



RELATÓRIO DE DIAGNÓSTICO E PLANO DE AÇÃO

**Programa de Biossegurança – Meios de hospedagem
Vale do Aço e Vale do Rio Doce
Sebrae Minas**

Hotel Dom Henrique



@QUALISA



www.qualisa.net
contato@qualisa.net



Rua Patrocínio, nº 315 Loja
Bairro Carlos Prates
Belo Horizonte - MG

1. INTRODUÇÃO

Apesar das boas perspectivas para o turismo no início do ano de 2020, com expectativa de crescimento em várias atividades, a paralisação praticamente total de suas operações em meados de março deste ano, mudou completamente o futuro desse importante setor econômico brasileiro.

O mercado de viagens foi um dos setores mais afetados pela crise, pois a política de isolamento resultante das medidas de contenção ao contágio pelo Covid-19 afetou e afeta frontalmente a dinâmica econômica do setor, restando na diminuição da receita.

Uma resposta segura às preocupações dos hóspedes pode acelerar a retomada do setor de Turismo. Para isso, reforçar práticas de higiene e interação com nossos clientes, colaboradores e provedores é um bom caminho.

Um levantamento realizado pelo Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB) apontou que três em cada quatro empresários do setor de hospedagem devem retomar suas atividades nos próximos dois meses. Segundo o estudo, 37,2% deles revelaram que pretendem reabrir suas unidades ainda em junho. Outros 37,1% indicaram o mês de julho para o reinício. Ao todo, foram entrevistados 884 hotéis nos 26 estados do país, entre os dias 25 e 31 de maio.

O ministro do Turismo, Marcelo Álvaro Antônio, destacou que a reabertura dessas unidades será um dos primeiros passos para a retomada do setor. “Já vemos o retorno gradual de alguns segmentos do turismo brasileiro, como o aéreo e a reabertura de algumas cidades pelo país. Nada mais justo que a hotelaria, também, entre nesse planejamento para o seu retorno, tomando todos os cuidados possíveis para a segurança e saúde dos hóspedes e funcionários”, afirmou.

Em maio, o Ministério do Turismo lançou um selo de biossegurança que busca chancelar as atividades turísticas que assegurarem o cumprimento de, por exemplo, requisitos de higiene e limpeza para prevenção da Covid-19. Estão previstos protocolos de boas práticas, que buscarão ser segmentados de acordo com as especificidades de cada um dos setores atendidos, como meios de hospedagem, agências de turismo, locadoras de veículos, transportadoras, parques temáticos, casas de espetáculo, guias de turismo.

Percebe-se que a implantação das práticas de higiene e prevenção da contaminação do Covid-19 será um diferencial no mercado hoteleiro. Dessa maneira, obteremos a segurança necessária aos colaboradores, provedores e prestadores de serviço, mas especialmente daremos tranquilidade aos hóspedes e ganharemos a sua confiança

2. OBJETIVO DO PROJETO

O Programa de Biossegurança nos meios de hospedagem tem por objetivo auxiliar um grupo de empreendimentos (Micro e Pequenas Empresas) da região do Vale do Aço e Vale do Rio Doce na melhora das suas atividades, proporcionando as orientações de adequação de operação e estrutura e, capacitação das equipes para o cumprimento dos protocolos estaduais e municipais, que visam a minimização do contágio/disseminação da COVID-19.

Serão desenvolvidas 3 etapas de consultoria individualizada, cada uma com duração de 2 horas, sendo:

- Etapa 1: Diagnóstico e elaboração do Plano de ação
- Etapa 2: Levantamento de custos para implantação do protocolo sanitário.
- Etapa 3: Elaboração do protocolo Sanitário.

3. DADOS DA EMPRESA

Identificação da Empresa			
Razão Social	Hotel Dom Henrique LTDA		
Nome Fantasia	Hotel Dom Henrique		
CNPJ	6372018000109		
Proprietário e/ou Responsável	Andreia Maia Magalhães Ribeiro e Rodrigo Vieira Ribeiro		
Endereço	Rua 15 de novembro, 510, Centro Norte		
Estado	MG	Cidade	Timóteo
Tel.	31 38499140		
Anos de existência	16 anos		

4. CONSULTORIA INDIVIDUALIZADA ETAPA 1 - DIAGNÓSTICO E PLANO DE AÇÃO

A etapa 1 da consultoria individualizada tem por objetivo identificar oportunidades de melhorias referente a implementação e adequação das legislações e protocolos vigentes para a prevenção da disseminação da COVID-19 no processo de adequação do Hotel Dom Henrique.

A empresa em conjunta com a consultora realizará o preenchimento de um diagnóstico de autoavaliação. Este Check list contém 67 questões, nos quais foram contemplados os seguintes aspectos:

1. Medidas de proteção relacionada aos profissionais.
2. Medidas de proteção aplicáveis a todas as atividades – Recomendações Gerais.
3. Orientações para os Meios de Hospedagem
4. Orientações para manuseio, preparo e serviço de alimentos.

Os itens analisados foram classificados da seguinte forma:

- Sim: itens que foram implementados de acordo com os protocolos e legislação
- Não: itens que não foram implementados de acordo com os protocolos e legislação
- Não se aplica: itens que não estão relacionados com as atividades exercidas pela empresa

5. RESULTADOS

Os resultados obtidos através do diagnóstico foram registrados e consolidados no check list/ formulário através de gráficos e tabelas, expostos abaixo.

Do total de 67 questões, 46 foram respondidas com sim, 9 foram respondidas com não e 13 não se aplicavam ao estabelecimento.

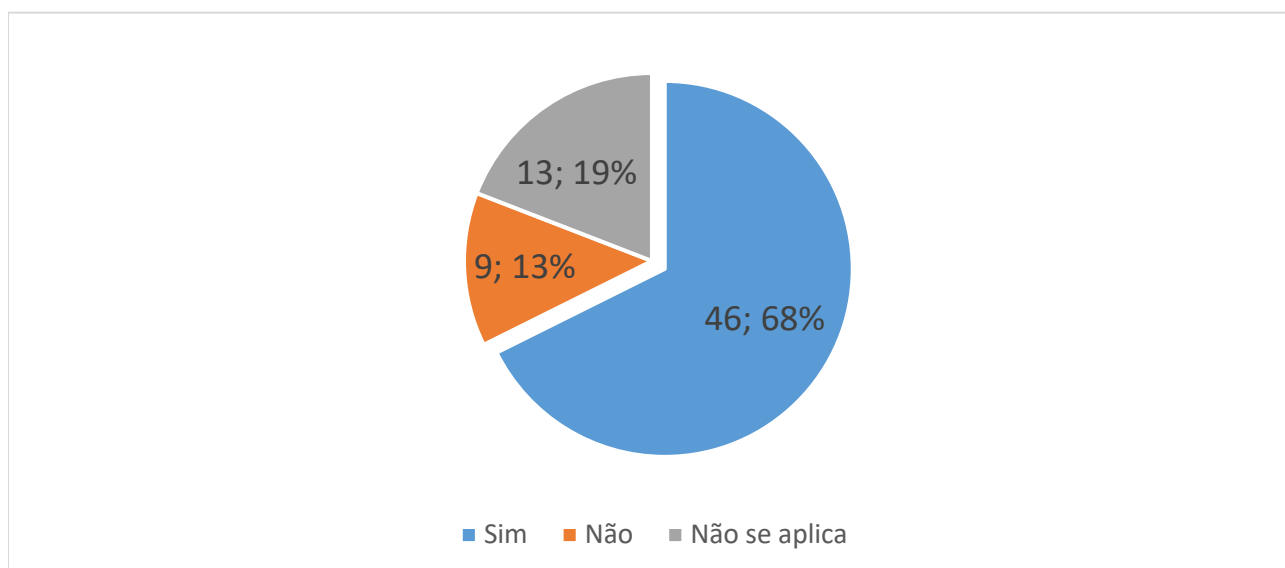


Gráfico 01: Avaliação Geral

Considerando então, um total de 54 questões aplicáveis, obteve-se como resultado que **85% dos itens foram implementados de acordo com os protocolos e legislação.**

Tabela 01: Resultado da Avaliação Geral

Avaliação Geral		
Total de questões*	Sim	Não
54 itens	46 itens (85%)	9 itens (15%)

*desconsiderando as questões que não se aplicavam ao estabelecimento.

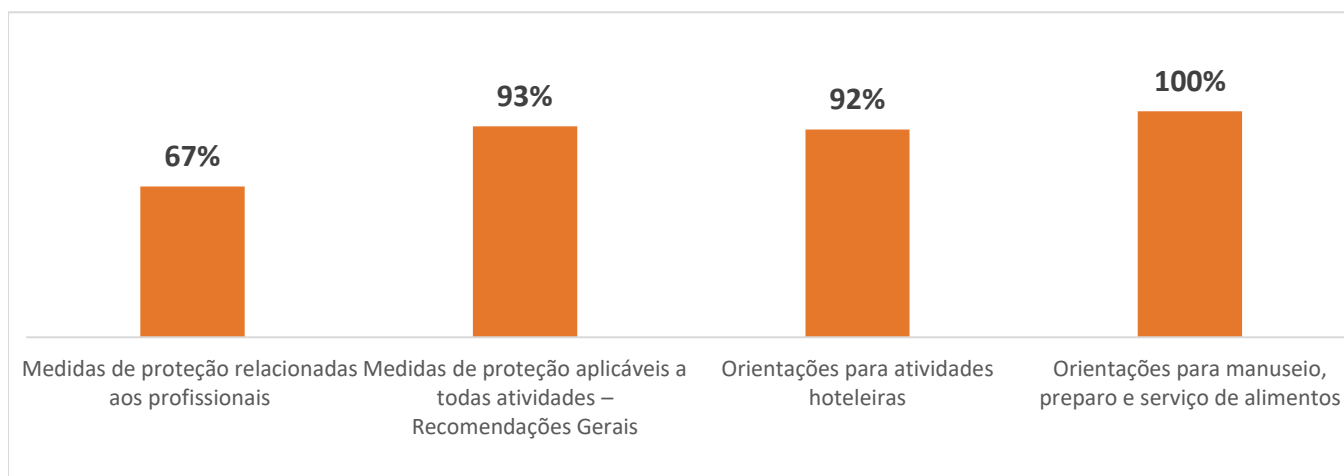


Gráfico 2: Situação da implantação por setor

6. CHECK LIST

O Checklist é uma lista de itens que foi previamente estabelecida de acordo com as orientações do Minas Consciente. Seu intuito é atestar que todas as etapas ou itens do programa foram cumpridas de acordo com o programado.

7. PLANO DE AÇÃO – ANEXO 1

Buscando melhorar o processo produtivo e adequação dos procedimentos para atendimento aos protocolos e legislações vigentes foram propostas algumas sugestões de melhorias para o Hotel Dom Henrique, conforme exposto no Plano de Ação, onde descreveu-se a não conformidade e as sugestões de melhorias para esse procedimento.

8. CUSTO DA IMPLANTAÇÃO DO PROTOCOLO SANITÁRIO – ANEXO 2

Com o intuito de ajudar os proprietários a avaliarem o impacto da implantação do protocolo sanitário nos custos da diária do hotel, foi elaborada uma planilha onde destacou-se os gastos com todos os itens que foram utilizados/adquiridos e a média de diárias/mês.

Como resultado, encontramos o valor da implantação do protocolo por diária no hotel. Esta análise será mais bem trabalhada no módulo de finanças, junto ao consultor específico.

O ANEXO 2 deste relatório é a planilha de custo da implantação.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório teve como objetivo a apresentação dos resultados obtidos na **Etapa 1 – Diagnóstico** do Hotel Dom Henrique sendo descrito no plano de ação as oportunidades de melhoria e adequações necessárias para que a empresa se adeque aos protocolos e legislações vigentes.

Espera-se que a partir da implementação das ações propostas, a empresa tenha condições práticas para realizar as adequações de estrutura e processos necessárias para a retomada segura e sustentável dos negócios, de forma a se adaptarem ao novo mercado que vem se delineando para os consumidores do segmento, dando condições para uma gestão sustentável, frente às mudanças ocasionadas pela crise gerada pela Pandemia.

10. RESPOSÁVEIS

Luiza Andrade Tomaz

Consultora Qualis.A

Débora Miranda

Coordenadora do Projeto Qualis. A

ANEXO 1

Plano de ação Capacita Turismo - SEBRAE/MG				
Item	Descrição da não conformidade	Ação Corretiva	Prazo	Responsável
1	Não houve treinamento dos funcionários, com registro de presença, quanto aos sintomas, transmissão e prevenção do covid-19	Realizar treinamento, fazer registro de presença e guardar como documento comprobatório.	Feito.	Feito.
2	Não houve treinamento dos funcionários, com registro de presença, quanto ao uso correto de máscaras (troca, armazenamento, higienização)	Realizar treinamento, fazer registro de presença e guardar como documento comprobatório.	Feito.	Feito.
3	Não houve treinamento dos funcionários, com registro de presença, quanto a etiqueta respiratória.	Realizar treinamento, fazer registro de presença e guardar como documento comprobatório.	Feito.	Feito.
4	Uso de uniformes não é exclusivo nas dependências do hotel.	Orientar os funcionários a utilizar uniforme somente nas dependências do hotel.	Feito.	Feito.
6	Há compartilhamento de objetos de uso pessoal (canetas da recepção).	Disponibilizar canetas para uso individual para funcionários da recepção.	Feito.	Feito.
16	Funcionários não informados sobre o aplicativo Saúde Digital MG	Informar os funcionários sobre o aplicativo saúde Digital MG.	Feito.	Feito.
22	Não é realizada a medição de temperatura na entrada do estabelecimento.	Adquirir um termômetro e realizar a medição da temperatura. (Medida é opcional de acordo o protocolo Minas Consciente)	Feito.	Feito.
47	A troca de roupa não é realizada pelo próprio hóspede.	Priorizar a troca de roupa pelo próprio hóspede. Orientar o hóspede sempre que possível		
52	Não existe controle da qualidade da água.	Realizar análises físico química e microbiológica da água e guardar o laudo como documento comprobatório.	29/10/2020	Andréia

ANEXO 2

CUSTOS PARA IMPLANTAÇÃO DO PROTOCOLO SANITÁRIO				
MENSAL - considerando os dois hotéis				
PRODUTOS DE HIGIENE	QUANTIDADE	PREÇO	PREÇO TOTAL	
Borrifador de álcool	0	R\$ -	R\$ -	
Alcool líquido 70% (superfícies)	1	R\$ 28,30	R\$ 28,30	
Dispenser	12	R\$ 4,19	R\$ 50,28	
Sabonete líquido	0	R\$ -	R\$ -	
Papel Toalha	0	R\$ -	R\$ -	
Água sanitária ou outro produto a base de cloro	0	R\$ -	R\$ -	
Pano para limpeza	1	R\$ 20,83	R\$ 20,83	
Álcool hospitalar	1	R\$ 28,00	R\$ 28,00	
Alcool gel mãos hóspedes	1	R\$ 30,00	R\$ 30,00	
			R\$ -	
EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL	QUANTIDADE	PREÇO	PREÇO TOTAL	
Luvas de borracha	0	R\$ -	R\$ -	
Aventais plásticos	0	R\$ -	R\$ -	
Máscaras (mínimo 3 para cada funcionário)	50	R\$ 5,00	R\$ 250,00	
Botas	0	R\$ -	R\$ -	
Face Shield	8	R\$ 16,00	R\$ 128,00	
GERAIS	QUANTIDADE	PREÇO	PREÇO TOTAL	
Impressão de cartazes de medidas preventivas	1	R\$ 10,00	R\$ 10,00	
Barreira de acrílico	0	R\$ -	R\$ -	
Máscaras descartáveis para clientes	2	R\$ 50,00	R\$ 100,00	
Termômetro	2	R\$ 100,00	R\$ 200,00	
AR CONDICIONADO	QUANTIDADE	PREÇO	PREÇO TOTAL	
Limpeza do sistema de climatização	1	R\$ 600,00	R\$ 600,00	
CONTROLE DE ÁGUA	QUANTIDADE	PREÇO	PREÇO TOTAL	
Análise físico-química e microbiológica da água	1	R\$ 300,00	R\$ 300,00	
DESCARTÁVEIS	QUANTIDADE	PREÇO	PREÇO TOTAL	
Copos descartáveis	0	R\$ -	R\$ -	
Potes descartáveis	0	R\$ -	R\$ -	
Garfos descartáveis	0	R\$ -	R\$ -	
Colheres descartáveis	0	R\$ -	R\$ -	
Guardanapos	0	R\$ -	R\$ -	
Sacos plásticos para talheres	0	R\$ -	R\$ -	
Sacos de lixo	0	R\$ -	R\$ -	
Sachê de açúcar e adoçante	0	R\$ -	R\$ -	
TOTAL			R\$ 1.745,41	
QUANTIDADE DE DIÁRIAS	300			
VALOR DOS GASTOS (NÃO MENSAIS)	1078			
Custo por diária de implantação do protocolo			R\$ 2,22	

