

meios de hospedagem

protocolo sanitário

Revisão 02 de 12/06/2020



PREFEITURA DE
MOGI DAS CRUZES

setor

meios de hospedagem

PROTOSCOLOS SANITÁRIOS

Protocolos setoriais

I. Setor: Meios de hospedagem

Subsetor: Geral

ÍNDICES E REVISÕES		
Rev.	Data	Descrição
0	08/06/2020	Emissão Inicial
1	11/06/2020	Alterada a palavra "Recomendável" para "Obrigatório".
2	12/06/2020	Criado índice de revisões.

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.	Obrigatório	Obrigatório
Para o serviço de coffee break, devem ser considerados kits individuais para reduzir o contato de pessoas próximas às mesas de serviço.	Obrigatório	Obrigatório
Para restaurantes com espaços reduzidos, deve-se considerar a reserva de horários junto do cliente de forma antecipada.	Obrigatório	Obrigatório
É proibido formação de filas para solicitação e retirada do alimento pelo próprio hóspede em local de cocção visível.	N/A	Obrigatório
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 empratada ou com pequenas porções personalizadas.	N/A	Obrigatório
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	Obrigatório
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	Obrigatório
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.	Obrigatório	Obrigatório

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.	Obrigatório	Obrigatório
Os uniformes da equipe de governança (equipe de higiene e lavanderia) devem ser lavados no hotel ou em lavanderia terceirizada.	Obrigatório	Obrigatório
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%.	Obrigatório	Obrigatório
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.	Obrigatório	Obrigatório
O mensageiro deve higienizar a alça da mala, o puxador do zíper e o cadeado/lacre antes e depois de realizar a entrega.	Obrigatório	Obrigatório

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.	Obrigatório	N/A
Remover objetos de uso tipicamente compartilhado (como jornais, revistas e livros) de espaços comuns e dos quartos para evitar a contaminação indireta.	Obrigatório	Obrigatório
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.	Obrigatório	Obrigatório
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.	Obrigatório	Obrigatório
Manter todas as unidades habitacionais em boas condições de higiene durante o processo de higienização, deixando portas e janelas abertas e ar condicionado desligado.	Obrigatório	Obrigatório
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.	Obrigatório	Obrigatório
Ao final da estadia do hóspede, deverá ser realizada limpeza e desinfecção completa do apartamento e superfícies, antes da entrada de novo hóspede.	Obrigatório	Obrigatório
Os talheres utilizados nos refeitórios devem ser entregues junto com o prato pelo auxiliar ou cozeira ou embalados individualmente.	Obrigatório	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.	Obrigatório	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.	Obrigatório	Obrigatório

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



PREFEITURA DE
MOGI DAS CRUZES

material desenvolvido pela coordenadoria de comunicação da prefeitura de mogi das cruces - jun/2020