

PROTOSCOLOS SANITÁRIOS



MEIOS DE
HOSPEDAGEM

PROTOSCOLOS SANITÁRIOS

Considerações iniciais:

Este protocolo tem como objetivo auxiliar os estabelecimentos a reduzirem o risco de contágio aos seus funcionários e clientes. Ele foi desenvolvido em parceria com diversos representantes dos setores e foi validado pela Vigilância Sanitária do Estado de São Paulo, baseado em critérios técnicos e da saúde.

1. Este documento é complementar ao protocolo intersetorial, cujas diretrizes devem ser observadas. Ele pode ser consultado aqui (<https://www.saopaulo.sp.gov.br/wp-content/uploads/2020/05/protocolo-intersectorial-v-10.pdf>).
2. Caso sua empresa realize atividades que estão além do escopo do presente documento, consulte também os demais protocolos setoriais, no site do Plano SP (<https://www.saopaulo.sp.gov.br/planosp/setores/>).
3. Para conferir como proceder com a testagem e o acompanhamento dos funcionários, consulte o protocolo de acompanhamento da saúde do Estado de São Paulo. Ele pode ser consultado aqui (<https://www.saopaulo.sp.gov.br/wp-content/uploads/2020/07/protocolo-de-acompanhamento-covid-19.pdf>).
4. Ademais, a existência de um protocolo sanitário dedicado ao setor não determina sua abertura. Paralelamente, a inexistência de um protocolo não o impede de abrir. Para checar a situação da abertura dos negócios em sua cidade, consulte a Classificação atualizada do seu Departamento Regional de Saúde no Plano SP (<https://www.saopaulo.sp.gov.br/planosp/>).

Protocolos setoriais

I. Setor: Meios de hospedagem

Subsetor: Geral

Estabelecimentos e empresas aos quais se aplica: Hotéis, motéis, hostels, apart-hotéis, hotéis fazenda, SPAs com serviço de alojamento, pousadas, albergues e pensões, entre outros.

Protocolos:

| 1. DISTANCIAMENTO SOCIAL | | |
|---|-------------------|---------------|
| DIRETRIZES | PARA FUNCIONÁRIOS | PARA CLIENTES |
| Durante a realização de “serviço de quarto”, o garçom/copeiro não deve acessar a unidade do cliente, entregando a bandeja ao cliente em frente ao respectivo quarto. | Recomendável | Recomendável |
| Para o serviço de coffee break, devem ser considerados kits individuais para reduzir o contato de pessoas próximas às mesas de serviço. | Recomendável | Recomendável |
| Para restaurantes com espaços reduzidos, deve-se considerar a reserva de horários junto do cliente de forma antecipada. | Recomendável | Recomendável |
| É proibido formação de filas para solicitação e retirada do alimento pelo próprio hóspede em local de cocção visível. | N/A | Recomendável |
| A recomendação é que o hóspede não tenha nenhum contato com o alimento, que estará protegido e não deverá ficar exposto ao ambiente. Recomenda-se que o serviço de alimentos e bebidas seja entregue no ato de consumo do hóspede na mesa, servido de forma embratada ou com pequenas porções personalizadas. | N/A | Recomendável |
| Brinquedotecas devem permanecer fechadas durante a reabertura das atividades. Atividades ao ar livre podem ser incentivadas, desde que respeitem a distância mínima recomendada. | N/A | Recomendável |
| Providenciar o afastamento de mobiliário em áreas de lazer (espreguiçadeiras, esteiras, mesas etc.) e orientar os hóspedes para que evitem aglomerações e os móveis devem ser afastados um dos outros. | N/A | Recomendável |
| Deve ser dado atendimento preferencial às pessoas do grupo de risco, em todos os setores do hotel, garantindo um fluxo ágil para que permaneçam o mínimo de tempo possível na recepção do estabelecimento. | Recomendável | Recomendável |

2. HIGIENE PESSOAL

| DIRETRIZES | PARA FUNCIONÁRIOS | PARA CLIENTES |
|---|-------------------|---------------|
| A equipe de serviço de quarto deve cobrir bandejas, protegendo os alimentos durante o transporte até a unidade habitacional e, ao término das refeições, os utensílios devem ser dispostos do lado de fora do quarto (no corredor, ao lado da porta) pelo hóspede, para que sejam recolhidos. | Recomendável | Recomendável |
| Os uniformes da equipe de governança (equipe de higiene e lavanderia) devem ser lavados no hotel ou em lavanderia terceirizada. | Recomendável | Recomendável |
| 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%. | Recomendável | Recomendável |
| Manobristas devem higienizar volante, botões, maçaneta, sensor/chave do carro antes de dirigir o veículo e na entrega ao cliente. Além disso, a higienização das mãos com água e sabão ou, na impossibilidade, álcool em gel 70% deve ser realizada antes e depois de cada carro manobrado e o uso de máscara deve ser essencial durante o trajeto e manobra. | Recomendável | Recomendável |
| O mensageiro deve higienizar a alça da mala, o puxador do zíper e o cadeado/lacre antes e depois de realizar a entrega. | Recomendável | Recomendável |

3. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES

| DIRETRIZES | PARA FUNCIONÁRIOS | PARA CLIENTES |
|---|-------------------|---------------|
| Remover o lixo com frequência, de forma a não gerar acúmulo, utilizando procedimentos seguros para prevenção de contaminações e contágio. Todas as lixeiras devem ter sacos plásticos a fim de evitar que fluidos corpóreos tenham contato com a lixeira. | Recomendável | N/A |
| Remover objetos de uso tipicamente compartilhado (como jornais, revistas e livros) de espaços comuns e dos quartos para evitar a contaminação indireta. | Recomendável | Recomendável |
| O cartão-chave deve ser efetivamente higienizado ao ser recebido e antes de ser reutilizado. No check-out, recomenda-se que o recepcionista não pegue o cartão da mão do hóspede, e sim que o hóspede o deposite em local específico. | Recomendável | Recomendável |

| | | |
|---|--------------|--------------|
| Retirar todos os utensílios de mesas de restaurantes de hóspedes e refeitórios de funcionários imediatamente após a desocupação e proceder a higienização dos mesmos após a saída do cliente. Dê preferência para o uso de sachês descartáveis. | Recomendável | Recomendável |
| Manter todas as unidades habitacionais em boas condições de higiene durante o processo de higienização, deixando portas e janelas abertas e ar condicionado desligado. | Recomendável | Recomendável |
| Oferecer ao hóspede no check-in um extenso pacote de produtos no frigobar, reduzindo assim a necessidade de reabastecimento e a presença de colaboradores no quarto. | Recomendável | Recomendável |
| Ao final da estadia do hóspede, deverá ser realizada limpeza e desinfecção completa do apartamento e superfícies, antes da entrada de novo hóspede. | Recomendável | Recomendável |
| Os talheres utilizados nos refeitórios devem ser entregues junto com o prato pelo auxiliar ou copeira ou embalados individualmente. | Recomendável | N/A |
| Devem ser realizadas inspeções diárias pela liderança em todas as áreas de preparo e serviço de alimentos para garantir que os métodos de limpeza e higienização sejam seguidos e realizados de modo consistente, conforme manual interno. | Recomendável | N/A |

4. COMUNICAÇÃO

| DIRETRIZES | PARA FUNCIONÁRIOS | PARA CLIENTES |
|---|-------------------|---------------|
| O hóspede deve receber informações sobre novos protocolos de saúde, bem como deve informar sobre sua condição e estado de saúde, indicando se está dentro do grupo de risco (idosos, diabéticos etc.) e se possui plano de saúde. | Recomendável | Recomendável |

5. MONITORAMENTO DAS CONDIÇÕES DE SAÚDE

| DIRETRIZES | PARA FUNCIONÁRIOS | PARA CLIENTES |
|--|-------------------|---------------|
| Realizar a aferição de temperatura dos funcionários no início do turno e dos hóspedes no check-in. | Recomendável | Recomendável |



SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

         /governosp

www.sp.gov.br