinamento periodicamente, buscando ser o mais descontraído possível, para que o ambiente de trabalho seja produtivo.



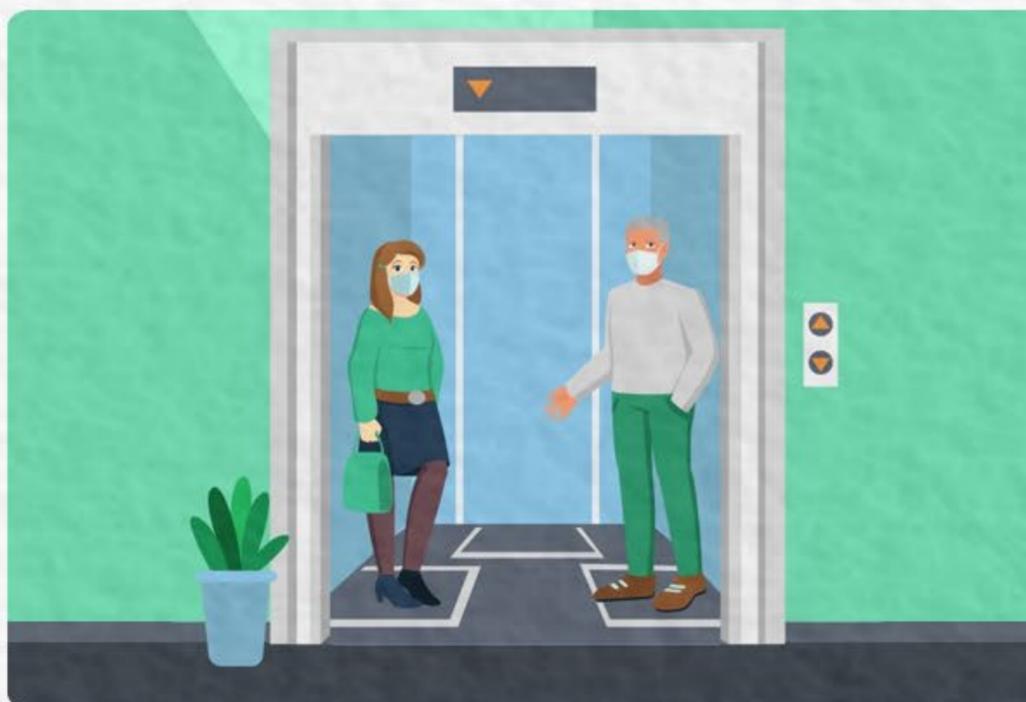
# ORGANIZADORAS E CENTROS DE EVENTOS

## ORGANIZAÇÃO E OPERAÇÃO DE EVENTOS

- Preparar os locais de realização dos eventos diminuindo, quando possível, sua ocupação total;
- Providenciar o distanciamento de cadeiras ou sinalizar o isolamento dos assentos que não poderão ser utilizados;



- Implantar sinalização no piso de modo a garantir o distanciamento entre pessoas em corredores, entradas de banheiros, refeitórios, locais para alimentação e áreas comuns aos participantes em até 2m;
- Incentivar o uso de escadas, além de melhorar o condicionamento físico, ajuda a evitar o contágio do covid-19;
- Os elevadores deverão ser utilizados individualmente, preferencialmente por pessoas deficientes ou com dificuldade de mobilidade;



- Garantir treinamento e atendimento às medidas de prevenção da equipe de serviços terceirizados que atuam ou atuarão em determinado evento;
- Manter, em todo evento, serviços médicos e procedimentos para o atendimento de casos suspeitos;
- Coordenar registro das diversas equipes de montagem, realização e desmontagem e manter esses registros em arquivo para que, em caso de contaminação de colaborador, seja possível monitorar as demais equipes;
- Instalar sinalização horizontal e marcação em qualquer local que possa gerar fila, como corredores, banheiros, elevadores e entradas de salas;
- Privilegiar no serviço de alimentação lanches e pratos prontos e individualizados, evitando o serviço de buffet;

# ORGANIZADORAS E CENTROS DE EVENTOS

## ORGANIZAÇÃO E OPERAÇÃO DE EVENTOS

### ANTES DO EVENTO

- Definir áreas de acomodação e isolamento para participantes e colaboradores, em caso de identificação de sintomas suspeitos, antes do encaminhamento adequado;
- Reduzir o número de vagas que poderão ser utilizadas no estacionamento, intercalando as vagas disponíveis;
- Alternar os bolsões de entrada para os ônibus, mantendo uma distância segura entre os grupos;
- Garantir sinalização indicativa de distanciamento em todos os espaços, bem como cartazes com orientações sobre higienização e procedimentos de segurança adotados no município;
- Manter dispensers com álcool em gel por todos os espaços e de fácil acesso aos participantes;

- Garantir que as equipes de trabalho estejam utilizando EPIs (incluindo máscaras e protetor facial de vinil, para aqueles que terão contato direto com os participantes dos eventos, a exemplo de recepcionista, garçons, equipe de serviços gerais, coordenadores de eventos etc.);
- Fazer a correta higienização de todos os espaços, antes da chegada dos participantes;
- Instalação de estações de lavagem das mãos fora do edifício ou dispensador de álcool em gel 70%, orientando a todos que utilizem antes de entrar no prédio;
- Ter sempre em lugar visível informes sobre a quantidade de pessoas que podem permanecer no local;



# ORGANIZADORAS E CENTROS DE EVENTOS

## ORGANIZAÇÃO E OPERAÇÃO DE EVENTOS

### DURANTE O EVENTO

- Informar aos participantes das medidas planejadas relacionadas à prevenção do covid-19;
- Evitar o uso de manobristas;
- Ter equipe disponível para constante orientação aos participantes sobre o uso de máscaras, distanciamento, uso de álcool em gel entre outros comportamentos necessários;
- Fiscalizar e orientar quanto à utilização intercalada de assentos e ocupação correta dos auditórios e salas de eventos;
- Arejar e ventilar, quando possível, ambientes fechados, salas e auditório abrindo janelas e permitindo a circulação de ar;
- Proceder a limpeza diária do ar-condicionado;
- Garantir que banheiros e lavabos tenham, permanentemente, sabonete líquido e toalhas de papel para correta higienização das mãos;
- Fiscalizar o distanciamento físico de 2m também em corredores e áreas de Buffet;

- Fazer a higienização dos banheiros a cada uma hora;
- Fazer a higienização das salas sempre após a saída de uma turma de participantes e antes da entrada da próxima turma;
- Esterilizar os utensílios de cozinha e mesas sempre após o uso;
- Fazer a higienização de maçanetas, corrimãos, chaves, interruptores, canetas que serão utilizadas por mais de uma pessoa;
- Disponibilizar, quando possível, tapete desinfetante na entrada do evento;
- Coleta e correta desinfecção de EPIs reutilizáveis, como macacão, luvas de couro, protetores auditivos, máscara de vinil, etc.;
- Evitar o uso e distribuição de materiais impressos e preferir os digitais e aplicativos;
- Caso realmente seja necessária a entrega de kits aos participantes do evento, incluir, se possível, máscara e álcool em gel.



# ORGANIZADORAS E CENTROS DE EVENTOS

## ORGANIZAÇÃO E OPERAÇÃO DE EVENTOS

### APÓS O EVENTO

- Manter os nomes e contatos dos participantes por pelo menos um mês;
- Se algum participante tiver que isolar-se por testar positivo ou suspeita de covid-19, o organizador deve informar aos participantes para monitorarem o desenvolvimento de sintomas por 14 dias, assim como à equipe que trabalhou no evento;
- Fazer a desinfecção e correta higienização de todos os espaços do Centro de Eventos, seja externo ou localizado em rede hoteleira.

### MANUAL DE SUSTENTABILIDADE E BOAS PRÁTICAS DE MACEIÓ

O turismo de negócios e eventos de Maceió já possui um Manual de Sustentabilidade e Sugestões de Boas Práticas, desenvolvido pela Prefeitura de Maceió e o Maceió Convention & Visitors Bureau - MC&VB, com o objetivo de fortalecer este que é o segundo segmento mais importante para o destino. Além das medidas específicas de prevenção contidas neste protocolo, é fundamental que os prestadores de serviços disponham dessa referência para alavancar ainda mais suas atividades e negócios. Mais do que nunca, a sustentabilidade será tema central e diferencial no setor de turismo.

A publicação está disponível no Observatório de turismo de Maceió:  
<http://www.observatorioturismo.maceio.al.gov.br/>





# MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

## DESTINO MACEIÓ

### 2020

---



**Secretaria Municipal de Turismo, Esporte e Lazer - SEMTEL**

Av. da Paz, 1422 - Centro, Maceió/AL | CEP: 57020-440 | Fone: +55 82 3336.3650

# @ f e Experimente Maceió  [experimentemaceio.com.br](http://experimentemaceio.com.br)