

# Protocolos de segurança

Compilado por Iniciativa Eyes



# Sintomas e transmissão

Esse e-book foi compilado para auxiliar nesse momento de pandemia do Covid-19 (novo coronavírus) em especial: Hotéis, Bares, Restaurantes, Parques temáticos e o comércio que atendem o público (turistas).

Procuramos expor de forma prática diversos decretos, federais, estaduais e municipais, com orientações de prevenção sobre o COVID-19. Sabemos que cada cidade tem sua legislação vigente, esse material tem objetivo de compartilhar a informação.

Normalmente a linguagem utilizada nesses protocolos é de difícil entendimento no nível operacional por esse motivo nosso time de conteúdo criou essa “tradução” para facilitar a vida do Gestor e de seus liderados.

A Cultura da Iniciativa Eyes, está ligada em 04 valores fundamentais: **CONECTAR**, **COMPARTILHAR**, **INSPIRAR** e **CONSTRUIR**, por isso construímos esse material e o compartilhamos gratuitamente , para inspirar a conexão entre empresas e pessoas. ;-)

**O COVID-19**



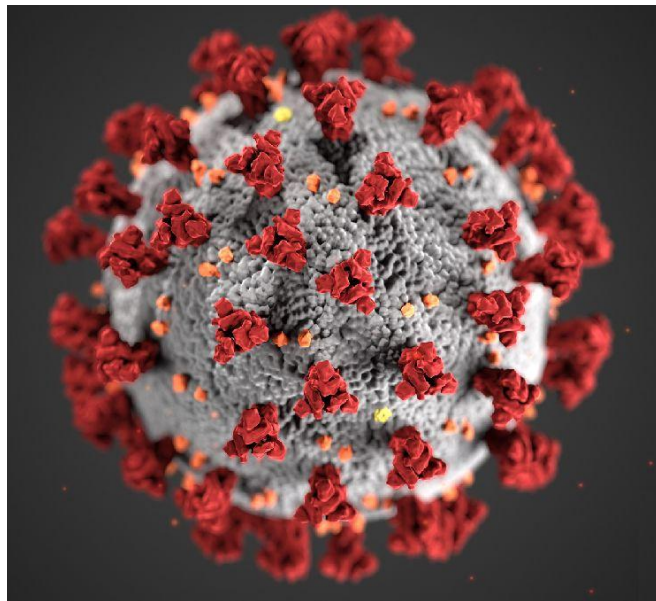
# Sintomas e transmissão

## Quais são os principais sintomas:

- Tosse;
- Febre;
- Coriza;
- Dor de garganta;
- Dificuldade para respirar.

## Como é transmitido:

- Toque do aperto de mão;
- Gotículas de saliva;
- Espirro;
- Tosse;
- Catarro;
- Objetos ou superfícies contaminadas, como celulares, mesas, maçanetas, brinquedos, teclados de computador etc.



# Como se proteger?

- Ao tossir ou espirrar, cubra nariz e boca com lenço ou com o braço;
- Evite tocar olhos, nariz e boca;
- Lave sempre as mãos ou higienize com álcool gel 70%;
- Mantenha uma distância mínima de 2 metros de qualquer pessoa;
- Evite abraços, beijos e apertos de mãos;
- Higienize com frequência o celular e os brinquedos das crianças;
- Não compartilhe objetos de uso pessoal;
- Mantenha os ambientes limpos e bem ventilados;
- Evite circulação desnecessária;
- Durma bem e tenha uma alimentação saudável;
- Utilize máscaras sempre que sair de casa.



# Prevenção - COVID-19

## HOTELARIA - CHECK-IN



# EPI's equipe

## O IDEAL

- Máscaras (trocas a cada 2 horas);
- Luvas (Descartáveis e higienizadas com frequência);
- Aventais de borracha ou roupas descartáveis (para uso em caso de contato com a bagagem do cliente);
- Barreira sanitizadora para os calçados.

## O QUE VOCÊ JÁ PODE FAZER

- Treinar sua equipe, na utilização e higienização dos Epi's;
- Executar monitoramento constante de todos da equipe;
- Reforçar fiscalização dos sintomas gripais;
- Criar um local para higienização ou descarte de Epi's;
- Simular constantemente as regras de segurança.



# Entrada do Cliente

## O IDEAL

- Barreira sanitária na portaria de acesso do veículo;
- Checagem de temperatura corporal dos hóspedes;
- Entrega de kit boas vindas (máscara e álcool 70°);
- Entrega de manual de postura (cidade/hotel);
- Higienização das rodas do veículo com sanitizante.

## O QUE VOCÊ JÁ PODE FAZER

- Informar os procedimentos no ato da compra;
- Utilizar as mídias digitais para mostrar na prática;
- Compartilhar informações de segurança;
- Lembrar da importância do estado de saúde do cliente.





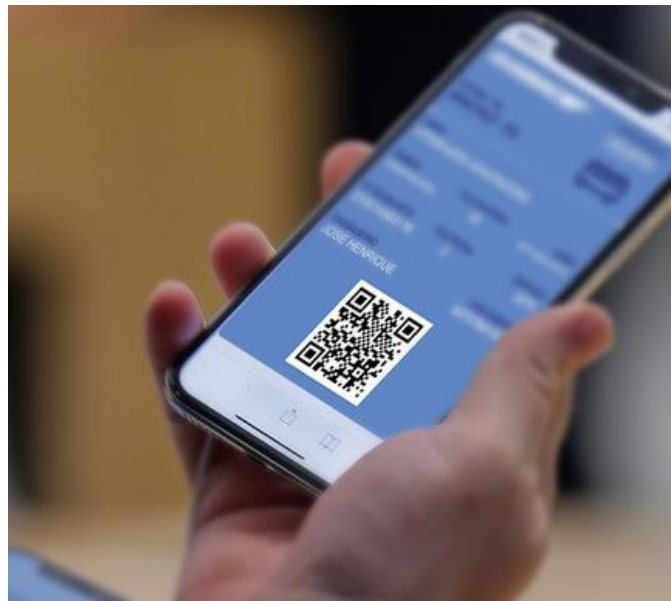
# Recepção

## O IDEAL

- Utilizar check-in Digital, SITE, TOTEN, QR Code ou RFID.

## O QUE VOCÊ JÁ PODE FAZER

- Manter distanciamento de 2m em caso de filas;
- Sinalização no chão e balizamentos verticais;
- Apenas um membro da família faça o check-in;
- Crie uma área de espera em outro ambiente;
- Capturar o mínimo de dados possível no balcão;
- Utilize WhatsApp ou ficha no quarto do cliente.



# Chaves/Cartões

## O IDEAL

- Portas automáticas, com detecção digital, evitando assim contato com: cartões, chaves ou equipamentos para acesso a UH.

## O QUE VOCÊ JÁ PODE FAZER

- Faça a higienização constante das chaves/cartões;
- Coloque em saquinhos descartáveis;
- Crie um local para o cliente deixar na recepção;
- Higienize ao receber de volta e coloque no saquinho;
- Evite manipulação desnecessária das chaves/cartões.



# Malas

## O IDEAL

- Que cada cliente seja responsável por suas bagagens;
- Uma área para o cliente higienizar sua bagagem, com álcool em spray e papel toalha;
- Passagem de sanitização para bagagens com rodinhas quando o cliente passar com as malas em cima as rodinhas são limpas antes de entrar no hall.

## O QUE VOCÊ JÁ PODE FAZER

- Treinar sua equipe para orientar o cliente sobre esse procedimento;
- Sinalizar os locais de forma clara, com cartazes e faixas de circulação facilitando o entendimento do hóspede;
- Manter a equipe atente para sempre ajudar.



# Malas **ALERTA**

## O CLIENTE QUER QUE VOCÊ LEVE A MALA

Sabemos que haverá essa situação então esteja preparado:

- Informe mais uma vez o procedimento para o cliente pois as ações são para segurança e bem estar de todos;
- Se equipe com os Epi's;
- Faça a higienização das malas do cliente;
- Leve até o quarto **MAS NÃO ENTRE** deixe na porta pois os quartos estão sanitizados;
- Higienize ou descarte os Epi's utilizados sempre que isso ocorrer para cada cliente;
- Não assuma riscos desnecessários siga os protocolos internos de seu HOTEL.



# Prevenção - COVID-19

## HOTELARIA - HOSPEDAGEM



# Capacidade

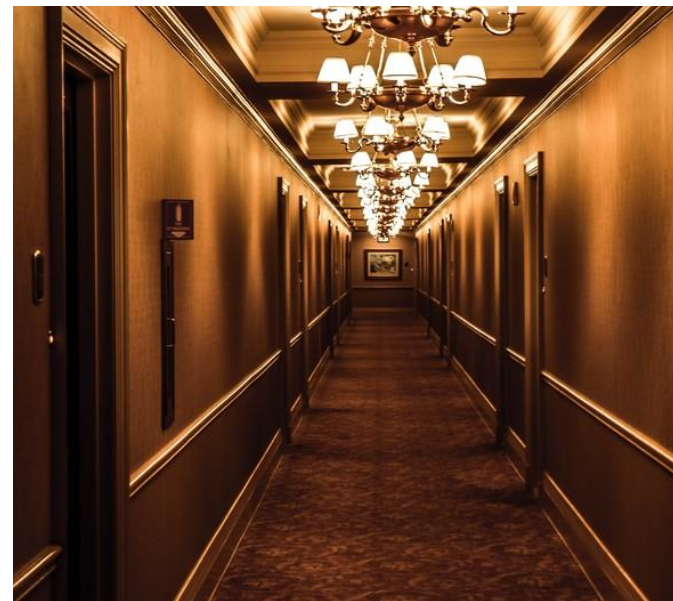
## O IDEAL

- 50% - Bandeira Amarela (baixo risco);
- 35% - Bandeira Laranja (médio risco);
- 25% - Bandeira Vermelha (alto risco);
- 00% - Bandeira Preta (altíssimo risco).

Ref. Governo do Estado do RS

## O QUE VOCÊ JÁ PODE FAZER

- Trabalhe com rodízio das UHs;
- Faça ocupação intercalada das UHs;
- Informe o cliente para evitar circulações desnecessárias;
- Envie informativo ao cliente durante a negociação da hospedagem evitando desconforto ao chegar;
- Café da manhã no quarto.



# Higienização

## O IDEAL

- Executar somente após check-out;
- Isolar por 24h para higienização completa;
- Utilizar Epis descartáveis ou possíveis de higienização;
- Sempre em dupla e se desinfetar após cada higienização;
- Trocar todo enxoval, isolar e mandar para lavanderia;
- Não deixar enxoval extra nas UHs.

## O QUE VOCÊ JÁ PODE FAZER

- Treinamento das práticas de limpeza com a equipe;
- Treinamento de desinfecção conjunta;
- Revistar protocolos de boas práticas da hotelaria;
- Utilizar Epis constantemente durante o processo de higienização.



# Higienização **ALERTA**

## O CLIENTE QUER SERVIÇO DE CAMAREIRA

Sabemos que haverá essa situação então esteja preparado:

- Informe mais uma vez o procedimento para o cliente pois as ações são para segurança e bem estar de todos;
- Se equipe com os Epi's e isole o andar durante a limpeza do quarto para não ter contato de circulação de outros clientes;
- Faça a higienização completa;
- Não assuma riscos desnecessários siga os protocolos internos de seu HOTEL.





# Prevenção - COVID-19

## PARQUES - RECEPÇÃO/ACESSO



# BOAS VINDAS - EPI's equipe

## O IDEAL

- Máscaras (trocas a cada 2 horas);
- Luvas (Descartáveis e higienizadas com frequência);
- Aventais de borracha ou roupas descartáveis (para uso em caso de contato físico com o cliente);
- Barreira sanitizadora para os calçados.

## O QUE VOCÊ JÁ PODE FAZER

- Treinar sua equipe, na utilização e higienização dos Epi's;
- Executar monitoramento constante de todos da equipe;
- Reforçar fiscalização dos sintomas gripais;
- Criar um local para higienização ou descarte de Epi's ;
- Simular constantemente as regras de segurança.



# BOAS VINDAS - Entrada do Cliente

## O IDEAL

- Barreira sanitária na portaria de acesso do veículo;
- Checagem de temperatura corporal dos clientes;
- Entrega de kit boas vindas (máscara e álcool 70°);
- Entrega de manual de postura (cidade/parque);
- Higienização das rodas do veículo com sanitizante.

## O QUE VOCÊ JÁ PODE FAZER

- Informar os procedimentos no ato da compra;
- Utilizar as mídias digitais para mostrar na prática;
- Compartilhar informações de segurança;
- Lembrar da importância do estado de saúde do cliente.



# BOAS VINDAS - Acesso ao parque

## O IDEAL

- Monitoramento de temperatura dos clientes;
- Entrada digitalizada sem toque ou ingresso;
- Entrega de material informativo interno;
- Sinalização horizontal e vertical em filas (evitar é melhor);
- Agendar atividades antes do cliente entrar no parque;
- Compartilhar controle de lotação constante.

## O QUE VOCÊ JÁ PODE FAZER

- Treinar sua equipe para “digitalizar o cliente” antes;
- Fazer a experiência ser mais exclusiva nas atrações;
- Ajudar o cliente a entender os procedimentos;
- Levar momentos de interação em locais com tempo de espera.



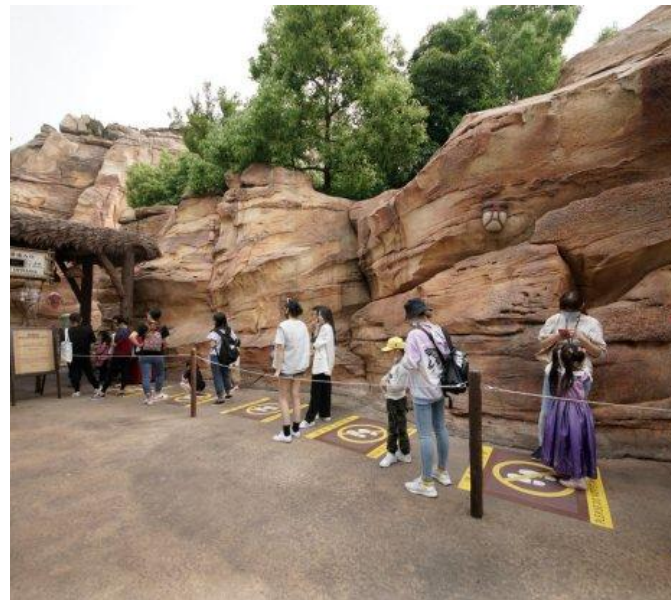
# ATIVIDADES - Circulação

## O IDEAL

- Sinalização para no chão para afastamento social;
- Limitação de pessoas nas atividades (pág.14);
- Fiscalização do uso de máscaras;
- Facilitar o acesso de forma digital;
- Fazer barreira sanitizadora para os calçados;
- Disponibilizar dispenser de álcool gel 70% (Totem 1 para cada 50 pax ao ar livre ou 1 para cada acesso de atividade).

## O QUE VOCÊ JÁ PODE FAZER

- Treinar sua equipe para garantir as regras;
- Demonstrar empatia com as normas;
- Informar o cliente anteriormente;
- Colher feedbacks constantes para melhorias.



# ATIVIDADES - Circulação **ALERTA**

## O CLIENTE NÃO RESPEITA AS NORMAS

Sabemos que haverá essa situação então esteja preparado:

- Informe mais uma vez o procedimento para o cliente pois as ações são para segurança e bem estar de todos;
- Lembre ao cliente que ele foi informado anteriormente sobre tudo o que está ocorrendo;
- Faça o estorno do valor pago pelo cliente se ele não está satisfeito, esse momento é delicado, e somente a experiência irá nos ajudar a ter melhores protocolos;
- Não assuma riscos desnecessários siga os protocolos internos de seu PARQUE.



# Prevenção - COVID-19

## PARQUES - AQUÁTICOS



# BOAS VINDAS - EPI's equipe

## O IDEAL

- Máscaras (trocas a cada 2 horas);
- Luvas (Descartáveis e higienizadas com frequência);
- Aventais de borracha ou roupas descartáveis (para uso em caso de contato físico com o cliente);
- Barreira sanitizadora para os calçados.

## O QUE VOCÊ JÁ PODE FAZER

- Treinar sua equipe, na utilização e higienização dos Epi's;
- Executar monitoramento constante de todos da equipe;
- Reforçar fiscalização dos sintomas gripais;
- Criar um local para higienização ou descarte de Epi's;
- Simular constantemente as regras de segurança.





# BOAS VINDAS - Entrada do Cliente

## O IDEAL

- Barreira sanitária na portaria de acesso do veículo;
- Checagem de temperatura corporal dos clientes;
- Entrega de kit boas vindas (máscara e álcool 70°);
- Entrega de manual de postura (cidade/parque);
- Higienização das rodas do veículo com sanitizante.

## O QUE VOCÊ JÁ PODE FAZER

- Informar os procedimentos no ato da compra;
- Utilizar as mídias digitais para mostrar na prática;
- Compartilhar informações de segurança;
- Lembrar da importância do estado de saúde do cliente.



# BOAS VINDAS - Acesso ao Parque

## O IDEAL

- Monitoramento de temperatura dos clientes;
- Entrada digitalizada sem toque ou ingresso;
- Entrega de material informativo interno;
- Sinalização horizontal e vertical em filas (evitar é melhor);
- Agendar atividades antes do cliente entrar no parque;
- Compartilhar controle de lotação constante.

## O QUE VOCÊ JÁ PODE FAZER

- Treinar sua equipe para “digitalizar o cliente” antes;
- Fazer a experiência ser mais exclusiva nas atrações;
- Ajudar o cliente a entender os procedimentos;
- Levar momentos de interação em locais com tempo de espera.



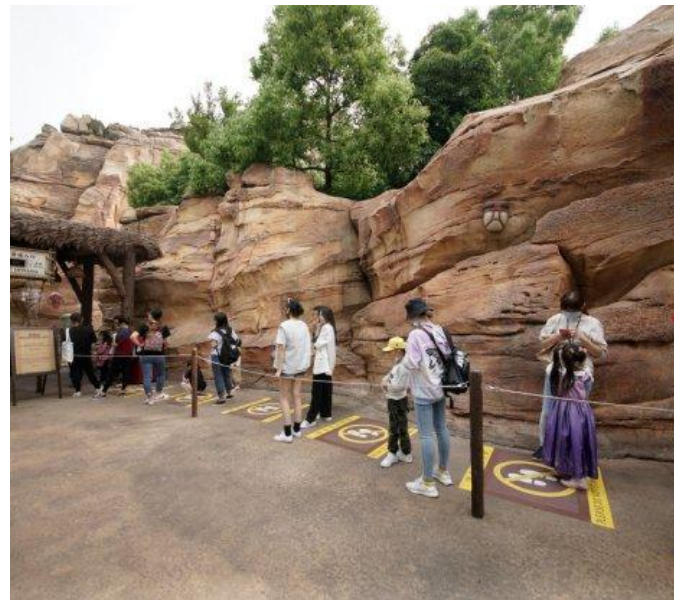
# ATIVIDADES - Circulação

## O IDEAL

- Sinalização para no chão para afastamento social;
- Limitação de pessoas nas atividades (pág.14);
- Fiscalização do uso de máscaras;
- Facilitar o acesso de forma digital;
- Fazer barreira sanitizadora para os calçados;
- Disponibilizar dispenser de álcool gel 70% (Totem 1 para cada 50 pax ao ar livre ou 1 para cada acesso de atividade).

## O QUE VOCÊ JÁ PODE FAZER

- Treinar sua equipe para garantir as regras;
- Demonstrar empatia com as normas;
- Informar o cliente anteriormente;
- Colher feedbacks constantes para melhorias.



# ATIVIDADES - Aquáticas

## O IDEAL

- Placas informativas de lotação e distanciamento;
- Fiscalização para garantir lotação indicativa (pág.14);
- Criar isolamentos flutuantes para delimitar espaços;
- Atendimentos em bares aquáticos com distanciamento;
- Colocar barreiras de proteção (PVC) nos bares;
- Disponibilizar álcool gel 70% no acesso às piscinas;
- Disponibilizar banheiros mais próximos aos clientes;
- Fazer agendamento de atividades em grupo.

## O QUE VOCÊ JÁ PODE FAZER

- Treinar sua equipe para garantir as regras;
- Demonstrar empatia com as normas;
- Informar o cliente anteriormente;
- Colher feedbacks constantes para melhorias.



# ATIVIDADES - Circulação **ALERTA**

## O CLIENTE NÃO RESPEITA AS NORMAS

Sabemos que haverá essa situação então esteja preparado:

- Informe mais uma vez o procedimento para o cliente pois as ações são para segurança e bem estar de todos;
- Lembre ao cliente que ele foi informado anteriormente sobre tudo o que está ocorrendo;
- Faça o estorno do valor pago pelo cliente se ele não está satisfeito, esse momento é delicado, e somente a experiência irá nos ajudar a ter melhores protocolos;
- Não assuma riscos desnecessários siga os protocolos internos de seu PARQUE.



# Prevenção - COVID-19

**BARES/RESTAURANTES**



# Capacidade

## O IDEAL

- 50% - Bandeira Amarela (baixo risco);
  - 35% - Bandeira Laranja (médio risco);
  - 25% - Bandeira Vermelha (alto risco);
  - 00% - Bandeira Preta (altíssimo risco).
- Ref. Governo do Estado do RS

## O QUE VOCÊ JÁ PODE FAZER

- Trabalhe com rodízio das Mesas;
- Faça ocupação intercalada no Salão 2m distanciamento;
- Informe o cliente para evitar circulações desnecessárias;
- Coloque informativos na mesa e entregue na chegada do cliente sobre as normas do restaurante.



# Entrada do Cliente

## O IDEAL

- Barreira sanitária para os calçados na entrada;
- Checagem de temperatura corporal dos clientes;
- Entrega de kit boas vindas (máscara e álcool 70°);
- Orientações de convivência social;
- Oferecer higienização das mãos na entrada.

## O QUE VOCÊ JÁ PODE FAZER

- Informar os procedimentos ao cliente;
- Utilizar as mídias digitais para mostrar na prática;
- Compartilhar informações de segurança;
- Lembrar da importância do estado de saúde do cliente.





# Higienização

## O IDEAL

- Salão e ambientes comuns a cada 1h;
- Bloquear a mesa após limpeza por 1h;
- Utilizar Epis descartáveis ou possíveis de higienização;
- Sanitizar os Epis a cada higienização de mesas;
- Não deixar mesa posta sem clientes;
- Sanitizar os utensílios imediatamente após o serviço.

## O QUE VOCÊ JÁ PODE FAZER

- Treinamento das práticas de limpeza com a equipe;
- Treinamento de desinfecção conjunta;
- Revistar protocolos de boas práticas para restaurantes;
- Utilizar Epis constantemente durante o processo de higienização.



# Protocolos de segurança

Compilado por Iniciativa Eyes



**Fontes de Pesquisa:** Prefeituras municipais de: Gramado, Canela, São Francisco de Paula e Nova Petrópolis (Região da Hortênsias - Rio Grande do Sul); Ministério da Saúde - Governo Federal; Governo do Estado do Rio Grande do Sul; protocolos disponibilizados on-line pelas empresas (Brocker Turismo, Hotel Casa da Montanha, Snowland, Vivar Colchões, Restaurante El Toro, Rede de Hotéis Laghetto, Hotel Ritta Höppner e outros estabelecimentos comerciais do Rio Grande do Sul); **Pesquisas adicionais:** Disney (EUA e Hong Kong), Trip Advisor, Beto Carreiro World, Consultorias privadas e profissionais ligados à saúde e segurança alimentar.

# Compromisso de Responsabilidade

A **Iniciativa Eyes Gestao Empresarial Ltda** inscrita no CNPJ: 33.641.082/0001-02, localizada na cidade de GRAMADO-RS, é a responsável pela compilação das informações descritas nesse e-book. Da mesma forma alertamos que esse material é oriundo de diversas fontes e tem apenas o carácter informativo/ilustrativo, com a intenção de auxiliar empresas dos setores ligados à **HOTELARIA, TURISMO, PARQUES e ALIMENTOS & BEBIDAS**, na sua tomada de decisão para melhor atender os clientes, durante o período de pandemia do COVID-19 (novo coronavírus).

Salientamos que esse e-book, está à disposição de forma gratuita, e sua venda ou comercialização é ilegal, bem como utilizar o mesmo para dar consultorias, palestras, cursos ou workshops sem a autorização oficial da **Iniciativa Eyes**.

Lembramos a necessidade, antes de você criar seu procedimento interno, de consultar a legislação vigente do seu estado ou município, assim como de profissionais especializados, para lhe auxiliar na composição do material.

Desejamos que esse e-book seja útil nesse momento tão difícil que enfrentamos.

Gramado-RS, 25/05/2020 - Equipe **Iniciativa Eyes**



Nos siga nas redes sociais para mais conteúdos como este!

# A Iniciativa Eyes

Somos uma empresa multidisciplinar que atende as principais áreas de negócio. Nossa empresa conta com a expertise em Psicologia, Gestão de Pessoas, Publicidade, Vendas, Tecnologia e Finanças.

Utilizamos nossa expertise e o contato direto com as dores dos mais diversos ramos de negócios, para desenvolver soluções acessíveis à todos.

Nós Aceleramos a ambição do seu negócio!



Nos siga nas redes sociais para mais conteúdos como este!