

# POP

HC-UFTM/EBSERH

## Guarda-Volumes de Visitantes

Versão: 2 | 2025

**SUPERINTENDENTE**

LUCIANA DE ALMEIDA SILVA TEIXEIRA

**GERENTE ADMINISTRATIVO**

RODRIGO JULIANO MOLINA

**CHEFE DA DIVISÃO DE LOGÍSTICA E INFRAESTRUTURA HOSPITALAR**

ÁLVARO APARECIDO SANTIAGO

**CHEFE DA UNIDADE DE SUPORTE OPERACIONAL**

EURÍPEDES ROGÉRIO DOS SANTOS CAMILO

**ELABORAÇÃO DA VERSÃO ATUAL**

Eurípedes Rogério dos Santos Camilo, Unidade de Suporte Operacional

**AVALIAÇÃO TÉCNICA**

Raquel Bessa Ribeiro Rosalino, Unidade de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente  
Renata Maria Dias de Abreu, Setor de Hotelaria Hospitalar

**REGISTRO, VALIDAÇÃO DE FORMA E REVISÃO**

Ana Paula Corrêa Gomes, Comissão de Gestão da Qualidade Documental

**APROVAÇÃO**

Álvaro Aparecido Santiago, Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

Data da emissão: 24/9/2025

Vigência: dois anos

Código do documento: POP.HC-UFTM-USOP.002

ISBN:

*Cópia eletrônica não controlada. Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. O uso deste documento em meio físico ou fora da vigência pode disseminar informação e/ou procedimento desatualizados © 2025, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados [www.ebserh.gov.br](http://www.ebserh.gov.br)*



## 1. OBJETIVO

Este documento tem como objetivo padronizar o uso do guarda-volumes por visitantes de pacientes internados no Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM), assegurando a segurança dos pertences, a biossegurança hospitalar e o cumprimento das normas legais aplicáveis.

## 2. INFORMAÇÕES GERAIS

Os itens pessoais de visitantes, muitas vezes utilizados em ambientes externos, dificulta a higienização, e podem funcionar como vetores de microrganismos, especialmente em setores críticos, como Unidades de Terapia Intensiva (UTIs) e Centros Cirúrgico. Com a adoção de guarda-volumes, é possível armazenar com segurança os pertences de visitantes, antes do ingresso em áreas sensíveis do hospital, promovendo melhores práticas de biossegurança.

Neste procedimento há diretrizes detalhadas para o acondicionamento adequado e seguro dos pertences pessoais dos visitantes durante sua permanência nas dependências do hospital, a fim de:

- assegurar a integridade e a privacidade dos pertences armazenados no guarda-volumes, garantindo que sejam devolvidos aos proprietários sem danos ou perdas;
- facilitar a identificação e recuperação dos pertences por parte dos visitantes, por meio de um sistema de registro e controle, promovendo a organização e a fluidez nos procedimentos relacionados ao guarda-volumes, evitando a ocorrência de filas, extravios ou inconvenientes para os visitantes, minimizando riscos de segurança, prevenindo o acesso não autorizado aos pertences armazenados e garantindo que apenas os proprietários tenham acesso aos seus itens;
- propiciar o treinamento dos profissionais responsáveis pelo serviço de guarda-volumes, garantindo que estejam capacitados para atender os visitantes;
- fornecer informações precisas e agir de acordo com os procedimentos estabelecidos, com intuito de atender às normas e regulamentações aplicáveis, como o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) e diretrizes pertinentes à segurança e privacidade dos visitantes.

Ao alcançar esses objetivos, este procedimento visa aprimorar a experiência dos visitantes, promovendo a segurança, a organização durante sua visita ao hospital, contribuindo para a qualidade dos serviços prestados.

## 3. DEFINIÇÕES

- **ESCANINHOS:** compartimentos de armazenamento. Serão disponibilizados escaninhos com as dimensões de 44cm (altura) x 32cm (largura) x 37cm (profundidade). Os objetos deverão estar acondicionados em embalagem compatível com as dimensões dos escaninhos e não será permitida a guarda de objetos fora dos escaninhos.
- **PACIENTE:** é aquele que foi admitido no hospital para receber tratamento, monitoramento ou cuidados médicos. Ele requer cuidados e assistência contínuos, permanecendo internado durante um período determinado. Durante sua hospitalização, o paciente recebe atenção médica, terapêutica e de enfermagem, com o objetivo de tratar sua condição de saúde, promover a recuperação e garantir seu conforto e segurança dentro do ambiente hospitalar.
- **VISITANTE:** pessoa que vai ao ambiente hospitalar para oferecer suporte, companhia ou visitar um paciente internado, seguindo as políticas e horários de visitas estabelecidos pela instituição.

- **TRABALHADOR:** profissional responsável por receber e orientar pacientes, visitantes e fornecedores, fornecendo informações, direcionando para os setores corretos e auxiliando nas demandas administrativas relacionadas ao atendimento hospitalar.
- **PERTENCES:** são objetos pessoais dos visitantes que são armazenados temporariamente de forma segura. Exemplo: bolsas, sacolas, capacetes, roupas e outros itens não essenciais durante sua estadia no hospital.
- **UNIDADE DE INTERNAÇÃO:** local específico do hospital onde os pacientes estão hospitalizados e recebendo cuidados médicos, onde os visitantes são autorizados a entrar para visitar e oferecer suporte aos pacientes internados.

#### 4. INSTRUÇÃO LEGAL

- **Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990):** o Código de Defesa do Consumidor estabelece os direitos e deveres dos consumidores, incluindo a proteção dos seus bens e propriedades. O hospital, ao oferecer o serviço de guarda-volumes, deve assegurar a segurança e integridade dos pertences dos visitantes.
- **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018):** a LGPD estabelece diretrizes sobre o tratamento de dados pessoais. No contexto do guarda-volumes, o hospital deve garantir a privacidade e segurança das informações pessoais dos usuários que são armazenadas juntamente com seus pertences.

“O tratamento de dados pessoais no serviço de guarda-volumes deve observar os princípios da finalidade, necessidade, segurança e transparência, conforme estabelecido no Art. 6º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) <sup>1</sup>.”

“A base legal para o tratamento desses dados está prevista no Art. 7º, inciso II da LGPD, que autoriza o tratamento de dados pessoais quando necessário para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador <sup>2</sup>.”

- **Normas de Segurança do Trabalho:** as Normas Regulamentadoras (NRs) emitidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, que estabelecem diretrizes para a segurança e saúde dos trabalhadores. No caso do guarda-volumes, é importante garantir que os colaboradores envolvidos estejam cientes dos procedimentos de segurança, uso adequado de equipamentos e prevenção de acidentes.
- **Normas Sanitárias e de Vigilância:** A Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) é responsável por regulamentar e fiscalizar as práticas de saúde no Brasil. As normas podem ser aplicáveis ao guarda-volumes em hospitais, visando garantir a higiene, limpeza e segurança dos espaços e pertences armazenados.

A Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) nº 50/2002 da Anvisa estabelece critérios técnicos para o planejamento físico de estabelecimentos assistenciais de saúde, incluindo diretrizes para controle de infecção hospitalar. Entre essas diretrizes, destaca-se a necessidade de restringir o tráfego de pessoas e objetos em áreas críticas, como forma de evitar contaminações cruzadas e garantir a segurança sanitária <sup>1</sup>.

##### 4.1 Tipos de Pertences no Guarda-Volumes

No guarda-volumes serão permitidos o armazenamento de pertences pessoais, alguns exemplos comuns de pertences que podem ser guardados no guarda-volumes incluem:

- **Bolsas:** para guardar, documentos, chaves, entre outros.

- Roupas e acessórios extras: caso os visitantes tenham itens adicionais, como casacos, bonés, lenços, entre outros.
- Pertences pessoais não essenciais: itens pessoais que não são necessários durante o período de visita, como livros, revistas, jogos, brinquedos, entre outros.

Observação: poderão ser acondicionados no guarda-volumes, objetos pessoais até o tamanho limite dos escaninhos.

## 5. PREPARAÇÃO DO ACONDICIONAMENTO DOS PERTENCES

No ato da visita ao paciente internado no HC-UFTM, o visitante será orientado pelo recepcionista em relação às normas para uso do guarda-volumes.

O recepcionista deverá fazer o cadastro e registro das informações (exemplo: nome, nº de documento, endereço e telefone de contato) do visitante no sistema de controle de visitantes (CV), orientá-lo quanto aos objetos que podem ser acondicionados, e encaminhá-lo à sala de guarda-volumes, onde o colaborador irá entregar uma chave de escaninho e direcioná-lo ao guarda-volumes.

A preparação dos pertences que serão acondicionados nos escaninhos será feita pelo próprio visitante, que será o responsável por acondicionar todos os pertences dentro do armário, com o cuidado e zelo necessário, sendo ele mesmo o responsável por fechar o armário e guardar a chave em seu poder até a retirada do objeto, na saída do hospital.

## 6. PROCEDIMENTO PARA UTILIZAÇÃO DOS GUARDA-VOLUMES

- Será disponibilizado 1 (um) escaninho ao visitante, para que possa proceder à guarda de objetos, de forma independente, sem o auxílio de porteiro.
- Os visitantes serão orientados sobre a utilização do serviço de guarda-volumes, os benefícios da utilização do serviço, tanto para comodidade própria quanto para a preservação dos pacientes do hospital.
- Quando o visitante chegar nos guichês, localizados na recepção principal do HC-UFTM, será realizado o seu cadastramento pelo recepcionista, onde será gerada a etiqueta de identificação do visitante, com o código de barras único; após, o visitante será direcionado à sala de guarda-volumes ao lado dos guichês, onde o colaborador da sala de guarda-volumes irá disponibilizar uma chave do escaninho com código de barras, referente ao número do escaninho, que será vinculada à etiqueta gerada através do sistema de controle de visitantes (CV), entregando em seguida para o visitante para a guarda dos seus pertences.
- O visitante vai até o escaninho, onde é auxiliado pelo colaborador responsável, que irá orientá-lo quanto à importância de não deixar celular na bolsa, tendo em vista a possível necessidade de contato posterior.
- Após a guarda dos pertences, o visitante adentra o HC-UFTM, permanecendo o tempo destinado à sua visita.
- Ao sair, haverá um colaborador na portaria de saída, que irá realizar a leitura do código de barras do visitante e o sistema de controle de visitantes informará imediatamente se houver pertences no guarda-volumes; o visitante será encaminhado a retirar os seus pertences em seguida.
- O visitante ao retirar seus pertences, será auxiliado pelo colaborador da Sala de Guarda-Volumes, que irá conferir o nome do visitante, a etiqueta e o armário utilizado.
- Os colaboradores não são responsáveis pela guarda dos pertences dos visitantes, apenas irão prestar orientações; o próprio visitante será o responsável pela guarda do pertence, a guarda

da chave do armário e a retirada posterior.

- O funcionamento do serviço será das 8 às 19h30min e o ambiente será monitorado por câmera 24 horas.

## 7. PROCEDIMENTO EM CASO DE ESQUECIMENTO

Ao final da visita, o sistema de controle visitantes emite um alerta sobre as pendências de devolução e o histórico das chaves.

O colaborador da Sala de Guarda-Volumes irá entrar em contato com os visitantes que não devolveram as chaves.

Os objetos que permanecerem no guarda-volumes por mais de 15 (quinze) dias após a alta hospitalar do paciente visitado, serão destinados para doação, a critério da Administração do HC-UFTM.

A doação será precedida de 3 (três) tentativas de contato documentadas, em datas diferentes. Esta ação será informada ao visitante, no momento da entrega da chave para utilização do guarda-volumes.

## 8. OBJETOS NÃO PERMITIDOS DENTRO DO HOSPITAL

- Qualquer tipo de enxoval, tal como toalhas, lençóis, cobertores e similares;
- Qualquer tipo de alimento ou refeição para pacientes que não esteja normalmente autorizado pela equipe de nutrição do HC-UFTM.

### 8.1 Objetos não permitidos nos escaninhos

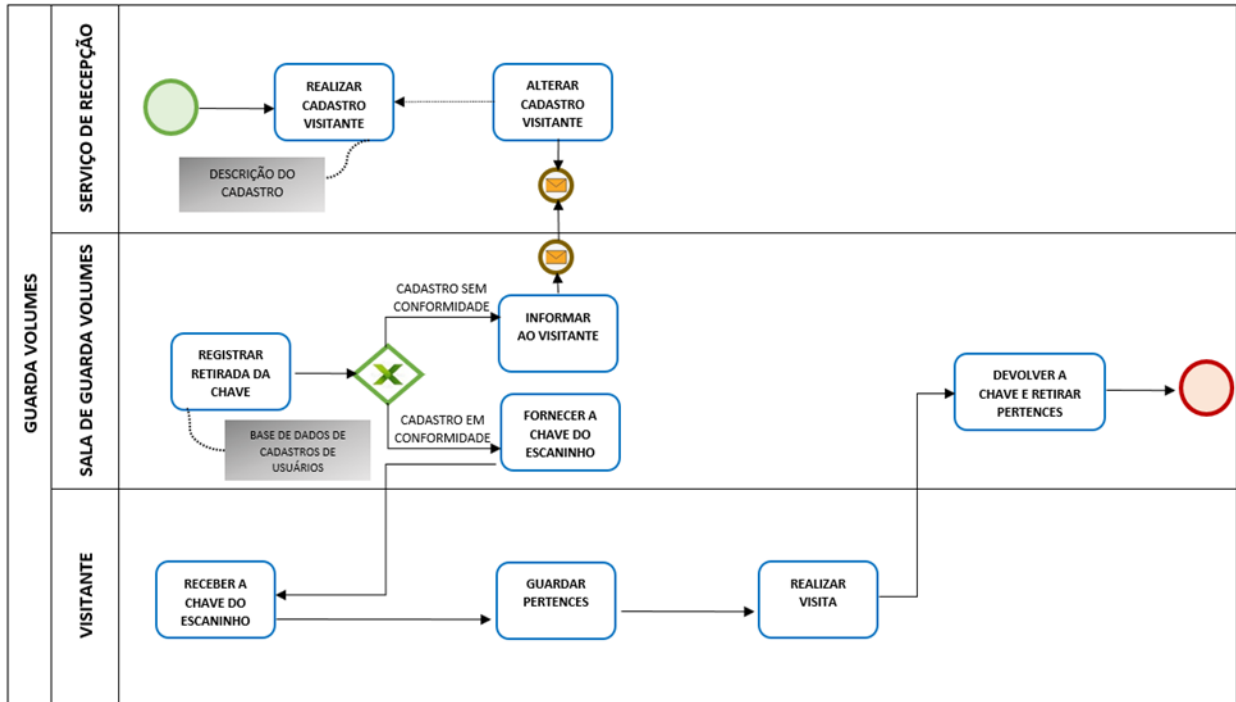
- Bagagens e objetos em dimensões superiores aos tamanhos dos escaninhos;
- Malas, mochilas, sacolas, capacetes, carrinhos de bebê, bebê-conforto, bacias e similares;
- Armas de fogo, munições, facas e similares;
- Equipamentos eletrônicos (computadores, notebooks, celulares, tablets, outros);
- Dinheiro, joias ou outros bens de valor;
- Alimentos perecíveis (frutas, salgados, bolos, outros);
- Materiais ilícitos.

A proibição de armazenamento de equipamentos eletrônicos e valores nos escaninhos do guarda-volumes do hospital se justifica pela não responsabilidade da instituição por objetos de alto valor e pelo risco elevado de extravio ou furto. Jurisprudência consolidada reconhece que, mesmo com a responsabilidade objetiva prevista no Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a ausência de segurança mínima ou a guarda de bens de valor sem controle adequado pode eximir o prestador de serviço de responsabilidade total, especialmente quando há cláusula expressa de exclusão de responsabilidade e orientação prévia ao usuário.

## 9. IMPORTANTE

- O HC-UFTM não se responsabilizará pela guarda de objetos fora das especificações estabelecidas neste Procedimento Operacional Padrão (POP).
- Os casos excepcionais deverão ser tratados pela Unidade de Suporte Operacional (USOP).

### 10. FLUXOGRAMA



### 11. REFERÊNCIAS

1. AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). Resolução RDC nº 50, de 21 de fevereiro de 2002. Dispõe sobre o regulamento técnico para planejamento, programação, elaboração e avaliação de projetos físicos de estabelecimentos assistenciais de saúde. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 20 mar. 2002.
2. BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990.
3. BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 15 ago. 2018.
4. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO (Brasil). Normas Regulamentadoras de Segurança e Saúde no Trabalho. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br>. Acesso em: jul. 2025.

## 12. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO

Versão	Data	Descrição da ação/atualização
1	23/10/2023	Elaboração da 1ª versão do POP
2	24/9/2025	Revisão da redação, atualização das normativas aplicáveis, inserção de <i>checklist</i> , verificação da conformidade do serviço e inserção em novo modelo

## 13. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

### Elaboração da versão atual (versão 2) – data: 25/7/2025

Eurípedes Rogério dos Santos Camilo, chefe da Unidade de Suporte Operacional (USOP)

### Avaliação técnica – data: 4/9/2025 a 16/9/2025

Raquel Bessa Ribeiro Rosalino, chefe da Unidade de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente

Renata Maria Dias de Abreu, chefe do Setor de Hotelaria Hospitalar

### Aprovação – data: 4/8/2025

Álvaro Aparecido Santiago, chefe da Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar (DLIH)

### Registro, análise, formatação e revisão – data: 24/9/2025

Ana Paula Corrêa Gomes, coordenadora da Comissão de Gestão da Qualidade Documental

### Elaboração da versão 1 – data: 23/10/2023

Eurípedes Rogério dos Santos Camilo, chefe da Unidade de Serviços Gerais

### Registro, análise, formatação e revisão

Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento, Gestão de Riscos e Controles Internos

### Aprovação

Álvaro Aparecido Santiago, chefe da DLIH substituto

**APÊNDICE A – Lista de verificação (checklist)****1. Orientação Inicial ao Visitante**

- Visitante recebeu orientação sobre o uso do guarda-volumes.
- Informações pessoais foram cadastradas no sistema CV (nome, documento, endereço, telefone).
- Visitante foi informado sobre os objetos permitidos e proibidos.

**2. Entrega e Registro da Chave**

- Chave do escaninho foi entregue ao visitante.
- Código de barras da chave foi vinculado à etiqueta do visitante no sistema CV.

**3. Acondicionamento dos Pertences**

- Visitante acondicionou os pertences dentro do escaninho.
- Escaninho foi fechado corretamente pelo visitante.
- Visitante manteve a chave sob sua posse.

**4. Monitoramento e Segurança**

- Ambiente do guarda-volumes está sob monitoramento por câmeras 24h.
- Funcionamento do serviço está dentro do horário (8h às 19h30min).

**5. Retirada dos Pertences**

- Leitura do código de barras foi realizada na saída.
- Visitante foi encaminhado à sala de guarda-volumes para retirada.
- Conferência de nome, etiqueta e escaninho foi realizada pelo colaborador.

**6. Procedimento em Caso de Esquecimento**

- Sistema CV emitiu alerta de pendência.
- Colaborador tentou contato com visitante.
- Visitante foi informado sobre prazo de 15 dias para retirada.
- Objetos não retirados foram destinados à doação conforme política.

**7. Objetos Proibidos**

- Verificação de que nenhum dos seguintes itens foi armazenado:
  - Enxoval (toalhas, lençóis, cobertores)
  - Alimentos não autorizados
  - Bagagens grandes, carrinhos, capacetes
  - Armas, munições, objetos cortantes
  - Equipamentos eletrônicos e bens de valor
  - Materiais ilícitos

**8. Exceções e Responsabilidades**

- Casos excepcionais foram encaminhados à Unidade de Suporte Operacional.
- Visitante foi informado que a guarda dos pertences é de sua responsabilidade.