

E-BOOK
PROTOCOLOS OPERACIONAIS
PARA CONTROLE DA PANDEMIA
DO CORONAVÍRUS

SOUVENIRS E ARTESANATO



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.**



Loja



Fortaleça as vendas online com eficiente comunicação de oferta e processos de pagamento, alcançando um crescente mercado de vendas.



O espaço físico aberto ao turista, depende de adequações para diminuir o risco de contaminação do coronavírus.



Redes sociais, sites, plataformas de conversas e meta buscadores, comprovam eficiência no universo dos negócios online. **Qualifique-se e acompanhe a evolução.**



Na porta de entrada

- ✔ Implante na entrada da loja, um pedilúvio contendo desinfetante a base de Amônia Quaternária. Sua diluição varia conforme o fabricante, siga as instruções no rótulo.
- ✔ Deve ser implantado em todas as portas de acesso a loja, inclusive as específicas para funcionários.
- ✔ 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**





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 70%** na porta de entrada para uso dos clientes e dos funcionários.



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.

OBS: cuidado com os produtos utilizados! Teste antes de aplicar, pois muitos podem danificar o couro e outras superfícies.

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.
- ✔ 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 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.

OBS: cuidado com os produtos utilizados! Teste antes de aplicar, pois muitos podem danificar o tecido e outras superfícies.



Forma correta de oferecer a máquina ao cliente

- ✓ Envolver 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.**



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

- ✔ Setorize suas prateleiras e sinalize para que seus clientes se desloquem menos para encontrar o que gostariam.
- ✔ Embora tocar seja costume do consumidor, recomende que toquem o mínimo nas peças e apenas as retirem do balcão depois de escolhidas.
- ✔ Se for inevitável, borrife multiuso líquido a cada tempo para mantê-las higienizadas. Faça a cada dia a limpeza das prateleiras com água, sabão e outros componentes desinfetantes.
- ✔ Ideal: distribua na entrada do estabelecimento um par de luvas para o seu cliente e peça que a utilize quando for tocar nos produtos ofertados.



1 metro caso ambos estejam usando máscaras.



2 metros caso alguém não esteja usando máscaras.

Fique atento! Antes de abrir a loja e sempre que notar necessidade, borrife álcool 70% em todas as peças expostas. Cuidado! O álcool pode danificar em contato com fórmicas, borracha, acrílico, cola e superfícies de componentes eletrônico.

- ✔ Interdite os provadores, caso venda produto (ex.: camiseta, biquíni, saída de banho) que necessite de prova.
- ✔ Bijuterias, biojoias e similares não devem ser provados, nem mesmo os arcos de cabeça.
- ✔ Diminua o número de peças expostas de cada modelo para facilitar a higienização.
- ✔ No caso da variedade de cores, monte um mostruário com fotos.
- ✔ Evite excesso de peças dependuradas pelas paredes e teto da loja.
- ✔ Mantenha o local bem arejado.



Atenção

- ✓ **Não guarde ou acumule caixas** de papelão.
- ✓ Sempre **higienize sua mercadoria** ao receber.
- ✓ Verifique se seus fornecedores também adotam **medidas higiênicas na confecção** dos produtos.
- ✓ Higienize o filtro de ar-condicionado **borrifando solução clorada**.



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

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.
- ✔ 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.



Dicas úteis

Compras, preparos e procedimentos de produtos para higienizar

- ✓ 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.
- ✓ Compre somente o produto registrado no Ministério da Saúde (ANVISA).



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 falta de água e sabão, higienize as mãos com 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

