



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DOURADO

CNPJ 51.814.960/0001-26

## DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ZOOSES E VIGILÂNCIA SANITÁRIA

Rua Padre Sampaio, nº 35, Jardim Aeroporto - Dourado/SP - CEP: 13590-000 Fone/Fax (16) 33453112

www.dourado.sp.gov.br e-mail: [vigilanciasanitaria@dourado.sp.gov.br](mailto:vigilanciasanitaria@dourado.sp.gov.br)

### PROTOCOLO SANITÁRIO PARA REABERTURA CONSCIENTE DOS SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM

#### 1. DISTANCIAMENTO SOCIAL

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.

Para o serviço de coffee break, devem ser considerados kits individuais para reduzir o contato de pessoas próximas às mesas de serviço.

Para restaurantes com espaços reduzidos, deve-se realizar a reserva de horários junto do cliente de forma antecipada. Demarcar linhas com 1,5 de distância entre elas para que os hóspedes aguardem para retirada de alimentos no buffet. Garantir o espaçamento de 1,5 metros entre as mesas de refeição;

É proibido formação de filas para solicitação e retirada do alimento pelo próprio hóspede em local de cocção visível.

A recomendação é que o hóspede não tenha nenhum contato com o alimento, que estará protegido e não deverá ficar exposto ao ambiente. O serviço de alimentos e bebidas deverá ser entregue no ato de consumo do hóspede na mesa, servido de forma empastada ou com pequenas porções personalizadas.

Brinquedotecas devem permanecer fechadas durante a reabertura das atividades. Atividades ao ar livre podem ser incentivadas, desde que respeitem a distância mínima recomendada.

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.

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.

Organizar as filas de espera utilizando senhas, preferencialmente digitais, via celular ou outro meio digital.

Sempre que possível, utilizar métodos de pagamentos através de aplicativo, QRCode e outros modelos sem contato físico entre funcionário e hóspede.

#### 2. HIGIENE PESSOAL

Disponibilizar álcool em gel 70% para funcionários e clientes, especialmente na entrada do estabelecimento e nos locais de pagamento. Envelopar as máquinas de cartão com filme plástico e higienizá-las após cada uso.

Organizar equipe para orientação e auxílio dos clientes quanto à necessidade e importância da higienização das mãos com água e sabão, preferencialmente, ou com álcool em gel 70% e da utilização de máscaras, bem como garantir que todos os funcionários estejam utilizando máscaras e demais equipamentos de proteção, como luvas descartáveis.

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.

Os uniformes da equipe de governança (equipe de higiene e lavanderia) devem ser lavados no hotel ou em lavanderia terceirizada.

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%.

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.

O mensageiro deve higienizar a alça da mala, o puxador do zíper e o cadeado/lacre antes e depois de realizar a entrega.

#### 3. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES



# PREFEITURA MUNICIPAL DE DOURADO

CNPJ 51.814.960/0001-26

## DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ZOOSES E VIGILÂNCIA SANITÁRIA

Rua Padre Sampaio, nº 35, Jardim Aeroporto - Dourado/SP - CEP: 13590-000 Fone/Fax (16) 33453112

www.dourado.sp.gov.br e-mail: [vigilanciasanitaria@dourado.sp.gov.br](mailto:vigilanciasanitaria@dourado.sp.gov.br)

Aperfeiçoar e reforçar os processos de limpeza e higienização em todos os ambientes, incluindo piso, balcões, mesas, cadeiras, computadores, entre outros, ao início e término de cada dia e intensificar a limpeza de áreas comuns e de grande circulação de pessoas durante o período de funcionamento.

Sempre que possível, retirar ou evitar o uso de tapetes e carpetes, facilitando o processo de higienização. Não sendo possível a retirada, reforçar a limpeza e higienização dos mesmos.

Disponibilizar kits de limpeza aos funcionários e orientá-los para a higienização das superfícies e objetos de contato frequente antes e após o seu uso, tais como botões, mesas, computadores e volantes.

Quando possível, evitar o uso de ar condicionado. Caso seja a única opção de ventilação, instalar e manter filtros e dutos limpos, além de realizar a manutenção e limpeza semanais do sistema de ar condicionado.

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.

Remover objetos de uso tipicamente compartilhado (como jornais, revistas e livros) de espaços comuns e dos quartos para evitar a contaminação indireta.

O cartão-chave deve ser efetivamente higienizado ao ser recebido e antes de ser reutilizado. No check-out, o recepcionista não deve pegar o cartão da mão do hóspede, e sim que o hóspede o deposite em local específico.

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.

Manter todas as unidades habitacionais em boas condições de higiene durante o processo de higienização, deixando portas e janelas abertas e ar condicionado desligado.

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.

Ao final da estadia do hóspede, deverá ser realizada limpeza e desinfecção completa do apartamento e superfícies, antes da entrada de novo hóspede.

Os talheres utilizados nos refeitórios devem ser entregues junto com o prato pelo auxiliar ou copeira ou embalados individualmente.

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.

Definir tempo de troca dos quartos (sugestão inicial: 24h) e alas iniciais para ocupação.

## 4. COMUNICAÇÃO

Realizar campanha para conscientizar e estimular a importância da utilização de máscaras pelos hóspedes e propagar a relevância e efetividade da higienização das mãos com água e sabão ou, em sua ausência, álcool em gel 70%.

Realizar (antes da reabertura) treinamento dos funcionários nos seguintes temas: - Higiene das mãos: técnica correta e momentos certos. Quando pode usar álcool gel x quando pode ser água e sabão; - Uso de equipamento de proteção individual: qual equipamento, como colocar e, principalmente, retirar e higienizar; - Limpeza e desinfecção, com foco em superfícies frequentemente tocadas - Mudanças nas rotinas da instituição; - Detecção de sinais e sintomas da doença.

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.

Distribuir comunicados e avisos por todos os ambientes do hotel que instruem os clientes sobre as normas vigentes no ambiente.

## 5. MONITORAMENTO DAS CONDIÇÕES DE SAÚDE

Acompanhar rigorosamente as recomendações dos órgãos competentes para implementação de novas medidas, produtos ou serviços de prevenção.

Realizar a aferição de temperatura dos funcionários no início do turno e dos hóspedes no check-in.



---

# PREFEITURA MUNICIPAL DE DOURADO

---

CNPJ 51.814.960/0001-26

**DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ZONOSSES E VIGILÂNCIA SANITÁRIA**

Rua Padre Sampaio, nº 35, Jardim Aeroporto - Dourado/SP - CEP: 13590-000 Fone/Fax (16) 33453112

www.dourado.sp.gov.br e-mail: [vigilanciasanitaria@dourado.sp.gov.br](mailto:vigilanciasanitaria@dourado.sp.gov.br)