

**E-BOOK**  
**PROTOCOLOS OPERACIONAIS**  
**PARA CONTROLE DA PANDEMIA**  
**DO CORONAVÍRUS**

**MEIOS DE HOSPEDAGEM**



# 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 a sua para se comunicar.**



# Hall e recepção

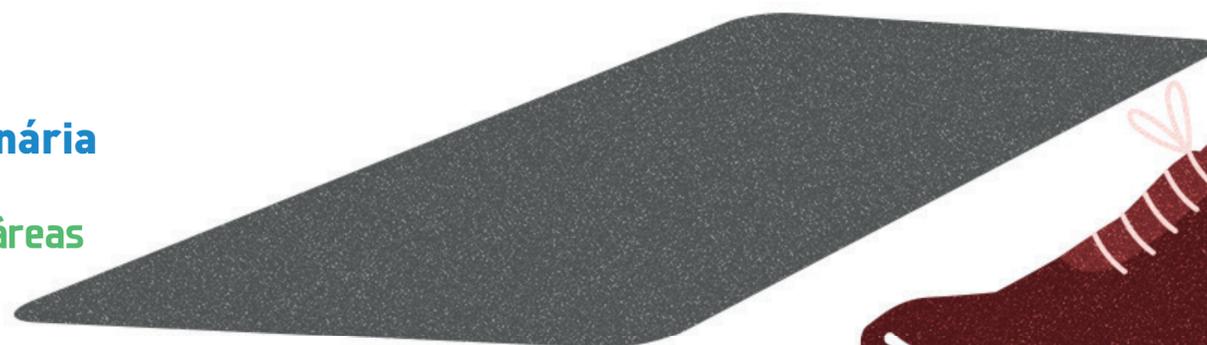
- ✓ Implante um pedilúvio contendo desinfetante a base de Amônia Quaternária. Sua diluição varia conforme o fabricante, que informa no rótulo, a forma certa.
- ✓ Deve ser implantado em todas as portas de acesso ao hotel (Ex.: entrada, garagem, porta de recebimento dos fornecedores, da área de lazer e outros).
- ✓ Não existe um intervalo de tempo fixo para a troca do desinfetante, porém, deve ser trocado sempre que se constatar excesso de sujidades, quantidade insuficiente do produto, ou após um fluxo intenso de uso.

## Produtos à base de Amônia Quaternária:

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

**Todos encontrados em casa veterinária**

Na porta de entrada do saguão e demais áreas comuns, retire capachos e tapetes e mantenha a higienização passando pano com solução clorada ou outro desinfetante a cada 6 horas, ou após momentos de fluxo intenso.



Lembre-se, as seguintes opções são seguras no combate ao coronavírus:



- ✓ Água sanitária (atenção na aplicação, pois respingos podem causar manchas em tecido e outras superfícies)
- ✓ Desinfetantes em geral
- ✓ Limpadores multiuso com cloro
- ✓ Limpadores multiuso com álcool
- ✓ Álcool de limpeza líquido, com concentração entre 60% e 80%)
- ✓ Detergente
- ✓ Sabão

Na recepção, 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 em gel 70% e lixeira com tampa acionada por pedal (**coloque saco plástico no seu interior**).

- ✔ Na ausência da pia, disponibilize **álcool em gel 70% no balcão** de atendimento, para uso dos clientes e dos funcionários.
- ✔ No saguão e áreas comuns diminua objetos que possam reter os hóspedes aglomerados, tais como sofás, poltronas e outros. Caso os tenham ou mantenham em mínima proporção, **borrife álcool líquido 70% sempre após alguém os utilizar**.
- ✔ Retire também as redes quando oferecidas para descanso em áreas comuns.
- ✔ **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.



# Coloque adesivos no chão indicando a distância social entre os hóspedes no check-in/check-out:

- ✓ 1 metro caso ambos estejam usando máscaras.
- ✓ 2 metros caso alguém não esteja usando máscaras.
- ✓ Até mesmo fitas adesivas coloridas fazem a função demarcadora no piso.

Por hora, não disponibilize serviços de maleiro. Cada hóspede conduz sua bagagem até o apartamento.

**Todos os colaboradores devem 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.



# Como lavar corretamente as máscaras de tecido

**Deixar a máscara de molho em solução clorada 200 ppm por 30 minutos.** Após o molho, lavar com água e sabão e coloque para secar. Uma vez seca, passe ferro 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.**

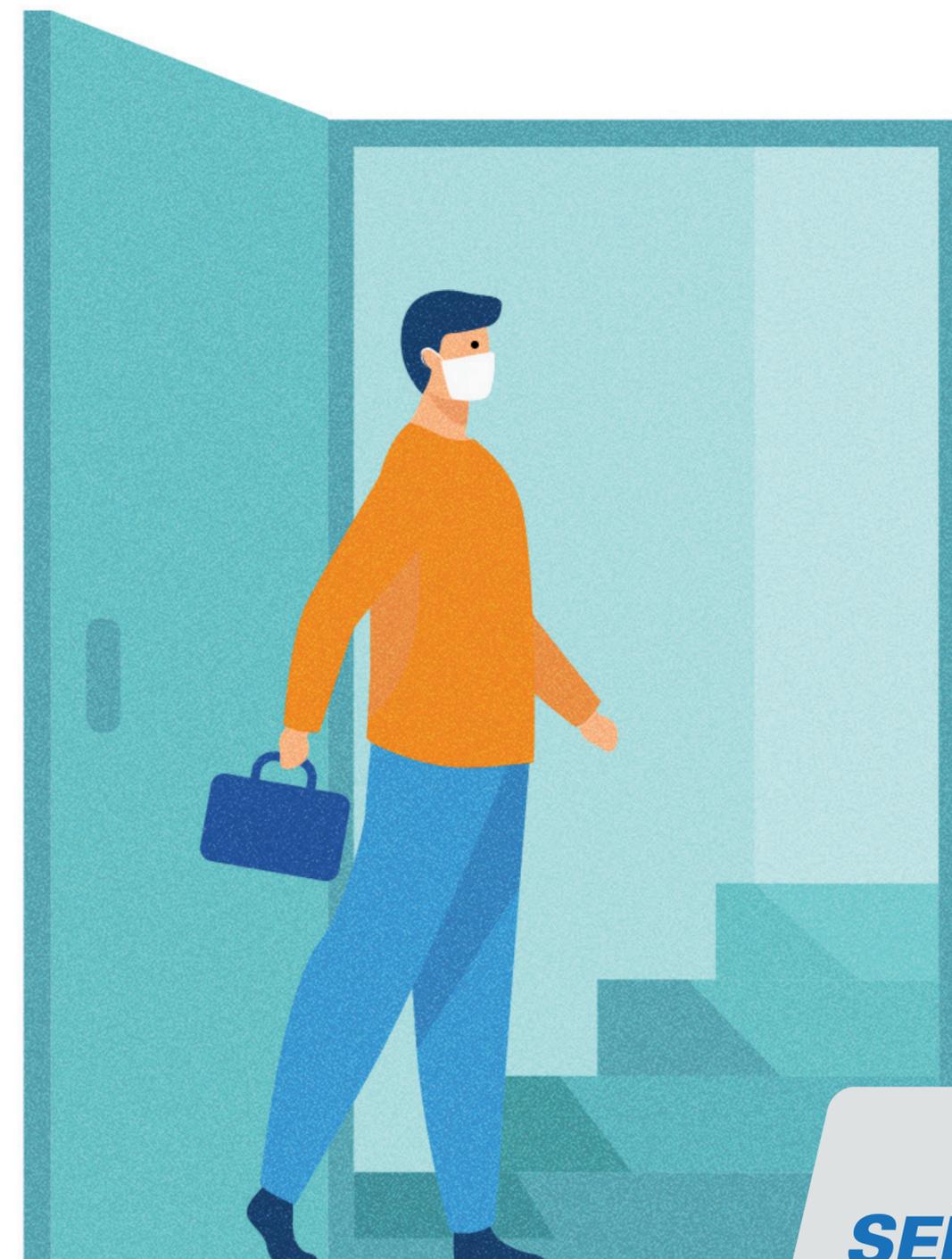


Dê preferência para pagamentos com cartão. **Evite o manuseio de cédulas de dinheiro.**



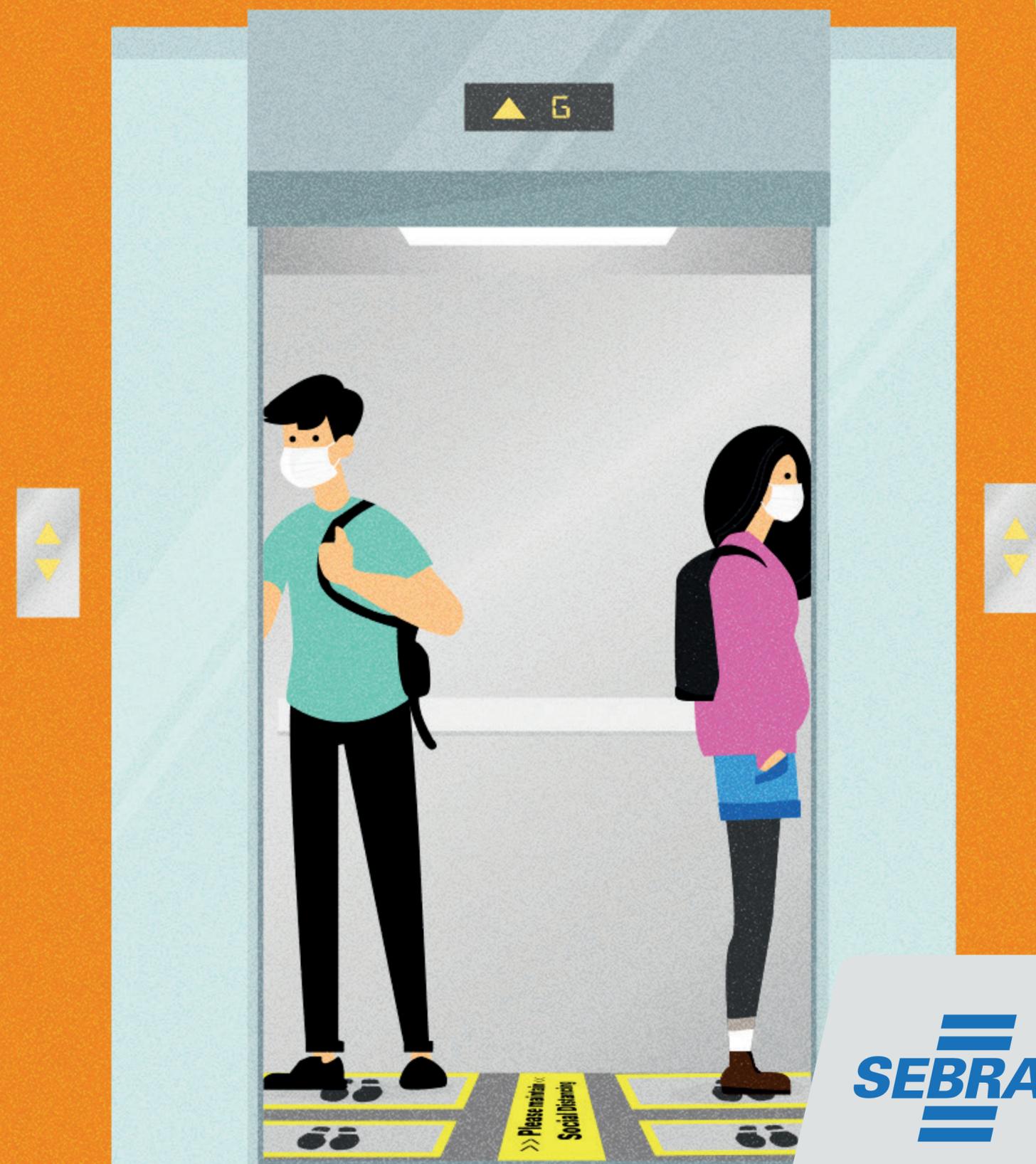
# Elevadores

- ✔ **Oriente o uso de escadas para os andares baixos** e hóspedes com pouca bagagem, alertando evitarem tocar nos corrimões.
- ✔ Quando o uso do elevador for necessário, preserve que entrem a cada tempo pessoas da mesma família ou grupo de hóspedes que viajam juntos, **sempre respeitando o limite máximo de 50% da capacidade.**
- ✔ Mantenha as **portas abertas sempre que possível** para aumentar a ventilação do ar.
- ✔ **Intensifique a limpeza a cada duas horas** ou conforme fluxo de uso, principalmente dos botões de chamada e das partes internas da cabina.
- ✔ Disponibilize na entrada do elevador **álcool 70%** e lenço de papel.

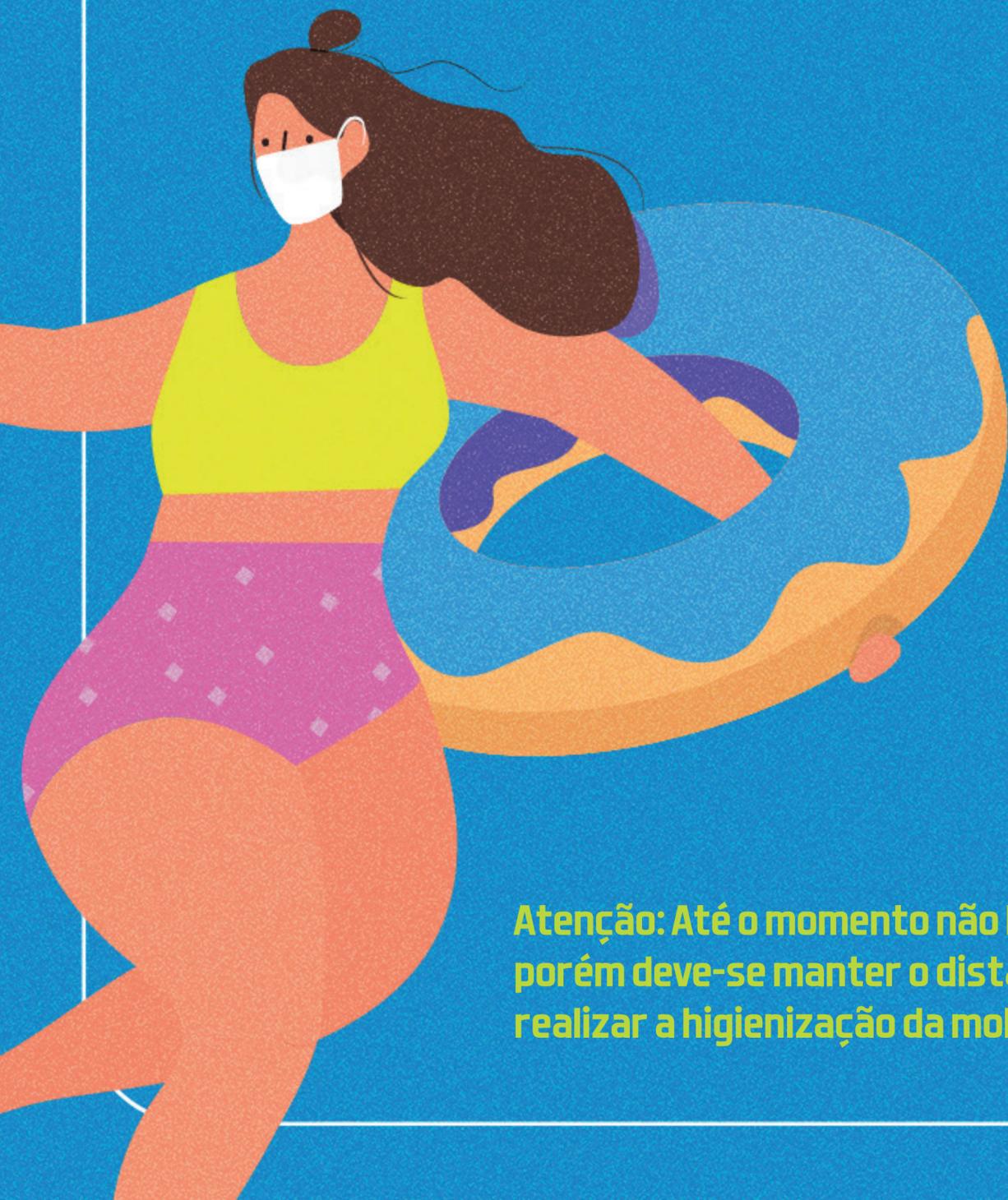


## Coloque na entrada do elevador, orientações de uso durante a pandemia.

- ✔ Utilize um lenço de papel para abrir a porta do elevador e acionar os botões.
- ✔ Evite se apoiar nas paredes.
- ✔ Sempre que possível, opte em utilizar as escadas.
- ✔ Não deposite sacolas e pertences pessoal no chão



# Áreas comuns e de lazer



- ✓ Todas as áreas comuns convergem em maior circulação, necessitando intensificar a higienização. São ambientes de fluxo cruzado como hall, saguão, recepção, além de corredores, elevadores, escadarias e outros.
- ✓ Para conter aglomeração, interdite salas de jogos, academias, banheiros da recepção, salas de reuniões e co-working.
- ✓ Para potencializar o conforto e entretenimento, **aprimore o acesso à canais de filmes e documentários na TV.**
- ✓ Aprimore seu serviço de room service.
- ✓ Avalie a **liberação da piscina para grupos menores, priorizando que estejam em área aberta, ventilada.** As piscinas de empreendimentos que não são referência de oferta, sensato interditar para evitar aglomerações.

**Atenção: Até o momento não há comprovação de contaminação através de água clorada, porém deve-se manter o distanciamento mínimo de 1 metro entre as pessoas, assim como deve-se realizar a higienização da mobília a cada uso.**

# Café da manhã

- ✔ Mantenha o distanciamento mínimo de **2 metros entre as mesas** para garantir o distanciamento social.
- ✔ **Turnos, áreas abertas e serviços no quarto,** tendem a contribuir para o controle do distanciamento e evitar a contaminação.



# Café da manhã | Sugestão 1

**Divida em dois turnos o café da manhã** – Exemplo: 1º) 06:30 e 2º) 08:30.

- ✔ Limite a cada horário o número de pessoas, respeitando a lotação máxima de 50% da capacidade e a distância mínima de 2 metros entre as mesas. Solicite no check-in a definição do turno a ser utilizado por cada hóspede.
- ✔ **Substitua o balcão self-service por atendimento na mesa.** Oportunize o hóspede montar seu menu e sirva à la carte em porções individuais.



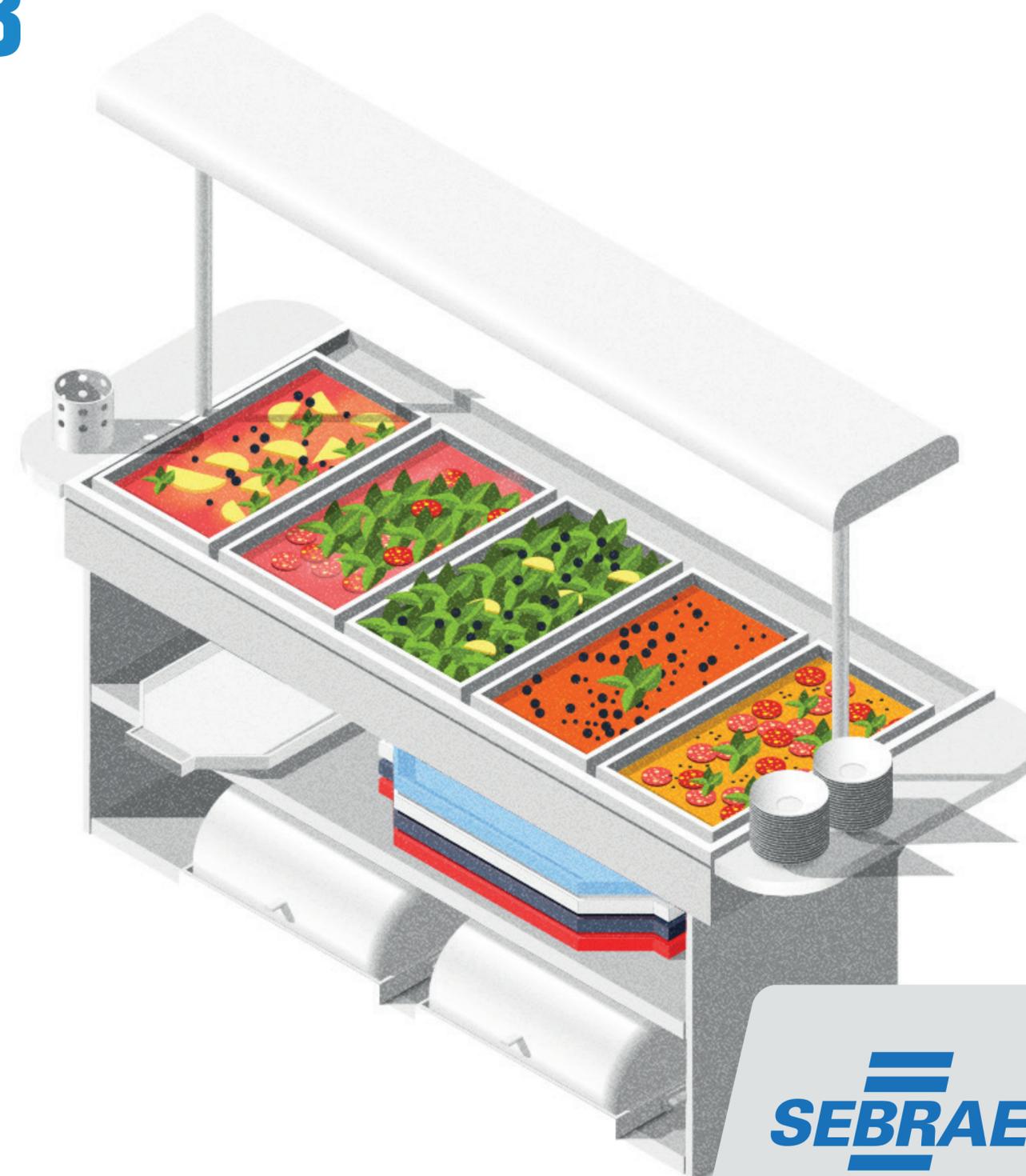
# Café da manhã | Sugestão 2

- ✔ Organize a **opção de servir o café da manhã nos apartamentos** como uma segunda estratégia para diminuir a aglomeração.
- ✔ Se puder, **opte por utensílios descartáveis** que embora não seja sustentável, é o mais higiênico no momento.
- ✔ **Pactue com empresas delivery que adotaram estratégias similares ao seu negócio**, com comprometimento ao período de distanciamento social e higienização para minimizar o impacto da contaminação.



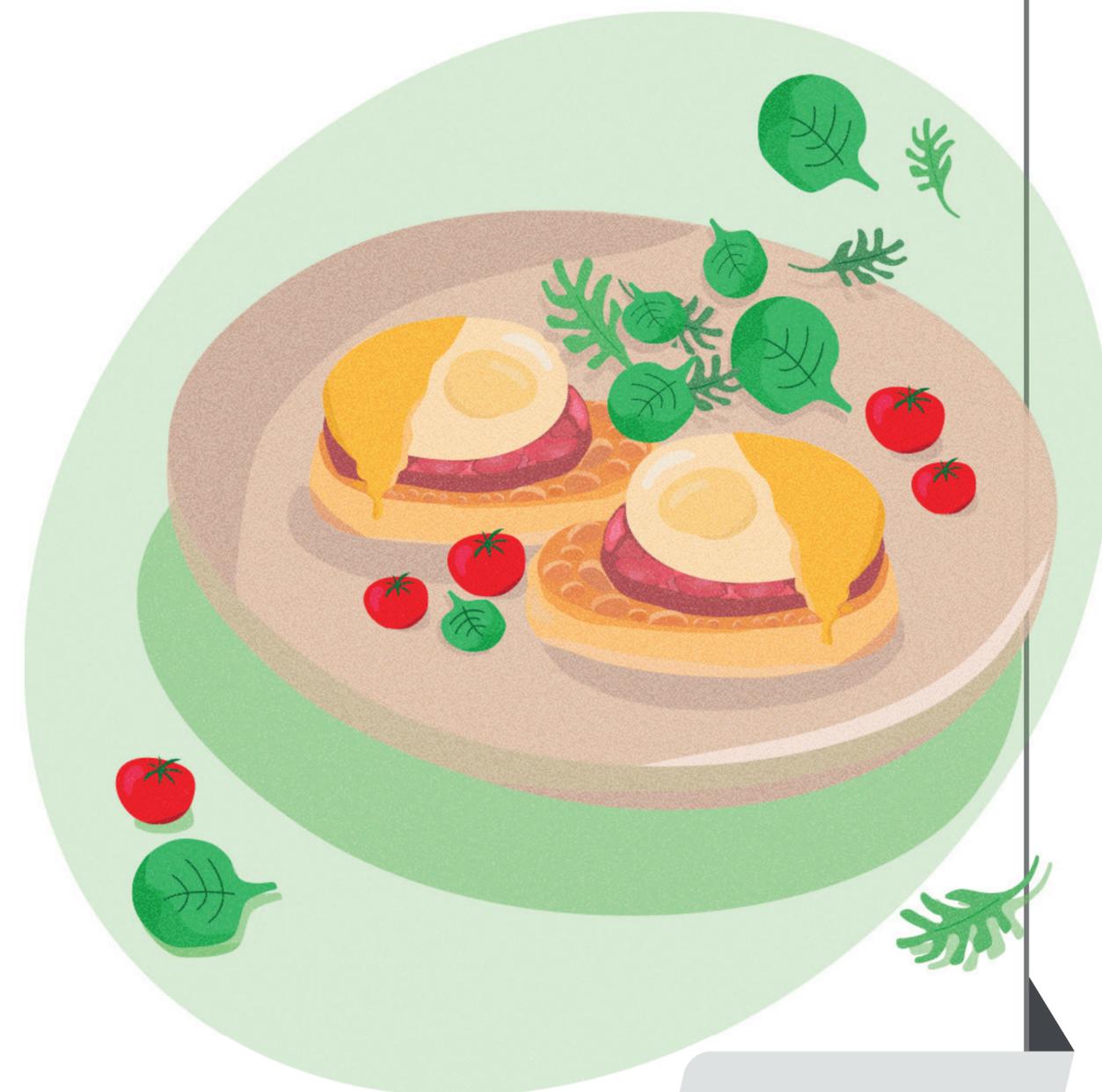
# Café da manhã | Sugestão 3

- ✓ Em caso da permanência do sistema de self – service, **ofereça luvas descartáveis para os hóspedes** utilizarem para se servir. Disponibilize uma lixeira acionada por pedal no final do buffet para o descarte das luvas.
- ✓ **Troque os pegadores e utensílios** utilizados para servir o café da manhã a cada 1 hora.
- ✓ **Diminua as porções servidas no buffet** e aumente o fluxo de reposição.
- ✓ O uso de máscara na fila do buffet é obrigatório.
- ✓ Faça a marcação do distanciamento social no buffet.



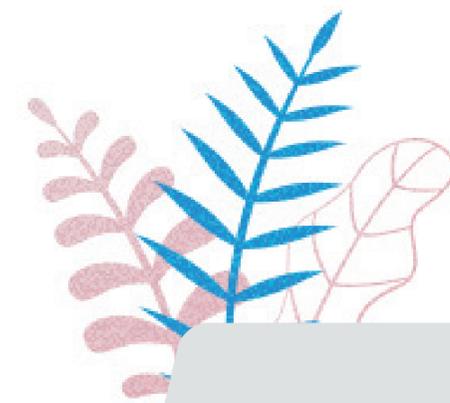
# Café da manhã

- ✓ **Não monte mesas com mais de 4 lugares.** Higienize mesas e cadeiras após cada uso.
- ✓ Se possível **disponibilize álcool 70%** em todas as mesas para reforçar a higienização.
- ✓ Troque as toalhas de mesas por jogo americano. Faça o recolhimento e higienização com álcool 70% ou solução clorada após cada uso. Após higienização, armazene em local fechado até o próximo uso.
- ✓ **O garçom que iniciar o atendimento deverá ser o mesmo até finalizá-lo,** evitando que mais de um colaborador tenha contato com o cliente.
- ✓ Não se esqueça que o cliente não estará de máscara, pois estará se alimentando. nesse caso, o atendente (garçom), precisa estar de máscara, se comunicando com o **distanciamento recomendado (mínimo 1 metro).**
- ✓ Se o ambiente for fechado e refrigerado, **higienize o filtro de ar-condicionado borrifando solução clorada** todos os dias antes do início do expediente.
- ✓ Abra as portas no início e no final do funcionamento para renovação de ar.
- ✓ Em caso de ventiladores, **não direcione o fluxo do ar diretamente sobre os clientes.**

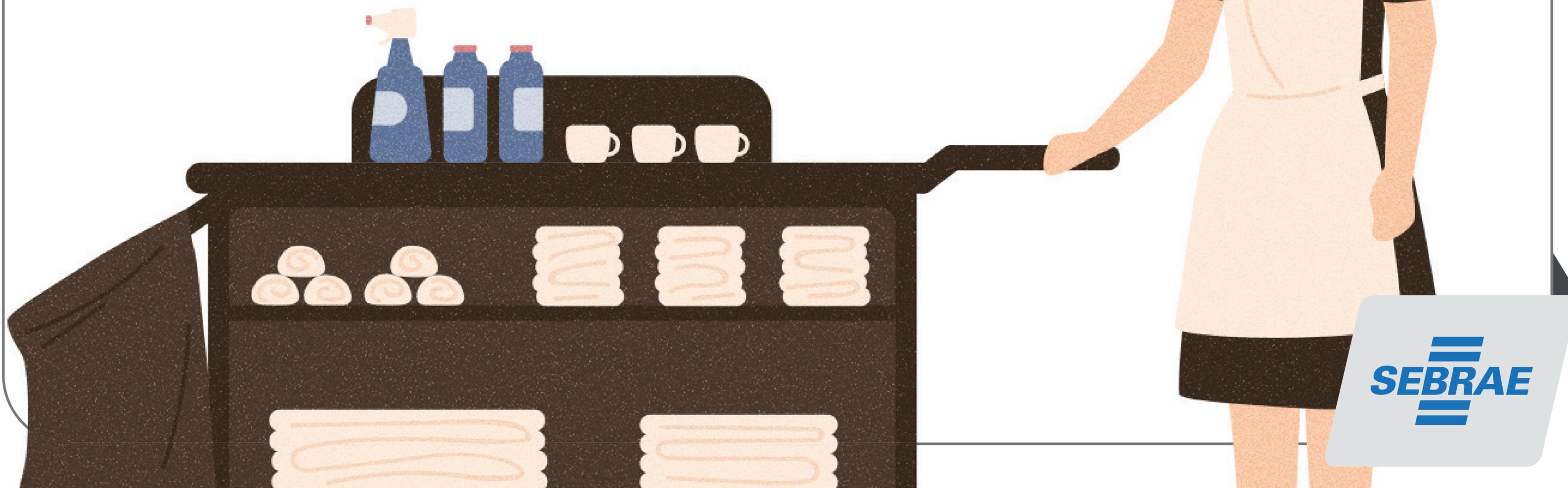


# Apartamentos

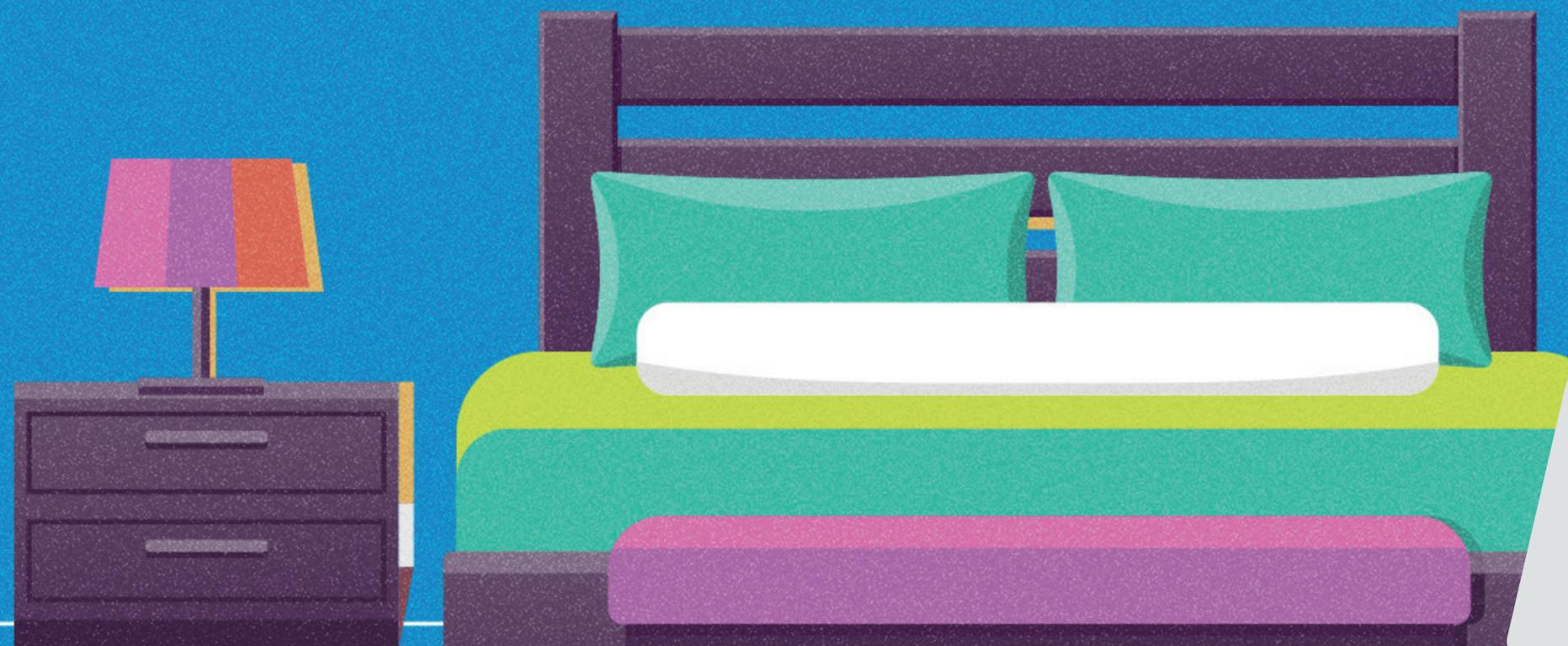
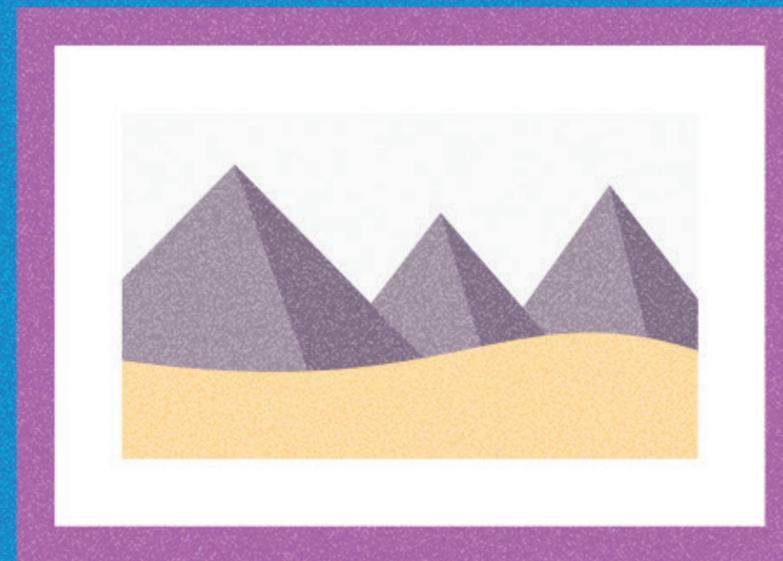
Condense a oferta de apartamentos no mesmo andar ou setor, dessa forma concentram-se os esforços operacionais economizando despesas com recursos humanos de manutenção e outros custos



- ✓ Entregue as roupas de banho e cama, **desinfetadas, embaladas e lacradas**, para os hóspedes no *check in* ou deixe sobre a cama.
- ✓ Importante **diminuir o manejo de itens de uso dos hóspedes**, permanecendo camas e demais mobília dos apartamentos, borrifadas com álcool 70%.

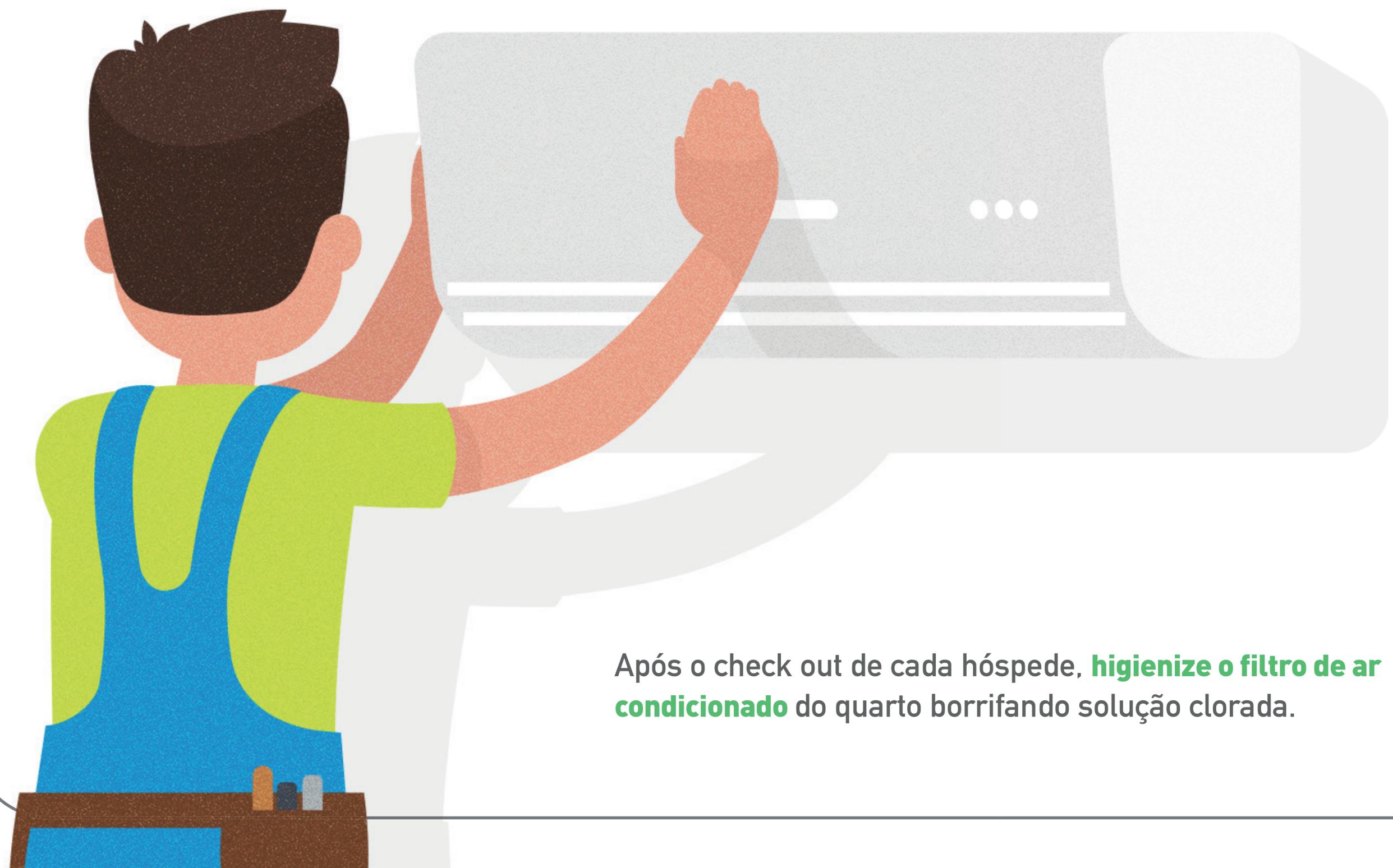


**Disponibilize a higienização  
e troca das roupas de cama  
e banho a cada dois dias**



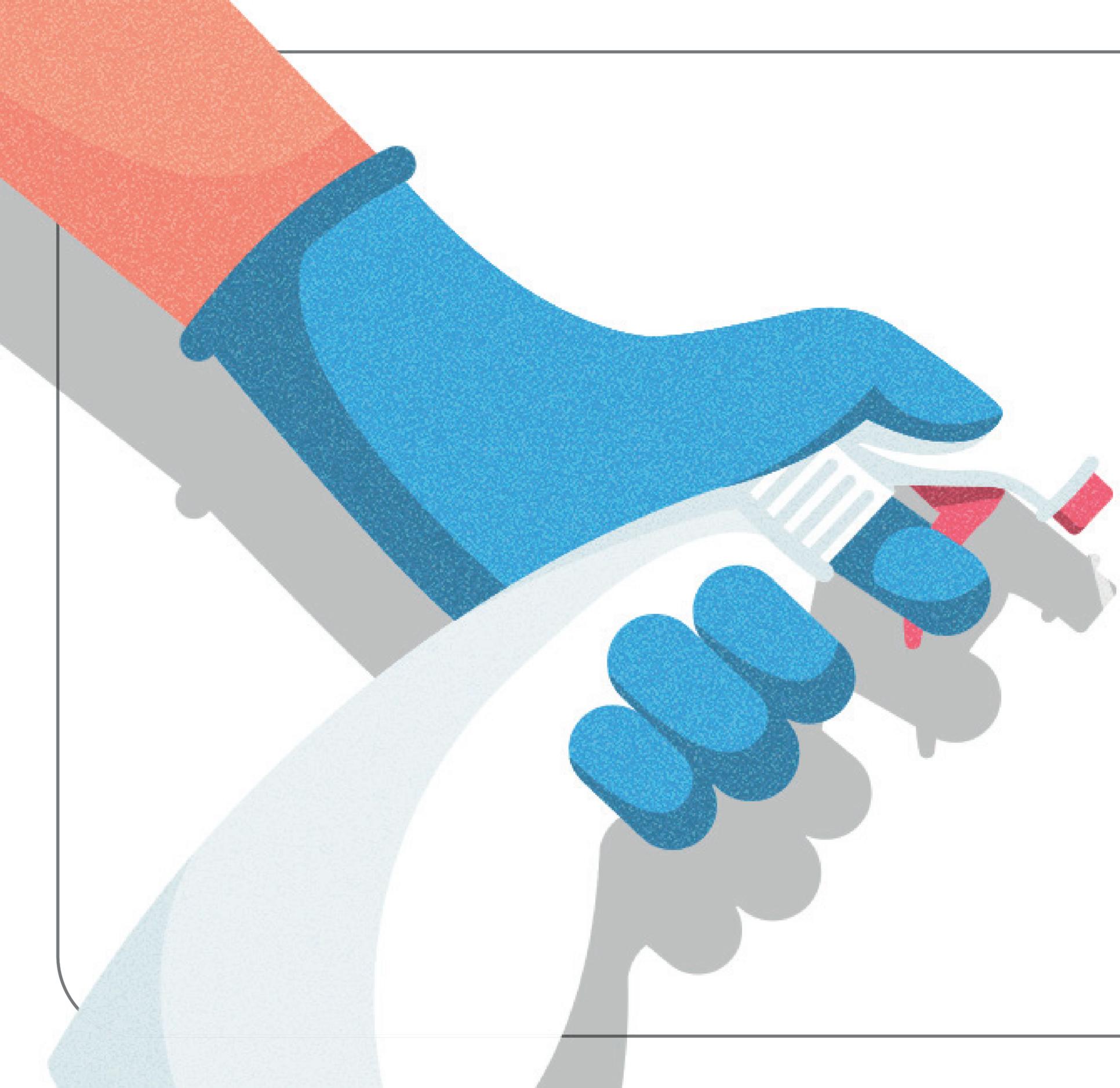
- ✔ Disponibilize **álcool em gel 70%** em cada apartamento.
- ✔ Se não for possível, lembre com um recado delicado e divertido, que higienizem as mãos com água e sabão frequentemente.
- ✔ **Retire provisoriamente os secadores de cabelos dos apartamentos** para diminuir a possibilidade de contaminação. Se optar por permanecer, higienize a cada check out.





Após o check out de cada hóspede, **higienize o filtro de ar condicionado** do quarto borrifando solução clorada.





Inclua no processo de higienização dos apartamentos **borrifar solução clorada em todas as superfícies**, não se esquecendo das cortinas, maçanetas, controles remotos, tomadas, torneiras, enfim, onde pode ser tocado pelo cliente

# 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 ou imunodepressivos.



# 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.



# 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.

# Dicas úteis

## Comunique-se com seu cliente

- ✓ Entregue informativos para seus clientes com recomendações sobre a prevenção do coronavírus.
- ✓ Deixe uma cartilha informativa à disposição dos funcionários e parceiros, com todas as mudanças ocorridas e orientações necessárias.



# #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.**

# 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.



# 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