

E-BOOK
PROTOCOLOS OPERACIONAIS
PARA CONTROLE DA PANDEMIA
DO CORONAVÍRUS

ATIVIDADES OUTDOOR

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.

**Para todas as atividades.
Distribua máscaras para
os clientes e use para
se comunicar.**



Trilhas de caminhadas.



- ✓ Opere com grupo **máximo de 10 pessoas, respeitando o distanciamento mínimo de 1 metro** entre elas. Aplique esse protocolo desde a recepção, repasse do briefing, durante a caminhada e nas paradas estratégicas, inclusive para fotografias durante o trajeto.
- ✓ Preserve o distanciamento nos momentos de banhos recreativos (Quando houver).
- ✓ Higienize as perneiras e outros equipamentos, lavando com água e sabão e desinfetando borrifando álcool 70%.
- ✓ Oriente o não compartilhamento de garrafa de água e outros pertences.
- ✓ Pactue o procedimento de higienização de cabos e corrimões, mas conduza o cliente a tocar o mínimo nas superfícies.

Durante a caminhada, o suor no rosto é inevitável e a respiração diante do cansaço torna-se ofegante. Tais condições somadas à operação em fila e zig-zag com distanciamento mínimo de 1 metro entre os praticantes, sem posicionamento face a face quando as gotículas contaminadoras são exaladas, torna dispensável o uso de máscara. **As máscaras devem voltar ao uso nos momentos de interação durante a caminhada.**

Ofereça lenços umedecidos para higienização do rosto e **não esqueça de aplicar constantemente o álcool em gel 70% nas mãos.**

Atividades aquáticas



Para stand up paddle, caiaque ou qualquer operação em equipamentos individuais, **opere com grupo máximo de 10 pessoas, respeitando o distanciamento mínimo de 1 metro** desde a recepção, briefing, operação do passeio e tomadas fotográficas.



No boia cross, **o distanciamento entre os participantes para evitar o contato físico, deve ser preservado** em qualquer circunstância, incluindo as paradas para interação e recreação



Desde a liberação das boias deve ser respeitado o **distanciamento de 1 metro** entre os turistas.



Apenas os procedimentos de socorro e assistência ao praticante conduzido por um **profissional monitor qualificado**, devem ser admitidos com aproximação e contato físico, mas com o comportamento preventivo de afastamento do rosto ou uso de máscara quando fora da água.



Atividades aquáticas



Diminua o tamanho dos grupos, aumente monitores para supervisionar a aplicação dos protocolos e dê preferência para grupos de pessoas da mesma família.



Higienize os equipamentos individuais (Ex.: coletes, capacetes, remos) lavando com água e sabão e **desinfetando borrifando álcool 70%**.



Higienize os demais equipamentos (Ex.: pranchas, caiaques, boias), com **solução clorada ou produto desinfetante**.

Após higienizados, os coletes e capacetes devem ser **embalados individualmente em sacolas plásticas**.

Atividades aquáticas

O rafting é uma atividade onde a aproximação dos praticantes é extrema, inclusive para equilibrar a embarcação na distribuição do peso. Até que estudos possam subsidiar recomendações mais precisas de diminuição de contágio que possam ser aplicadas, **recomendável suspender a operação.**

Caso ocorra durante o dia a rotatividade de uso do capacete, colete ou boia, borrifar solução desinfetante no mínimo 30 minutos antes de reutilizá-los. **Deixar secar ao ar livre.**



Ponto favorável: Água corrente



Ponto negativo:
Aproximação física dos participantes



Banhos recreativos

- ✔ Considerando banhos em cachoeiras, lagos e rios, a água diminui o contágio por coronavírus, mas o distanciamento mínimo de 1 metro deve ser respeitado.
- ✔ No momento de mergulho não precisa usar máscara, mas deve retornar ao uso nos ambientes de circulação fora d'água, no atrativo.

CONTROLE PARA NÃO ACONTECER AGLOMERAÇÃO NA ESPERA PARA O USO DA ÁREA DE BANHO

- ✔ Recalcule o ambiente de banho para cumprir o distanciamento social.
- ✔ Interdite ou coordene a permanência em passarelas e pontes para conter aglomeração.

Passeios de bicicletas

- ✓ Os passeios de bicicletas ao ar livre já promovem um distanciamento social entre os praticantes que precisa apenas ser reforçado nas paradas, **evitando aglomeração e respiração próxima.**
- ✓ Recomende não compartilharem garrafas de água e outros objetos.
- ✓ Dê preferência para **grupos formados por integrantes da mesma família ou mesmo convívio.**
- ✓ Ao fornecer equipamentos, **embale em sacolas plásticas kits para uso** contendo capacete e os outros acessórios, após higienizados.
- ✓ Ao final da operação, **higienizar bicicletas e demais equipamentos**, com água e sabão borrifando solução desinfetante.



Transporte de apoio nas operações

As operações que necessitam transportar os turistas para pontos de passeios, devem respeitar **distanciamento mínimo de 50 cm entre os transportados**, aplicando os mesmos critérios de higienização orientados aos veículos de operações.

A higienização do veículo, uso de máscara, álcool em gel 70% nas mãos e uso de pro-pé deve ser aplicados para minimizar o risco de contágio.



Atividades aquáticas coletivas

- ✓ Os passeios de barco, lancha e flutuantes, devem respeitar o **distanciamento social de no mínimo 1 metro** tanto na recepção, como no ambiente de briefing e da embarcação.
- ✓ Recalcule a capacidade operacional da embarcação para garantir o distanciamento.
- ✓ **Pré-organize os equipamentos individuais** (Ex.: coletes) lavados com água e sabão e desinfetados borrifando álcool 70% .
- ✓ Após higienizados, os coletes devem ser **embalados individualmente** em sacolas plásticas.
- ✓ Higienize com água e sabão os demais equipamentos tais como bancos, bordas, corrimão, parapeito, enfim, onde se possa tocar no momento do passeio.
- ✓ **Distribua máscaras** para o grupo e use a sua para se comunicar.
- ✓ Adote **entregar luvas descartáveis para seus clientes**, pois o toque em múltiplos ambientes será inevitável.
- ✓ Monitore para que no momento de fotografar **não haja aglomeração**.



Orientações gerais

Proprietários de operações que tenham ambiente receptivo



Instale uma pia (de preferência sem contato manual), para a higienização das mãos dos funcionários e clientes, abastecida de sabão líquido bactericida, 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 em gel 70% no ambiente de recepção para embarque, para uso dos clientes e dos funcionários.

Orientações gerais

Colaboradores em geral

- ✓ Todos os **colaboradores devem obrigatoriamente usar máscaras descartáveis** e trocá-las a cada 2 horas ou sempre que ficarem umedecidas.
- ✓ 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.
- ✓ Higienize após o uso, computadores, telefones e todo objeto de uso compartilhado.
- ✓ Para higienizar equipamentos eletrônicos evite **borrifar o álcool líquido 70% diretamente**, pois pode danificar o equipamento.



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.



Forma correta de oferecer a máquina ao cliente



Envolva 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 grupo atendido. Evite tocar no cartão de crédito do cliente.**



Dê preferência para pagamentos com cartão. **Evite o manuseio de cédulas de dinheiro.**



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 e 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).



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

Ao adquirir a água sanitária, verifique se ela 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

Dicas úteis

Comunique-se com seus colaboradores e parceiros

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

Contribua com o controle da pandemia

Aplique um questionário individual como medida de segurança com seus clientes e remeta aos órgãos de saúde do seu município e estado.

- Exemplo:
- Nome
 - Procedência
 - Profissão
 - Idade
 - Trabalhou ou foi voluntário em alguma ação durante a pandemia
 - Teve ou manifestou alguns sintomas da covid19
 - Se já contraiu, já atestou a imunidade
 - Teve contato ou cuida de alguém contaminado
 - Pertence ao grupo de risco.



O estudo da pandemia avança diariamente e novas informações podem modificar a eficiência de alguns protocolos deste material. Esteja atento para atualizar seu comportamento sempre que necessário.

#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.

Evite comer em ambientes comuns, a não ser os higienizados para essa finalidade.

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

