

E-BOOK
PROTOCOLOS OPERACIONAIS
PARA CONTROLE DA PANDEMIA
DO CORONAVÍRUS

AGÊNCIAS RECEPTIVAS E TRANSPORTES

SEBRAE



Objetivos

DA CONSULTORIA

Apresentar protocolos operacionais que sejam compatíveis com as necessidades do consumidor no período pós-isolamento.

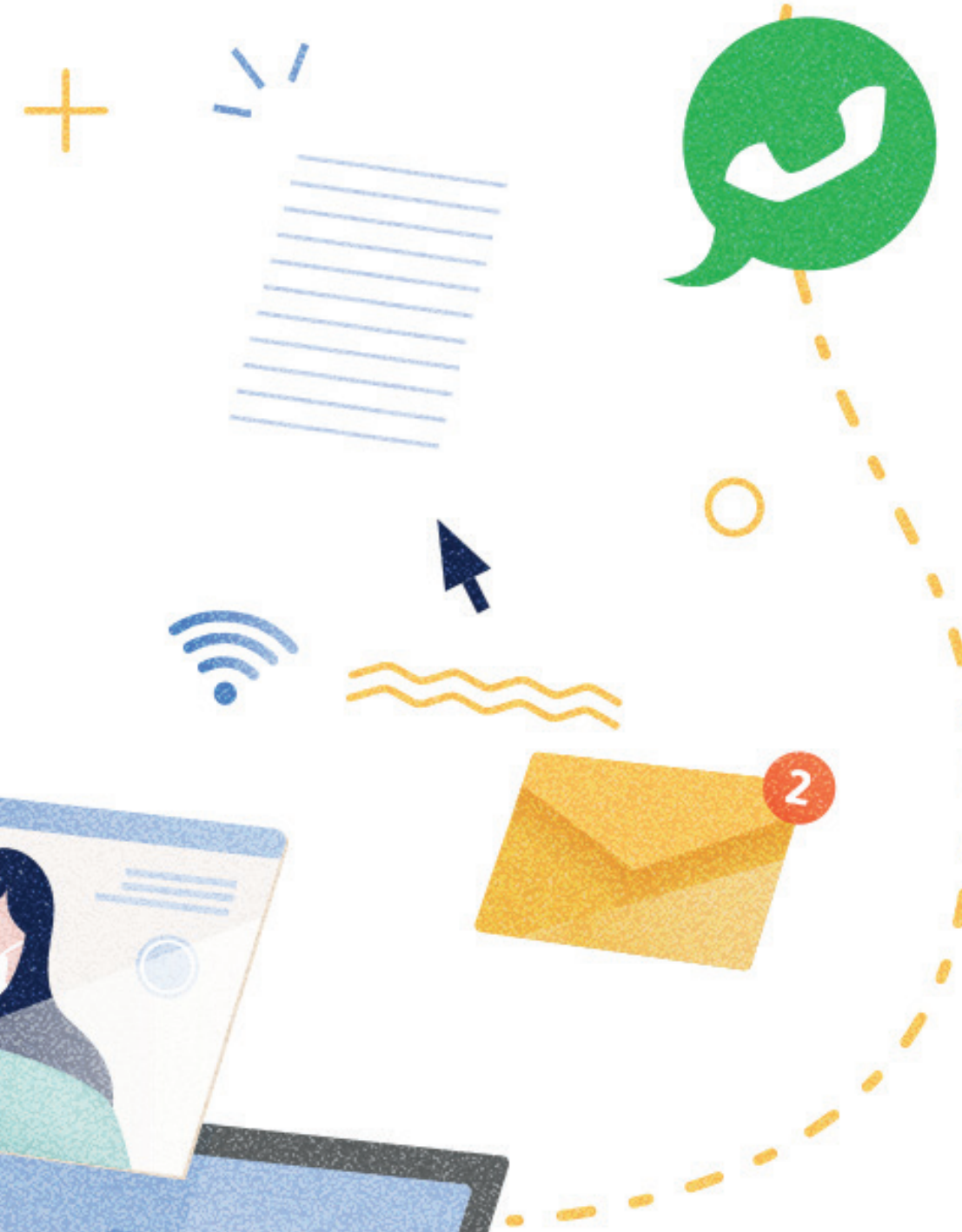
DO MATERIAL

Orientar a aplicação de procedimentos específicos aos segmentos de serviços turísticos, favorecendo corresponder aos novos critérios de distanciamento social e higienização de combate à contaminação do coronavírus.



Agenciamento Receptivo

3



Fortaleça o atendimento remoto otimizando canais online de comunicação e pagamento, evitando ao máximo contatos pessoais.



Se for loja física, é indispensável o distanciamento social e a intensificação da higienização.



Nas operações de passeios sua equipe estará presencial com seu cliente, então, diminua contatos pessoais.



Redes sociais, sites, plataformas de conversas e meta buscadores comprovam eficiência nos negócios online. Qualifique-se e acompanhe a evolução.

Hall e Sala de Atendimento

Caso o atendimento presencial em agência seja inevitável:


- ✔ Implante na entrada, um pedilúvio contendo desinfetante a base de Amônia Quaternária. Sua diluição varia conforme o fabricante, siga as instruções existentes no rótulo.
- ✔ Deve ser implantado em todas as portas de acesso a agência.
- ✔ Não existe um intervalo de tempo fixo para a troca do desinfetante. Deve ser trocado sempre que se constatar excesso de sujeiras, quantidade insuficiente do produto, ou após um fluxo intenso de uso.

Todos encontrados em casa veterinária.

Produtos à base de Amônia Quaternária:

- Vet + 20 (Herbal)
- Herbalvet (Ouro Fino)
- Duo For (Syntec)
- Germon Plus (Sanphar)





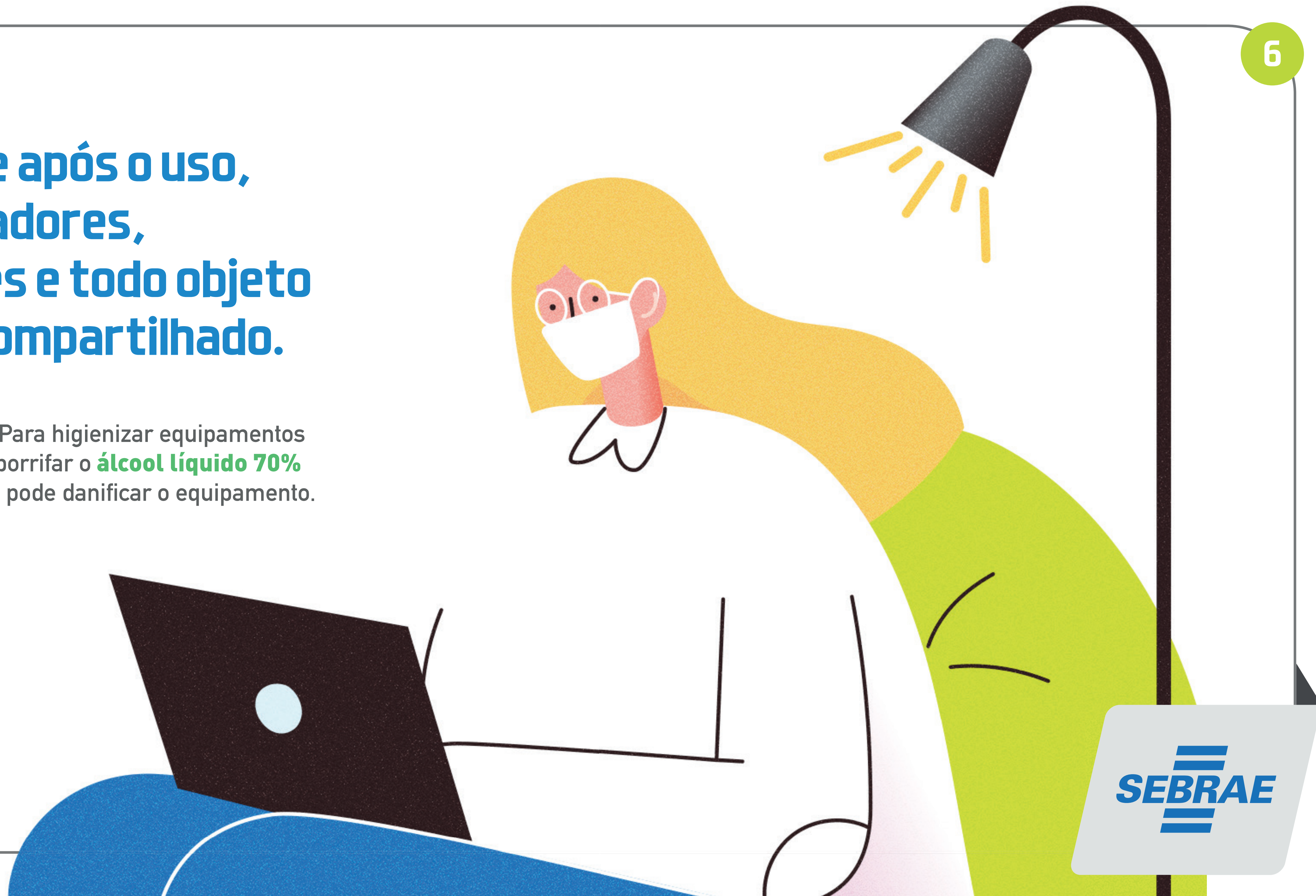
Instale uma pia (de preferência sem contato manual), para a higienização das mãos dos funcionários e clientes, abastecida de sabão líquido antisséptico, papel toalha não reciclado, **álcool 70%** e lixeira com tampa acionada por pedal (coloque saco plástico no seu interior).

Na ausência da pia, disponibilize **álcool 70%** na porta de entrada para uso dos clientes e funcionários.



Higienize após o uso, computadores, telefones e todo objeto de uso compartilhado.

Relembrando – Para higienizar equipamentos eletrônicos evite borrifar o **álcool líquido 70%** diretamente, pois pode danificar o equipamento.



Intensifique a higienização do ambiente da agência.



- ✔ Forneça e use máscara para se comunicar e distancie as cadeiras do balcão no mínimo 1 metro.
- ✔ Dê preferência para pagamentos com cartão. Evite o manuseio de cédulas de dinheiro.
- ✔ Envolve as máquinas de cartões de crédito com filme plástico e procure deixar o cliente tocar apenas as teclas numéricas, trocando o filme plástico ao término de cada atendimento. Evite tocar no cartão de crédito do cliente.
- ✔ Certifique-se das adequações que cada parceiro efetuou em sua oferta, garantindo uma corrente forte e responsável pelo bem-estar dos turistas, colaboradores e comunidades.

Transporte de turista

O fluxo nos veículos da empresa deve ser adequado para garantir o compromisso com a saúde.

- ✓ Adote procedimentos e oriente os clientes da importância dos protocolos.
- ✓ Distribua pro-pé para seus clientes usarem enquanto estiverem dentro do veículo (colocar ao entrar e tirar para descer nos atrativos).
- ✓ Na ausência de pro – pé, higienize o solado dos calçados com solução clorada.
- ✓ Disponibilize no carro álcool 70% para constante higienização das mãos do condutor do veículo e dos clientes, principalmente ao retornarem dos atrativos.
- ✓ O condutor do veículo e os clientes devem usar máscaras descartáveis e trocá-las a cada 2 horas ou sempre que ficarem umedecidas.



Transporte de turista

- ✓ Na falta de máscara descartável pode ser usada a máscara caseira feita de tecido (algodão, tricoline, TNT), desde que seja higienizada adequadamente e trocada a cada 2 horas ou sempre que estiver umedecida (OMS).
- ✓ Higienize todo interior e exterior do veículo antes do expediente com água, sabão e desinfetante.
- ✓ Refaça a higienização do veículo a cada parada. Todas as superfícies onde possam ser tocadas pelos passageiros precisam ser higienizadas incluindo as maçanetas do lado externo do veículo.
- ✓ Higienize o filtro de ar- condicionado do veículo ao final de cada dia, borrifando solução clorada.
- ✓ Reduza a capacidade de passageiros no veículo respeitando um distanciamento de 50 cm entre as pessoas.
- ✓ Dê preferência por transitar com as janelas do veículo abertas. Caso utilize o ar- condicionado, baixe os vidros das janelas a cada 2 horas por 40 minutos.



Como lavar corretamente as máscaras de tecido

Deixar a máscara de molho em solução clorada por 30 minutos. Após o molho, lavar com água e sabão e coloque para secar. Uma vez seca, passe ferro quente e embale em saco plástico e estará pronta para ser usada novamente.



Dicas úteis

Ajustes administrativos

- ✓ Evite a aglomeração de funcionários. Faça escalas de serviços.
- ✓ Antecipe as férias dos funcionários dando preferência aos pertencentes do grupo de risco.



Dicas úteis

Descarte

- ✔ Oriente e monitore o descarte correto das máscaras de clientes e colaboradores.
- ✔ Intensifique o recolhimento e descarte do lixo em geral (nos atrativos e pontos de parada).
- ✔ As máscaras e luvas podem estar infectados, devem ser condicionadas em sacos plásticos vedados, separados do lixo comum.



Dicas úteis

Envolva seus clientes em boas práticas

- ✔ Ofereça uma máscara personalizada com sua marca que pode também conter uma simpática mensagem (“eu cuido de você e você cuida de mim”), devidamente embalada. Caso seja máscara de tecido, coloque um informativo de procedimentos de higiene. Lembre-se de afirmar como colocar, retirar e recomendar o uso em áreas comuns.
- ✔ Nesse momento, esse investimento em brinde é mais importante que descontos e promoções de preços que possa imaginar.
- ✔ Compre somente produtos registrados no Ministério da Saúde (ANVISA).



Ao adquirir a água sanitária, verifique se a mesma possui a concentração de 2 a 2,5%, e se o princípio ativo é o hipoclorito de sódio



Na falta de álcool líquido 70% para borrifar e realizar a higienização de superfícies, pode ser usada **solução clorada, multiuso com cloro ou multiuso com álcool.**

Como preparar solução clorada

- 1** 1 colher de sopa de hipoclorito de sódio a 2,5% (+/- 10 ml) + 1 litro de água.
- 2** Sempre preparar a solução na medida que for usando. Nunca estocar.
- 3** Armazene o hipoclorito de sódio em sua embalagem original, lugares escuros, bem ventilados e de temperaturas amenas para que não haja diminuição do teor de cloro ativo.

OBS: Cuidado! O hipoclorito de sódio pode ser altamente corrosivo para alguns metais (alumínios, cobre, bronze, aço inoxidável e cromo) e mármore, causando danos com a exposição prolongada.

Como o álcool líquido 70% evapora rapidamente, sua eficácia aumenta quando utilizado em três borrifadas com intervalo de 10 segundo entre elas.

Na falta do álcool gel 70% para a higienização das mãos, existem três opções de produtos para substituição:

- ✓ Lenço umedecido antisséptico
- ✓ Álcool "swab"
- ✓ Sprays antissépticos com gluconato de clorexidina ou apenas clorexidina

The logo for SEBRAE, consisting of the word "SEBRAE" in a bold, blue, sans-serif font, with three horizontal blue bars above and below the text.

#sejagentil

**Ninguém fica doente porque quer.
Vamos ter empatia com as pessoas e ajudá-las**

Lave as mãos frequentemente com água e sabão.

Na ausência de água e sabão, utilize álcool 70%.

Cubra com o braço o nariz e boca ao espirrar ou tossir.

Mantenha distância segura entre as pessoas, inclusive em filas.

Evite tocar em balcões e outras superfícies.

Não consuma lanches e outros alimentos no ambiente da agência e no interior do veículo.

Faça uma capacitação com toda a equipe repassando as mudanças ocorridas. Se for preciso, simule uma prática.

Publicidade e Competitividade

- ✔ O momento é de frágil confiança na segurança do fluxo turístico. Só se minimiza o medo intensificando informações precisas da adoção de protocolos que preservam a saúde do turista, dos colabores e das comunidades.
- ✔ Site, redes sociais, e-mail marketing e todos os outros veículos de oferta, devem divulgar os seus protocolos como diferencial competitivo.
- ✔ Promova na sua equipe o sentimento de orgulho de estar contribuindo com o controle da pandemia.
- ✔ Seja empático transmitindo que precisa de sucesso financeiro, mas que antes de tudo, investe na saúde do seu cliente, colaboradores e comunidade.
- ✔ Organizando a aplicação dos protocolos coronavírus, aprimorando a competitividade da sua oferta, potencializando seu posicionamento de mercado, você consegue manter um bom mark-up.



Bons Negócios!

Ficha Técnica

SEBRAE TOCANTINS

Presidente do Conselho Deliberativo

ROGÉRIO RAMOS DE SOUZA

Diretor Superintendente

MOISES PINTO GOMES

Diretora Técnica

ELIANA CASTRO DE OLIVEIRA

Diretor de Administração e Finanças

JARBAS LUIZ MEURER

Gerente Unidade de Articulação e Competitividade

WOLNEY NÓBREGA

Coordenador Estadual do Turismo

ALEX VERA DIAS

EMPRESA RESPONSÁVEL

Nome de Fantasia

SECULLOS TOUR SOLUÇÕES EM TURISMO

Razão Social

**NESO ADVENTURE CONSULTORIA, INSTRUTORIA
E AUDITORIA EM TURISMO, CULTURA E MEIO
AMBIENTE LTDA**

Coordenação dos trabalhos

ELIEZER CONTÚRBIA NEVES

MAICON DIMBARRE

TATIANA PATRICIA FERNANDEZ DIAS

Responsável Técnica

FLAVIANE NOGUEIRA

Diagramação e Layout

AGÊNCIA PUBLIC

DADOS DO CONTRATO

CONCORRÊNCIA SEBRAE/TO N.º 007/2019

Contrato: 190/2019 – Processo nº 7302/2019