

**OBSERVATÓRIO
DO TURISMO**



CARTILHA DO TURISMO PARA OS MEIOS DE HOSPEDAGEM



TURISMO CATARINENSE
EM MOVIMENTO



Fecomércio SC
Sesc | Senac

APRESENTAÇÃO

A política do isolamento, adotada pelo Governo, teve como objetivo isolar e preservar as vidas dos cidadãos, em razão da alta velocidade de contágio do Covid-19.

Após um período de suspensão dos meios de hospedagem, as portas foram abertas novamente.

Neste novo cenário, percebemos que quanto mais cedo os estabelecimentos se adequarem aos padrões de higiene, limpeza, check-in, check-out, regras internas, políticas e serviços, estes fatores serão identificados pelos clientes, tornando o empreendimento mais atrativo e competitivo perante o mercado.

Para que não haja um novo período de fechamento de portas, elaboramos uma cartilha com algumas orientações, a serem seguidas no controle da pandemia.

**A melhor estratégia para o controle é a informação.
Ponham suas máscaras e vamos manusear essa cartilha!**

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS - 2020

ÍNDICE

◇ Plano de Contingenciamento _____	4
◇ Check-list _____	5
◇ O que definir? _____	6
◇ Cuidados com seu Estabelecimento _____	7
◇ Quais produtos usar? _____	7
◇ Cuidados com as Instalações _____	9
◇ Cuidados com os Colaboradores _____	11
◇ Cuidados com os Hóspedes _____	15
◇ Sugestões Gerais _____	16
◇ Legislação Vigente _____	17

PLANO DE CONTINGENCIAMENTO

É imprescindível que o estabelecimento crie um plano de contingenciamento. Dessa forma, seguem algumas dicas para a realização:

1º PASSO

Analisar as áreas de maior atenção em seu estabelecimento

2º PASSO

Definir as ações, procedimentos e responsabilidades

3º PASSO

Elaborar controle do plano

CHECK-LIST

Esta é uma forma simples de organização e controle das atividades.

GOVERNANÇA				
ÁREA	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	HORÁRIO	STATUS
Supervisão de andares	Limpeza e arrumação das uh's ocupadas	Camareira 1	10h00	ok
Recepção	Balcões, corrimãos, interruptores	Camareira 2	11h30	
Áreas de passagem	Sanitização de pisos, banheiros, paredes	Camareira 3	15h00	

O QUE DEFINIR?

Sugerimos ao estabelecimento definir o uso de suas áreas internas de forma clara, objetiva e em local de fácil visualização pelos hóspedes.

50% de sua capacidade total de hospedagem (Portaria SES N° 244 de 12/04/2020).

Para facilitar a organização do estabelecimento, poderão ser estipulados andares, unidades habitacionais, blocos ou torres de atendimento.

Os serviços de alimentação, tais como restaurantes, bares e lanchonetes, localizados dentro das hospedagens poderão atender aos hóspedes somente em serviço de quarto (Portaria SES N° 244 de 12/04/2020).

Para os estabelecimentos que não atuam com serviço de quarto, é importante a criação de cardápio adaptado para atendimento deste segmento, evitando qualquer tipo de conflito, sistematizando a copa e cozinha em atenção às normas sanitárias.

As áreas sociais e de convivência, tais como sala de jogos, academias, piscinas e salas de eventos permanecerão fechadas (Portaria SES N° 244 de 12/04/2020).

CUIDADOS COM SEU ESTABELECIMENTO

Mantenha os ambientes bem ventilados, abertos e sem aglomeração de pessoas, limitando o acesso ao estabelecimento;

Oriente formalmente, seus fornecedores e terceiros, sobre as normas de prevenção contra a Covid-19 implantadas pelo estabelecimento;

Prepare o ambiente para estimular a higiene frequente das mãos dos colaboradores, hóspedes e visitantes, prioritariamente, mediante lavagem com água e sabão. Caso não seja possível este procedimento, disponibilize álcool gel 70% em vários locais do estabelecimento, principalmente nos balcões de atendimento.



QUAIS PRODUTOS USAR?

A limpeza e a higiene constantes são essenciais para quebrar a cápsula de gordura protetora do vírus e assim destruí-lo. Com a pandemia do novo coronavírus já está difícil encontrar álcool 70% em alguns lugares, porém outros produtos de limpeza também são recomendados e eficientes. Confira:



DESINFETANTES: O desinfetante é eficaz na eliminação do coronavírus. Ele pode ser usado tanto no banheiro quanto para limpeza do piso.



ÁGUA SANITÁRIA: Muito usada para higienização dos banheiros, quase todo mundo tem água sanitária em casa. O produto tem poder contra o coronavírus, pois o vírus não resiste ao cloro. Lembre-se de utilizar luvas para proteger as mãos do ressecamento. Há ainda os produtos de água sanitária adequados para higienizar legumes e frutas, que são tocados por muitas pessoas nos mercados.



LIMPADORES MULTIUSO COM CLORO: Outros limpadores multiuso que tenham cloro na composição podem ser usados na limpeza da casa para eliminar o coronavírus em superfícies. Também é importante usar luvas ao fazer a limpeza com esse tipo de produto.



ÁLCOOL DE LIMPEZA (líquido, com concentração de 70%): Assim como o álcool em gel, o álcool líquido, que é mais indicado para limpeza doméstica, é eficaz na eliminação do coronavírus. O álcool em gel é mais indicado para as mãos, pois resseca menos a pele; já o líquido deve ser usado com luvas para evitar o ressecamento, assim como todo produto que contenha cloro.



DETERGENTE: O detergente, assim como a água sanitária e o desinfetante, é eficaz na eliminação do coronavírus de superfícies. Ele é indicado principalmente para a higienização das louças e roupas.



SABÃO E SABONETE: Higienizar as mãos com água e sabão por pelo menos 20 segundos a cada vez é importante para eliminar o coronavírus.

CUIDADO COM AS INSTALAÇÕES

Verificar se os locais de trabalho estão limpos e higienizados. Superfícies como pisos, corrimão, mesas, cadeiras, além de telefones, maçanetas e teclados, precisam ser limpos regularmente com hipoclorito de sódio (água sanitária) a 2% - ou seja, dilua 20 ml em 1 litro de água - ou álcool 70%;

Na recepção, a atenção deve ser redobrada. Disponibilize álcool em gel para os colaboradores do setor, oriente para que higienizem as mãos sempre que manusearem dinheiro ou cartões e, se possível, adote uma barreira física e de fácil higienização (vidro ou acrílico), entre o hóspede e o recepcionista. Isso evitará a projeção de gotículas na hora do atendimento;

Envolva as máquinas de cartões com plástico ou filme para facilitar a higienização. A higienização da máquina de cartões deve ser feita sempre após cada uso;

Intensifique a frequência de limpeza de áreas comuns, corredores e banheiros do estabelecimento. Nos banheiros, disponibilizar sempre sabão líquido e papel toalha para secar as mãos. As lixeiras devem possuir sacos plásticos para a coleta do lixo (preferencialmente utilizar lixeiras com abertura por pedal). Sempre que possível, deixar as portas abertas dos banheiros das áreas comuns para evitar o toque nas maçanetas;

Ao final da estadia do hóspede deverá ser realizada limpeza e desinfecção completa do quarto e superfícies, antes da entrada de novo hóspede. O serviço de governança deverá intensificar a higienização dos quartos e banheiros com desinfecção das superfícies com álcool a 70° ou sanitizantes de efeito similar, além da limpeza de rotina (Portaria SES 244 de 12/04/2020).

Higienizar balcões, bancadas, esteiras, computadores, calculadoras, máquinas de cartão, cofres e outros itens de uso comum, com álcool 70% ou diluição de hipoclorito de sódio (água sanitária) a 2% - ou seja, dilua 20 ml em 1 litro de água - criando uma rotina para essa atividade;

Adote medidas para diminuir a intensidade e a duração do contato físico pessoal entre colaboradores e entre funcionários e hóspedes;

Evitar o uso de ar condicionado.



CUIDADO COM OS COLABORADORES

Reduza o contingente de colaboradores, começando por pessoas acima de 60 anos, hipertensos, diabéticos, gestantes, imunodeprimidos, pessoas com doenças crônicas bem como aqueles que coabitam com pessoas do grupo de risco;

Caso seja indispensável a presença na empresa de colaboradores pertencentes ao grupo de risco, deve ser priorizado trabalho interno, sem contato com hóspedes, em local reservado, arejado e higienizado ao fim de cada turno de trabalho;

Estimule que os colaboradores façam um automonitoramento de sua condição de saúde e que informem prontamente qualquer sintoma. Para isso, crie canais de comunicação ágeis para que o colaborador comunique sua condição de saúde;

Colaboradores que apresentem febre e/ou sintomas respiratórios (tosse seca, dor de garganta, mialgia, cefaleia, prostração, dificuldade para respirar e batimento das asas nasais) deverão ser afastados do trabalho;

Reforce a etiqueta respiratória para que os colaboradores cubram o nariz e boca ao espirrar ou tossir;

Sensibilize colaboradores sobre como lavar as mãos com água e sabão por pelo menos 20 segundos, e sobre como usar álcool em gel com frequência;

Recomende a higienização de mãos e braços com água e sabão antes e após do uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) pelos colaboradores;

Todos os trabalhadores dos serviços/atividades citados no Art.1º ficam obrigados a fazer uso de máscara de tecido não tecido (TNT) ou tecido de algodão durante todo o seu turno de serviço, independentemente de contato direto com o público (Portaria SES 244/12.04.2020);

Disponibilize máscaras aos colaboradores e instrua como utilizá-la: após colocar suas máscaras não toque na parte externa com as mãos, nem coce o rosto. Para retirá-la, segure no elástico ou tirantes atrás da cabeça e puxe-os para frente devagar;

Desinfete regularmente os assentos e demais superfícies do estabelecimento que são mais frequentemente tocadas pelos colaboradores;

Reforce o não compartilhamento de objetos pessoais, inclusive, objetos que são tocados por mão e boca: celular, computador, copo, bebedouro, etc;

Para o fornecimento de água aos colaboradores, prefira o uso de bebedouros que não sejam de jato inclinado. Caso só possua este modelo forneça sempre copos descartáveis;

Preferencialmente os telefones e canetas não devem ser compartilhados e, ao final de cada turno devem ser higienizados com pano limpo embebido em álcool 70%;

Recomende ao colaborador não utilizar acessórios como brincos, colares, pingentes, dentre outros. Caso utilize, informar a necessidade de higienização ao retornar para casa;

Intensifique a higienização de óculos e dos materiais utilizados para atendimento ao hóspede, principalmente após o contato com as mãos;

Os locais para refeição, quando presentes, poderão ser utilizados com apenas 1/3 (um terço) da sua capacidade (por vez) (Portaria SES 244/12.04.2020);

Deverão organizar cronograma para sua utilização de forma a evitar aglomerações e cruzamento entre os trabalhadores (fluxos internos e de entradas e saídas), além de garantir a manutenção da distância mínima de 1,5 metros (um metro e cinquenta centímetros);

Os lavatórios dos locais para refeição e sanitários deverão estar providos de sabonete líquido e toalha de papel;

Caso seu comércio possua área de vivência para os colaboradores, como refeitório ou copa, higienize o local com álcool 70% ou diluição de hipoclorito de sódio a 2% sempre antes e depois de serem utilizados;

Se forem utilizar talheres convencionais, deverão ser lavados com água e sabão após o uso. Nunca guardá-los sem higienizar. Caso os trabalhadores tragam talheres para realizar suas refeições, orientar que sejam preferencialmente do tipo descartáveis;

Caso seja necessário a utilização de veículos de fretamento para transporte dos colaboradores, a ocupação no veículo deverá ser limitada a 50% (cinquenta por cento) da capacidade de passageiros sentados (Portaria SES 244/12.04.2020);

Identifique se a empresa de fretamento realiza os protocolos sanitários necessários.

Não esqueça: a saúde de seus colaboradores é sua responsabilidade!



CUIDADOS COM OS HÓSPEDES

Publicar em local visível as informações de regramento estabelecidas pelo Governo de Estado para seu ramo de atividade, de forma a propiciar aos seus clientes publicidade das normativas que deverão ser cumpridas referente ao ambiente e aos seus empregados (Portaria SES 235/08.04.2020)

Comunique enfaticamente medidas de prevenção de infecção no estabelecimento, com cartazes, informativos e sinalizações na recepção, corredores, elevadores e quartos;

Deve ser dado atendimento preferencial e especial a idosos, hipertensos, diabéticos e gestantes garantindo um fluxo ágil de maneira que estas pessoas permaneçam o mínimo de tempo possível no interior do estabelecimento (Portaria SES 244/12.04.2020)

Reforce e sensibilize os hóspedes sobre como lavar as mãos com água e sabão por pelo menos 20 segundos, e sobre como usar álcool em gel com frequência.



SUGESTÕES GERAIS



Poderão ser disponibilizadas máscaras descartáveis ou até mesmo comercializar máscaras de pano aos hóspedes;



Procure utilizar práticas que evitem o contato do hóspede com qualquer elemento do estabelecimento;



Caso haja necessidade de orientações específicas, estamos à disposição com consultores através do Portal: corporativo.sc.senac.br/contato/



LEGISLAÇÃO VIGENTE

É importante destacar a necessidade dos estabelecimento estarem cientes do ordenamento vigente:

Decreto nº 525/2020 de 23 de Março de 2020
PORTARIA SES Nº 235 DE 08/04/2020
NOTATÉCNICA Nº 34/2020/SEI/COSAN/GHCOS/DIRE3/ANVISA
Portaria SES Nº 244 de 12/04/2020

* Verifique se o seu município possui decretos que regulamentam as questões sanitárias mais restritivas;

* Em razão das alterações constantes das normas, consulte as novas publicações locais e estaduais para se manter sempre atualizado.



OBSERVATÓRIO
DO TURISMO



Fecomércio SC
Sesc | Senac

observasctur.com.br

 [/observasctur](https://www.facebook.com/observasctur)

 [@observasctur](https://www.instagram.com/observasctur)

 [@observasctur](https://twitter.com/observasctur)

 [/observasctur](https://www.tiktok.com/@observasctur)

 [/observasctur](https://www.youtube.com/observasctur)

 [/observasctur](https://www.linkedin.com/company/observasctur)