



ORIENTAÇÕES PARA

RETOMADA

AGÊNCIAS DE TURISMO

SEGURA DAS ATIVIDADES





OLÁ EMPRESÁRIO, TUDO BEM?

Começamos 2020 vivendo um cenário nunca visto em escala mundial. O novo coronavírus, causador da doença covid-19 mudou a dinâmica das grandes cidades, fechou escolas, trouxe a necessidade do trabalho remoto e parou a economia. O turismo por sua característica de deslocar pessoas está entre os segmentos mais impactados.

À medida que o status de pandemia veio à tona, vários outros impactos foram sentidos. No Brasil, o vírus chegou contaminando a economia e o mercado com a mesma velocidade que contaminou as pessoas. A necessidade de nos adequarmos ao isolamento social num contexto não planejado, de medo e incertezas, causou uma série de rupturas nas rotinas e no comportamento do consumidor. A partir da liberação gradativa do poder público estadual e municipal, é momento de preparação para a reabertura dos negócios, com especial

AGÊNCIAS DE TURISMO

APRESENTAÇÃO

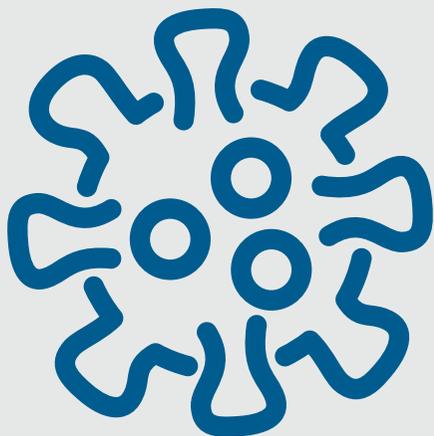
atenção aos cuidados para enfrentamento da doença. É preciso adaptar-se para a retomada das atividades e a circulação social nesse novo contexto. É preciso entender a percepção dos

novos hábitos de consumo. É preciso adaptar-se para o “novo normal”.

Considerando os dispositivos regulatórios vigentes, e ainda, documentos referenciais que orientam a atuação segura, o Sebrae elaborou orientações e recomendações práticas importantes para os pequenos negócios. O conteúdo se preocupa primeiramente com a segurança e a saúde: pública, de trabalhadores, gestores e clientes, sobretudo este último, trazendo também informações para que o consumidor conheça as boas práticas do setor e se sinta confiante para voltar à rotina de consumo.

Não deixe de acompanhar o site do Sebrae para mais informações sobre protocolos de retomada em seu setor.

www.sebrae.com.br



Lá você encontrará materiais de apoio para a retomada em seu negócio como vídeos orientativos, download de placas de sinalização que podem ser baixadas para uso em seu estabelecimento, entre outros instrumentos de apoio para a retomada de seu negócio pós-pandemia.

PREMISSAS PARA A ABERTURA:

1. Atenção às normas estaduais e municipais de reabertura!

É fundamental levar em consideração as decisões da autoridade pública local que regulamentam a reabertura em cada estado, região e município. Caso existam divergências entre os dispositivos municipais e estaduais, opte por seguir a orientação do governo estadual. Caso haja omissões ou imprecisões nas regras editadas para o território em que seu negócio atue, opte por seguir a regra mais rigorosa.

Para a reabertura dos negócios, deverão ser consideradas TODAS as orientações:

- dos protocolos estaduais;
- das portarias das secretarias estaduais sobre as questões específicas de sua atividade econômica, sobretudo das secretarias estaduais de Saúde;
- dos atos (decretos, portarias, etc.) das autoridades municipais competentes que tratem de assuntos pertinentes à sua atividade econômica, inclusive aqueles editados anteriormente à calamidade pública de COVID-19;
- das regras previstas por instituições oficiais, naquilo que não contrariem os protocolos estaduais (ANVISA, ABNT, OMS, entre outros).



2. Atenção aos protocolos de segurança e higiene:

Em tempos de pandemia da covid-19 é importante entender que, além do alto poder de contágio, o período de incubação do vírus pode variar de 4 a 14 dias e podemos conviver diariamente com infectados assintomáticos. Ou seja, que não apresentam os sintomas descritos e, por isso, disseminadores silenciosos da doença. Assim, manter controles rígidos de higiene é fundamental.

Muitos dos estudos sobre o novo coronavírus ainda estão em andamento e nem todos os protocolos de higiene e segurança foram confirmados e/ou declarados pelo Ministério da Saúde. É de extrema importância acompanhar diariamente as



atualizações voltadas para o turismo e, em especial, as agências que conectam diversos negócios da cadeia do turismo e implementar somente aquilo que estiver oficialmente estabelecido.

As recomendações aqui propostas são baseadas em protocolos e estudos validados por instituições

e consultorias de referência no Brasil e que estão relacionadas ao final desse documento. Utilize esse guia como um direcionador de boas práticas para o seu negócio e lembre-se: fique atento e siga sempre as informações oficiais!

Outro ponto importante é o agente de viagem buscar, constantemente, junto aos destinos e fornecedores (cias. aéreas, hotéis, cruzeiros, aeroportos, parques, etc.) treinamento sobre seus protocolos.

As agências que prestam serviço de transporte devem ter como referência para a realização desses serviços os protocolos específicos do segmento.





ORIENTAÇÕES GERAIS

HIGIENE E SAÚDE

FONTE: OPAS/OMS/ANVISA

1. Lave as mãos com água e sabão ou higienizador à base de álcool em gel, para matar vírus que podem estar nas suas mãos;

2. O gel alcoólico antisséptico para higienização das mãos (às vezes referenciado com o termo “álcool gel”) como produto de higiene pessoal, é necessário cumprir os seguintes requisitos:

- o produto deve ter unicamente a finalidade cosmética / de higiene pessoal; e
- a empresa fabricante de álcool gel obrigatoriamente deverá ter Autorização de Funcionamento de Empresa - AFE para esta classe de produtos e indicar o número da AFE na rotulagem.

3. Mantenha pelo menos 1 metro de distância entre você e qualquer pessoa que esteja tossindo ou espirrando. Quando alguém tosse ou espirra, pulveriza pequenas gotas líquidas do nariz ou da boca, que podem conter vírus. Se você

estiver muito próximo, poderá inspirar as gotículas – inclusive do vírus da COVID-19 se a pessoa que tossir tiver a doença.

4. Evite tocar nos olhos, nariz e boca. As mãos tocam muitas superfícies e podem ser infectadas por vírus. Uma vez contaminadas, as mãos podem transferir o vírus para os olhos, nariz ou boca. A partir daí, o vírus pode entrar no corpo da pessoa e deixá-la doente.

5. Realize a limpeza e desinfecção de objetos e superfícies que sejam tocados com frequência, utilizando água e sabão ou borrifando álcool. Os banheiros devem ser limpos de hora em hora.

6. Todas as ferramentas, máquinas e equipamentos de uso manual devem ser constantemente limpos e higienizados, antes e durante a execução dos trabalhos;

- *recomenda-se o álcool isopropílico (3 vezes ao dia), que isola o equipamento, sem qualquer risco ou danificação. É necessário aplicá-lo em uma flanelinha de microfibra e, assim, fazer a limpeza de todo equipamento

(Fonte: g1 16/032020 – Marroquim, Fernando).

7. Certifique-se de que você e as pessoas ao seu redor têm uma boa higiene



respiratória. Isso significa cobrir a boca e o nariz com a parte interna do cotovelo ou lenço quando tossir ou espirrar (em seguida, descarte, imediatamente, o lenço usado). Gotículas espalham vírus. Ao adotar uma boa higiene respiratória, você protege as pessoas ao seu redor contra vírus responsáveis por resfriado, gripe e COVID-19.

8. Fique em casa se não se sentir bem. Se você tiver febre, tosse e dificuldade em respirar, procure atendimento médico. Siga as instruções da autoridade sanitária nacional ou local, porque elas sempre terão as informações mais atualizadas sobre a situação em sua área.



ORIENTAÇÕES GERAIS

UTILIZAÇÃO DE MÁSCARAS

FONTE: ANVISA

1. A máscara deve ser feita nas medidas corretas, devendo cobrir totalmente a boca e nariz, sem deixar espaços nas laterais. Também é importante que a máscara seja utilizada corretamente, não devendo ser manipulada durante o uso e deve-se lavar as mãos antes de sua colocação e após sua retirada;
2. A máscara é de uso individual e não deve ser compartilhada;
3. Deve-se destinar o material profissional (máscaras cirúrgicas e do tipo N95 ou equivalente) para os devidos interessados: pacientes com a covid-19, profissionais de saúde e outros profissionais de linha de frente em contato próximo e prolongado com possíveis fontes de contágio;
4. As medidas de higiene e a limpeza das máscaras não profissionais em tecido e a eliminação periódica das descartáveis são ações importantes de combate à transmissão da infecção;



5. Fazer a adequada higienização das mãos com água e sabonete ou com álcool em gel;

6. Mesmo de máscara, mantenha distância de mais de 1 (um) metro de outra pessoa.

7. Antes de colocar a máscara no rosto deve-se:

- assegure que a máscara está em condições de uso (limpa e sem rupturas);

- faça a adequada higienização das mãos com água e sabonete ou com álcool em gel;
- tome cuidado para não tocar na máscara, se tocar a máscara, deve executar imediatamente a higiene das mãos;
- cubra totalmente a boca e nariz, sem deixar espaços nas laterais;
- mantenha o conforto e espaço para a respiração;
- evite usar batom ou outra maquiagem ou base durante o uso da máscara.

8. As máscaras devem ser descartadas em lixeiras com pedal e tampa - com recolhimento por empresas de coleta de produtos contamináveis.





ORIENTAÇÕES PARA

LOCAL DE TRABALHO

FONTE: OMS

- 1.** Limpe e desinfete os locais/ambientes, áreas comuns e de lazer no intervalo entre turnos e das estações de trabalho sempre que houver a designação de um trabalhador para ocupar o posto de trabalho de outro;
- 2.** Limpe, desinfete e ventile as instalações da empresa, conforme as normas de referência, quando tiver ocorrido o acesso de alguém com covid-19;
- 3.** Higienize constantemente os vestiários, sanitários e banheiros;
- 4.** Recolha o lixo duas ou mais vezes ao dia;
- 5.** Adote procedimentos para, na medida do possível, evitar tocar superfícies com alta frequência de contato, como botões de elevador, maçanetas, corrimãos etc.;
- 6.** Reforce a limpeza de pontos de grande contato como corrimões, banheiros, maçanetas, terminais de pagamento, elevadores, mesas, cadeiras etc.;
- 7.** Planeje um espaço separado para recepção de mercadorias, estoques e outros insumos. Denomine esse espaço de área suja. Este deve ser limpo numa frequência maior e pelo menos duas vezes ao dia. Imediatamente após a chegada de mercadorias, insumos ou mesmo recepção de fornecedores proceda à limpeza e desinfecção de mercadorias.

8. Opte pela ventilação natural nos locais de trabalho. No caso de aparelho de ar condicionado, evite recirculação de ar e verifique a adequação de suas manutenções preventivas e corretivas.

9. Sanitize, semanalmente, o ar-condicionado se for o único sistema de ventilação do ambiente;

10. Organize uma área de chegada para profissionais disponibilizando álcool em gel para higienização das mãos e medidas para higienização das solas do sapato como um borrifador com álcool 70% ou tapete com desinfetante;

11. Garanta um espaço reservado para guardar bolsas e itens pessoais dos colaboradores. Solicite que o colaborador traga o mínimo de objetos pessoais para o ambiente de trabalho e forneça sacolas plásticas para acondicionar os pertences de cada funcionário;

12. Verifique se os locais de trabalho estão limpos e higienizados. Superfícies (mesas e bancadas) e objetos (telefones, teclados, telas sensíveis ao toque e mouse*) devem ser limpos várias vezes ao dia com produtos adequados;

13. Coloque placas de sinalização com orientações de como proceder a lavagem das mãos;



14. Certifique-se de que funcionários, contratados e clientes tenham acesso a locais onde possam lavar as mãos com água e sabão;

15. Instale quadro com telefones de emergência (SAMU e de hospitais próximos);

16. Coloque os desinfetantes de mãos (álcool em gel) em locais de destaque;

17. Coloque cartazes promovendo a adequada higiene respiratória;

18. Garanta que máscaras faciais e / ou

lenços de papel estejam disponíveis em seus locais de trabalho, para aqueles que apresentam coriza ou tosse no trabalho, além de caixas fechadas para descarte;

19. Diminua a capacidade de público do estabelecimento, de modo que seja possível minimizar o contato;

20. Promova o distanciamento de 1 m entre pessoas que aguardam atendimento. Dica: utilize adesivos no chão para demarcação da distância mínima;

21. Instale, se possível, barreiras de vidros/acrílicos nas áreas de atendimento para ampliar ainda mais a distância e o contato entre colaborador e cliente ou estabeleça distanciamento, de no mínimo 1 m, entre posições de trabalho;

22. Informe aos seus funcionários, contratados e clientes que qualquer pessoa que tenha tosse leve ou febre baixa (37,3 C ou mais) precisa permanecer em casa. Deixe claro para os funcionários que eles poderão contar esse tempo como licença médica;

23. Coloque placas de sinalização com estas orientações em seus locais de trabalho. Combine isso com outros canais de comunicação comumente usados em sua organização ou empresa;

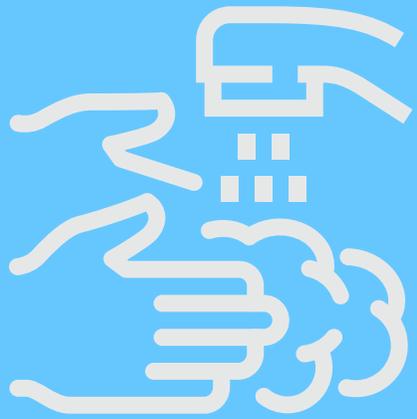
24. Instale comunicação em áreas comuns



para evitar aglomerações

25. Instale na entrada da empresa comunicação sobre as medidas de distanciamento do estabelecimento

26. Instale comunicação com orientação para evitar contato físico, como aperto de mãos e abraços.





ORIENTAÇÕES PARA

COLABORADORES

FONTE: MINISTÉRIO DA ECONOMIA – INSPEÇÃO DO
TRABALHO

1. Crie e divulgue protocolos para identificação e encaminhamento de trabalhadores com suspeita de contaminação pelo novo coronavírus antes de ingressar no ambiente de trabalho. O protocolo deve incluir o acompanhamento da sintomatologia dos trabalhadores no acesso e durante as atividades nas dependências das empresas;
2. Oriente todos trabalhadores sobre prevenção de contágio pelo coronavírus (covid-19) e a forma correta de higienização das mãos e demais medidas de prevenção;
3. Recomende isolamento de acordo com as orientações de saúde para funcionários que, nos últimos 14 dias, tiveram contato com infectados pela covid-19;
4. Recomende isolamento de acordo com as orientações de saúde para funcionários que apresentem sintomas da covid-19;
5. Mantenha contato com médico e/ou hospital para emergências;
6. Disponibilize equipamento para verificação da temperatura corporal;

7. Institua mecanismos e procedimentos para que os trabalhadores possam reportar aos empregadores se estiverem doentes ou apresentando sintomas;

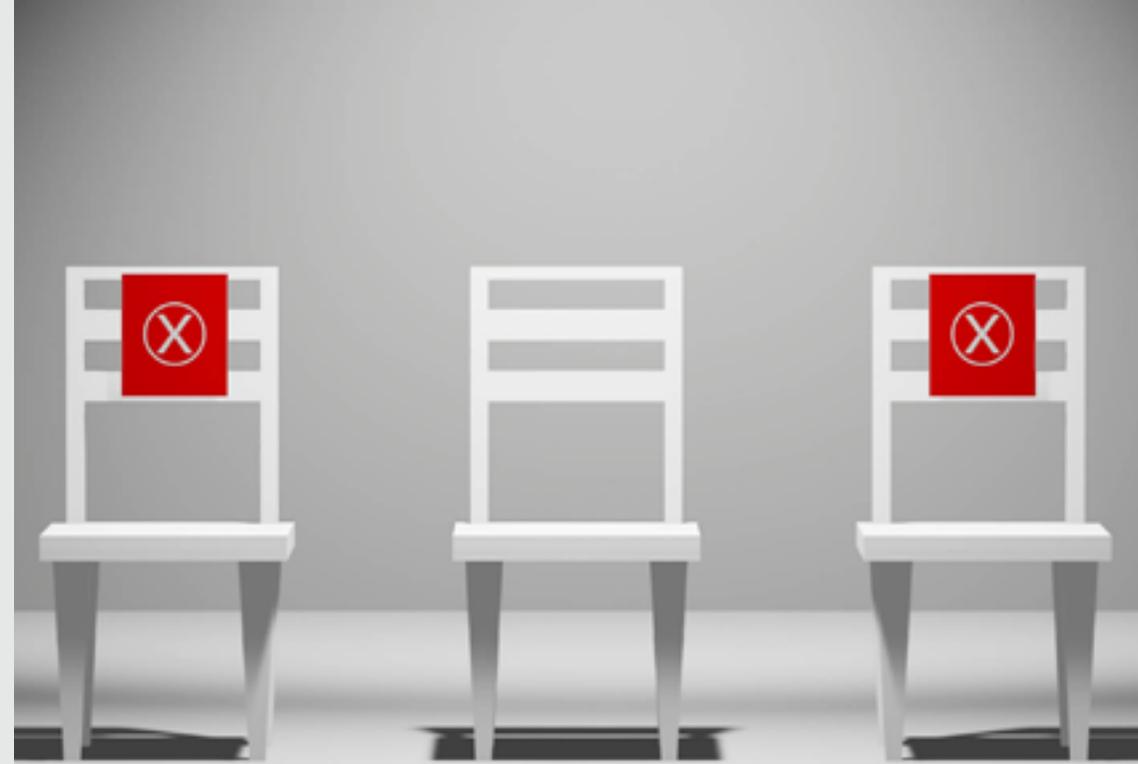
8. Mapeie os meios utilizados pelos colaboradores para chegar na empresa e oriente quais os cuidados que devem tomar, por exemplo, na utilização do transporte público, tanto na ida quanto no retorno para casa;

9. Oriente que os colaboradores devem vestir o uniforme, ou roupa de trabalho, somente no local de trabalho. Uniformes, Equipamento de Proteção Individual - EPI e máscaras não devem ser compartilhados;

10. Mantenha as pessoas do grupo de risco e acima de 60 anos, assim como pessoas que residem com pessoas do grupo de risco em atividades em que não há contato com o público direto;

11. Oriente os colaboradores para adotarem procedimentos contínuos de higienização das mãos, com utilização de água e sabão em intervalos regulares. Caso não seja possível a lavagem das mãos, utilizar imediatamente sanitizante adequado para as mãos, como álcool;

12. Mantenha distância segura entre os trabalhadores, considerando as orientações



do Ministério da Saúde e as características do ambiente de trabalho;

13. Comunique a importância de evitar contatos muito próximos, como abraços, beijos e apertos de mão;

14. Adote medidas para diminuir a intensidade e a duração do contato pessoal entre trabalhadores e entre esses e o público externo;

15. Priorize agendamentos de horários para evitar a aglomeração e para distribuir o fluxo de pessoas;



16. Escolha um colaborador para fiscalizar se os novos procedimentos estão sendo efetuados da forma estabelecida. Trocar de colaborador periodicamente para essa função.

17. Disponibilize álcool em gel (ou similar) e máscaras para todos os colaboradores;

18. Informe sobre a obrigatoriedade do uso de máscara pelo funcionário durante o atendimento ao cliente.

19. Incentive a troca periódica de máscara, conforme orientações das autoridades de saúde;

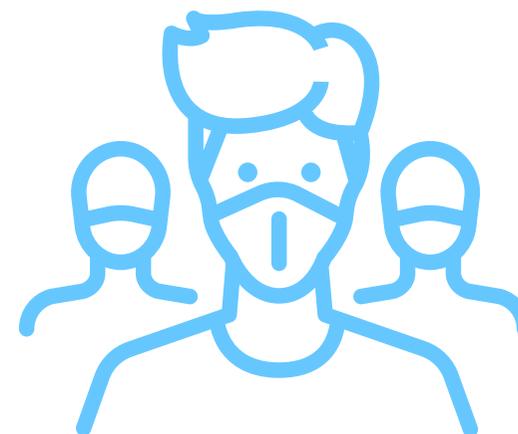
20. Proíba reuniões internas presenciais e evite deslocamentos de viagens;

21. Proíba aglomerações em áreas comuns;

22. Estabeleça home office rotativo da equipe;

23. Faça gestão dos horários de escalonamento da equipe ao longo do dia, evitando concentrá-la;

24. Promova workshops para orientação sobre os procedimentos de segurança e prevenção.





A. Priorize o atendimento de forma remota (internet ou telefone), principalmente pensando nos públicos que são mais vulneráveis à covid-19. Em possíveis agendamentos e atendimentos presenciais, nesse período de pandemia, realizar pesquisa em caráter informativo, perguntando se o cliente apresenta sintomas relacionados à covid-19. Caso a resposta seja sim, agende o atendimento à distância.

B. Organize uma área de chegada para clientes disponibilizando álcool em gel para higienização das mãos e medidas para higienização das solas do sapato como um borrifador com álcool 70% ou tapete com desinfetante.

ORIENTAÇÕES PARA

ATENDIMENTO A CLIENTES

FONTE: MINISTÉRIO DA ECONOMIA – INSPEÇÃO DO
TRABALHO



C. Atenda à exigência de manter a distância mínima de segurança de 1 metro entre os clientes e colaboradores;

D. Controle e limite o acesso de clientes à empresa a fim de evitar aglomerações;

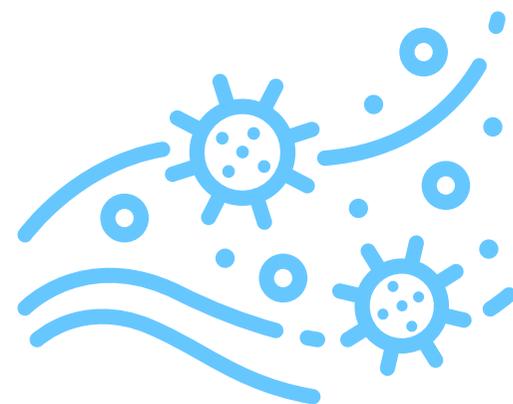
E. Procure realizar a abertura em horários diferentes, para que o tráfego de clientes e profissionais não coincida com o pico de movimento do transporte público;

F. Informe aos clientes que o seu estabelecimento é comprometido com as boas práticas e com a segurança, para que eles se sintam seguros. Treine a equipe para falar sobre as medidas de segurança, utilize cartazes por onde o cliente circular. Também faça comunicação no site e/ou redes sociais.

G. Restrinja a circulação interna apenas ao necessário;

H. Disponibilize máscaras aos clientes sempre que solicitado;

I. Forneça ao cliente informações sobre os protocolos dos destinos e fornecedores envolvidos na viagem adquirida.



REFERÊNCIAS

OPAS – Organização Pan Americana de Saúde - “O que posso fazer para me proteger e evitar transmitir para outras pessoas?” https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875 - Acessado em: 7/5/2020

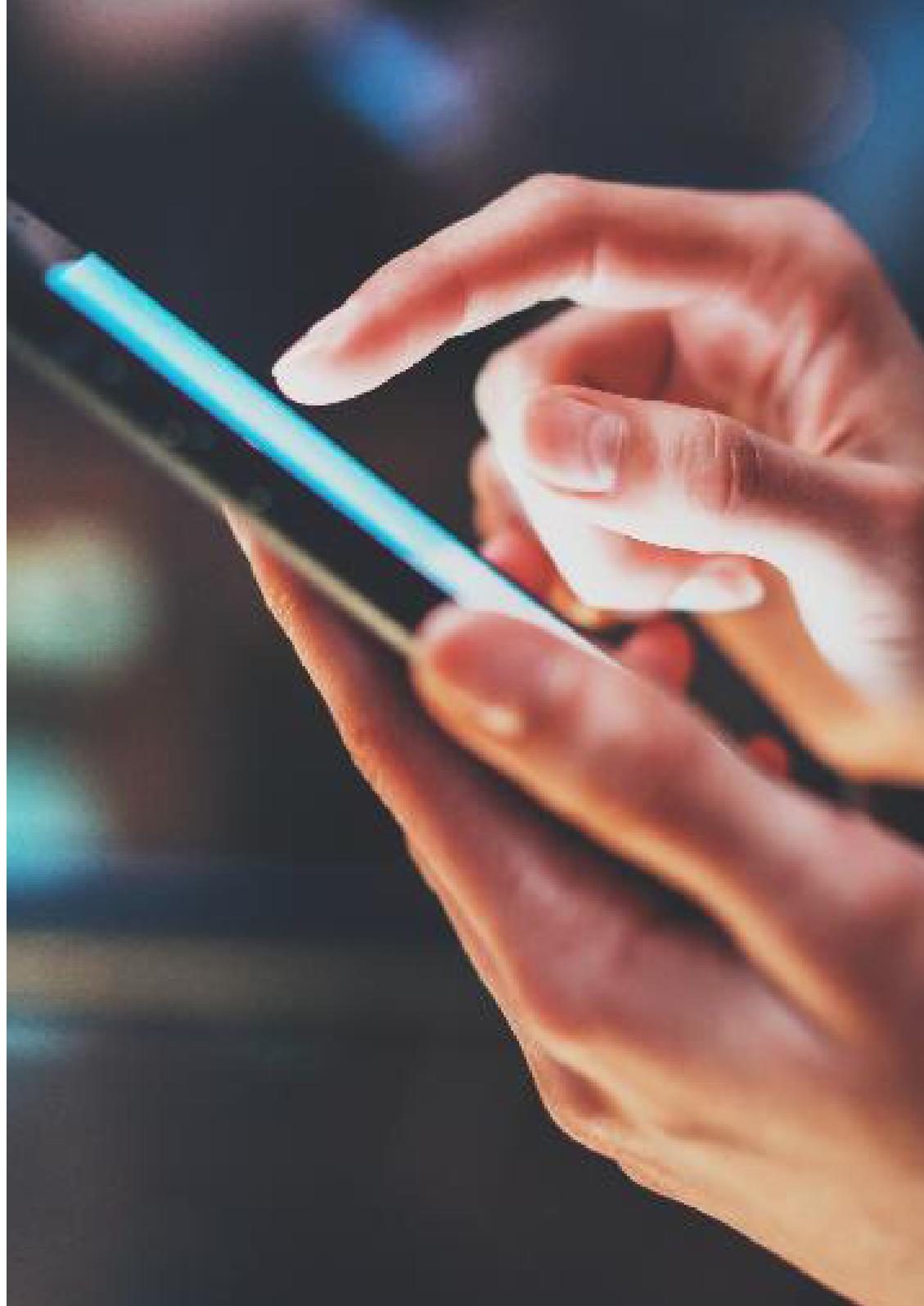
BRASIL. Anvisa. “Máscaras Faciais de Uso Não Profissional” <http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NT+M%C3%A1scaras.pdf/bf430184-8550-42cb-a975-1d5e-1c5a10f7> - Acessado em: 7/5/2020

OMS – Organização Mundial de Saúde - “Getting your workplace ready for COVID-19” <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/getting-workplace-ready-for-covid-19.pdf?ua=1> - Acessado em 7/5/2020

Ministério da Economia - Inspeção do Trabalho - “Orientações Gerais aos Trabalhadores e Empregadores em Razão da Pandemia da Covid-19 (27/03/2020)” <https://sit.trabalho.gov.br/portal/index.php/covid-19> - Acessado em: 7/5/2020

ANVISA - Cosméticos - Álcool - Enquadramento do produto: cosmético, saneante ou medicamento. http://portal.anvisa.gov.br/anvisa-esclarece?p_p_id=baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_pos=1&p_p_col_count=2&baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_assuntold=10&baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_conteu-dold=2628&baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_view=detalhamentos - Acessado em 12/5/2020

ABAV - Associação Brasileira de Agências de Viagens. São Paulo, 2020.





OMS - ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE

omsbrasil/cuidados

MINISTÉRIO DA SAÚDE

saude.gov.br/normas



sebrae.com.br

Realização:



SECRETARIA ESPECIAL DE
PRODUTIVIDADE, EMPREGO E
COMPETITIVIDADE

MINISTÉRIO DA
ECONOMIA



DISQUE
SAÚDE
136



MINISTÉRIO DA
SAÚDE



Apoio:



Parceria:



www.sebrae.com.br
0800 570 0800