

ORIENTAÇÕES PARA

RETOMADA

TURISMO EM

ÁREAS NATURAIS

SEGURA DAS ATIVIDADES





TURISMO EM ÁREAS NATURAIS

OLÁ EMPRESÁRIO, TUDO BEM?

O setor de turismo é o mais impactado pela pandemia da Covid-19. Enfrenta a falta de fluxo turístico, tem de lidar com as sanções governamentais e necessita avaliar as possibilidades que as medidas governamentais lhes oferece para viabilizar a manutenção das empresas.

A expectativa para o setor é que sua retomada será a mais tardia. Para isso, os empreendedores terão que adotar procedimentos de segurança a fim de que os turistas se sintam estimulados a viajar. A boa notícia é que a busca pelos destinos com oferta de turismo em área natural, sustentável, regional e de curta distância podem ser a opção mais buscada inicialmente pelos turistas por transmitir segurança. Outros aspectos que favorecem esse tipo de experiências turísticas são suas características de operarem com grupos pequenos, em ambientes que tem pouco fluxo de pessoas e contato direto com a natureza e o ambiente rural.

A partir da liberação gradativa do poder público estadual e municipal, é momento de preparação para a reabertura dos negócios, com especial atenção aos cuidados para enfrentamento da doença, atendendo todas orientações da Organização Mundial da Saúde, da Organização Mun-

dial do Turismo (OMT/ONU) e do Ministério da Saúde. É preciso adaptar-se para a retomada das atividades e a circulação social nesse novo contexto. É preciso entender os novos hábitos de consumo. É preciso adaptar-se para o “novo normal”.

Esse documento tem o intuito de orientar você, empresário de pequeno negócio de turismo em áreas naturais, na retomada de suas atividades nesse novo contexto. Considerando, a seu tempo, os dispositivos regulatórios que autorizam essa retomada em cada região, e ainda, documentos referenciais que orientam a atuação segura, o Sebrae elaborou orientações e recomendações práticas importantes para os pequenos negócios que atuam com turismo em áreas naturais.

Os atrativos são diversos, observe quais medidas são aplicáveis ao seu negócio considerando a sustentabilidade financeira da sua empresa, dos cuidados com o meio ambiente e com a comunidade do seu entorno. O conteúdo apresenta orientações primeiramente sobre a segurança e a saúde: pública, de trabalhadores, gestores e clientes, sobretudo este último, trazendo também informações para que os viajantes conheçam as boas práticas do setor e se sintam confiantes para voltar à realizar suas viagens.

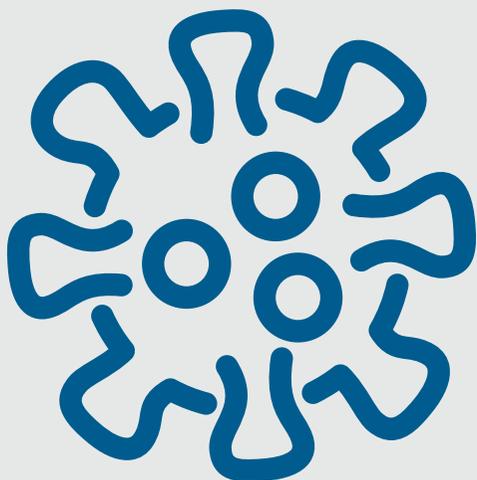


Um dos pontos-chave é a qualificação e o treinamento constante da equipe de colaboradores envolvidos com toda a operação turística, trazendo a importância do integral envolvimento e comprometimento de todos, para a efetiva implementação – e manutenção – dos protocolos sanitários, com foco na segurança das pessoas, tanto dos profissionais, como dos turistas, assim como para a comunidade local, dos destinos turísticos visitados.

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, Selo Negócio Seguro, 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 aos Decretos:

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. Inclusão de bloco ao final com a listagem dos planos de retomada de todas as UFS.

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 setor 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, bem como iniciativas em importantes destinos brasileiros e que seguem relacionadas no final desse documento. Utilize esse guia como um direcionador de boas práticas para o seu negócio e não se esqueça: fique atento e siga sempre as informações oficiais!



“Acompanhar diariamente as atualizações voltadas para o setor e implementar somente aquilo que estiver oficialmente estabelecido.”





ORIENTAÇÕES GERAIS

HIGIENE E SAÚDE

FONTE: OPAS/OMS/ANVISA

1. Lave as mãos com água e sabão ou passe higienizador à base de álcool antisséptico com concentração de 70% p/p (álcool etílico hidratado 70º INPM), para matar vírus que podem estar nas suas mãos

2. Para a utilização do gel 70% 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 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 70%. 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;

NOTA: Limpeza se faz com água e sabão. A desinfecção é realizada com produtos à base de cloro ou álcool com concentração de 70% p/p (álcool etílico hidratado 70º INPM).

7. Certifique-se de que você e as pessoas ao seu redor seguem 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 o lenço usado imediatamente). Gotículas espalham vírus. Ao seguir 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 sua 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; Aos colaboradores e clientes solicitar que façam uso de máscaras pessoais próprias (pefe-



rencialmente de tecido) para evitar a produção excessiva de lixo, que devem ser higienizadas sempre após cada uso.

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 gel 70%;

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

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

- ◇ assegurar que a máscara está em condições de uso (limpa e sem rupturas);
- ◇ fazer a adequada higienização da mão com água e sabonete ou com álcool gel 70%;
- ◇ tomar cuidado para não tocar na máscara, se tocar a máscara, deve executar imediatamente a higiene das mãos;
- ◇ cobrir totalmente a boca e nariz, sem deixar espaços nas laterais;
- ◇ manter o conforto e espaço para a respiração;
- ◇ evitar uso de batom ou outra maquiagem ou base durante o uso da máscara.

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

SOBRE O TIPO DE MÁSCARAS

1. Máscaras de tecido (reutilizáveis):

- ◇ Deve ser de dupla camada;
- ◇ Deverá ser trocada a cada três horas, no mínimo.
- ◇ Deverá ser lavada sempre após o expediente de trabalho onde foi utilizada.
- ◇ Após a utilização, deverá ser armazenada em saco plástico vedado para retorno ao domicílio;
- ◇ Deve ser lavada diariamente.
- ◇ Cuidados na lavagem:

- caso o tecido permita, imergir em solução de água sanitária com concentração de cloro de 2 a 2,5%: 10ml de água sanitária + 490ml de água por 30 minutos

- enxaguar a máscara e lavar com água e sabão

- permitir secagem completa (preferencialmente ao sol)



- passar com ferro

- guardar em sacos plásticos limpos, embaladas individualmente.

2. Máscaras descartáveis:

- ◇ Deverá ser utilizada em casos excepcionais, dando preferência às máscaras de tecido;
- ◇ Devem ser confeccionadas em TNT (tecido não tecido);
- ◇ Devem ser trocadas a cada duas horas;



ORIENTAÇÕES PARA

LOCAL DE TRABALHO

FONTE: OMS

- 1.** Organize uma área de chegada para profissionais disponibilizando local com água, sabão e álcool em gel 70% para higienização das mãos e medidas para higienização das solas do sapato como um borrifador com álcool 70% ou tapete com desinfetante (pedilúvio);
- 2.** 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.
- 3.** Mantenha o ambiente, equipamentos e objetos de trabalho estão limpos e higienizados. Superfícies precisam ser limpas com desinfetante regularmente (de 1 a 3x ao dia);
- 4.** Higienize compreende ações de lavar e desinfetar, e a empresa precisa estabelecer os procedimentos de higienização detalhados que possam ser seguidos pelos responsáveis destas atividades.
- 5.** Coloque os desinfetantes de mãos (álcool em gel 70%) em locais de destaque no local de trabalho;
- 6.** Exiba placas de sinalização com orientações de como proceder a lavagem das mãos;
- 7.** Certifique-se de que funcionários,

contratados e clientes tenham acesso a locais onde possam lavar as mãos com água e sabão;

8. Promova boa ventilação de todos os ambientes;

9. Exiba cartazes promovendo a higiene respiratória;

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

11. Promova o distanciamento de 1 m entre pessoas nas filas na entrada ou para o pagamento. Dica: utilize adesivos no chão para demarcação da distância mínima, além de meios de pagamento sem contato (por exemplo, com o uso de celulares e tecnologias *wireless / bluetooth*);

12. Informe a seus funcionários, contratados, fornecedores e clientes que qualquer pessoa que tenha tosse leve ou febre baixa (37,3° C ou mais) precisa permanecer em casa e/ou buscar orientação médica;

13. Exiba placas ou cartazes de sinalização com estas orientações em seus locais de trabalho. Combine isso com outros canais de comunicação comumente usados em sua organização ou empresa, principalmente em meios eletrônicos;



14. 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.

15. Evite deixar frasco de álcool gel 70% em lugares muito quentes como dentro das barracas ou exposto ao sol.





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.** Os trabalhadores devem reportar aos empregadores se estiverem doentes ou experimentando sintomas de gripe;
- 4.** Mapeie os meios utilizados pelos colaboradores para chegar na empresa e

orientar quais os cuidados que devem tomar os que utilizam transporte público, tanto na ida quanto no retorno para casa;

- 5.** Oriente aos colaboradores para vestir o uniforme ou roupa de trabalho, somente no local de trabalho. Uniformes, EPIs

(Equipamentos de Proteção Individual) e máscaras não devem ser compartilhados;

6. Recomenda-se não retornar para casa com a mesma roupa usada no trabalho;

7. As pessoas do grupo de risco e acima de 60 anos, assim como pessoas que residem com pessoas do grupo de risco não devem exercer atividades de contato com o público direto;

8. Adote 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 70%.

9. Mantenha distância segura entre os trabalhadores, considerando as orientações do Ministério da Saúde e as características do ambiente de trabalho;

10. Emita comunicados sobre evitar contatos físicos muito próximos, como abraços, beijos e apertos de mão;

11. No caso de guias de turismo, instrutores, líderes, condutores, monitores e toda e qualquer pessoa da equipe de colaboradores que, porventura, necessitem fazer contato físico com os participantes para procedimentos de colocação de equipamentos de segurança inerentes à atividade



de contratada, estabelecer procedimento para uso de álcool em gel 70% a cada contato, além do uso das máscaras e lavar as mãos em cada intervalo da atividade.

12. Em caso de acidentes com clientes, quando houver risco de exposição do profissional a respingos de sangue, secreções corporais, excreções (vômitos, diarreia), entre outros: usar luvas, e óculos de proteção ou protetores faciais (que cubra a frente e os lados do rosto). Os óculos de proteção ou protetores faciais devem ser exclusivos de cada profissional responsável pela assistência, devendo, imediata-



mente após o uso sofrer limpeza e posterior desinfecção com álcool líquido a 70% (quando o material for compatível), hipoclorito de sódio ou outro desinfetante recomendado pelo fabricante. Caso o protetor facial tenha sujidade visível, deve ser lavado com água e sabão/detergente e só depois dessa limpeza, passar pelo processo de desinfecção. Após a remoção dos equipamentos de proteção individual, deve-se proceder a higiene das mãos para evitar a transmissão dos vírus para o profissional, os clientes e o ambiente.

Importante: somente profissionais capacitados para atuarem em atendimentos aos primeiros socorros devem atuar nestes procedimentos. Estes profissionais devem passar por capacitações

e atualizações constantes, principalmente neste momento de pandemia, onde novos protocolos são definidos, pelas autoridades de saúde.

13. Evite o uso de itens compartilhados por funcionários como canetas, pranchetas, telefones, computadores, fones de ouvido, rádios comunicadores, máquinas de cartão de crédito, etc.;

14. Atue por agendamento (preferencialmente por meios a distância, como internet ou telefone), fazendo o controle de grupos, mantendo intervalo para limpar e desinfetar os ambientes, equipamentos e áreas comuns, evitando aglomeração e encontro entre grupos e ambientes com alguma chance de contágio;

15. Reforce a limpeza de sanitários e vestiários.

16. Adote procedimentos para, na medida do possível, evitar tocar superfícies com alta frequência de contato, maçanetas, corrimãos etc.;

17. Reforce a limpeza de pontos de grande contato como corrimãos, banheiros, maçanetas, terminais de pagamento, mesas, cadeiras, equipamentos, entre outros;

18. Privilegie a 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.



ORIENTAÇÕES PARA

ATENDIMENTO A CLIENTES

- 1.** Ajuste seu produto de acordo com o novo mercado, que no primeiro momento será focado no público regional, caso o seu negócio atuava com o público internacional, provavelmente irá precisar mudar o foco nos próximos meses. É preciso adaptar o tipo de experiência que irá ofertar e ajustar as novas demandas de segurança para se manter competitivo no mercado.
- 2.** Outro aspecto importante é desenvolver os novos procedimentos, briefing das experiências, e os processos de limpeza que o possibilitem reabrir o seu negócio, e atender os turistas.
- 3.** Providencie a compra dos equipamentos de proteção e higiene (álcool em gel 70%) para a equipe e turistas.



4. Implemente toda a operação adaptada e o redesenho de toda a experiência turística, a fim de proteger a equipe, os visitantes e as comunidades locais;

5. Defina toda a política da empresa de funcionamento, termos, condições quanto a cancelamento, seguro, informes sobre riscos de quarentena entre outros;

6. 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;

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

8. Realize o controle de entrada e saída dos clientes a fim de evitar aglomerações. Recomenda-se, para áreas de receptivos, um intervalo de tempo de, no mínimo, 30 (trinta) minutos entre a saída de um grupo e a entrada de outro, de forma a evitar o cruzamento entre os usuários e permitir a limpeza do piso do estabelecimento - avalie este tempo de acordo com a atividade de turismo que ofereça em seu destino, lembrando de sempre assegurar as medidas necessárias de limpeza e higienização;



9. Na hora do cliente realizar o pagamento, proceda com alguns cuidados:

- ◆ Cubra a maquininha com filme plástico, para facilitar a higienização após o uso (este filme plástico deve ser descartado e trocado por novo, pelo menos diariamente);
- ◆ Demarque no chão as posições da fila para pagamento, estabelecendo o mínimo de 1 m entre as pessoas;
- ◆ Disponibilize para os clientes, álcool em gel 70% no caixa.

10. Evite fornecer alimentos aos clientes. Orientá-los para levarem o seu próprio lanche e garrafas de água individuais. Não compartilhar objetos como copos, garrafas, talheres, equipamentos individuais. *Se forem utilizadas garrafas e/ou itens descartáveis, atentar para as possibilidades do correto descarte por parte de seus clientes.*

11. Solicite que o cliente use máscara própria ou fornecer assim que entrar no estabelecimento;

12. 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, sinalize com a utilização de cartazes ou placas por onde o cliente circular durante a atividade turística que estiver praticando;

13. Divulgue os seus protocolos como diferencial competitivo em site, redes sociais, e-mail marketing e todos os outros veículos de oferta;

14. O momento é de frágil confiança na segurança do fluxo turístico. Só se minimiza o medo intensificando informações precisas da adoção de condutas que preser-



vam a saúde do turista, dos colaboradores e das comunidades, assim como a efetiva aplicação das boas práticas de operação segura;

15. Promova suas boas práticas com imagens e linguagem descontraída, favorecendo empatia com o cliente e potencializando a confiança nos seus serviços;

16. As informações devem ser a respeito de:

- ◆ usar máscara (e luvas se for conveniente) pessoal;
- ◆ não usar acessórios (brincos, relógios, pulseiras, anéis, etc.);



- ◆ não compartilhar objetos (copos/garrafas de água e talheres, óculos, telefones, toalhas, canetas), ou equipamentos (snorkel, óculos, fones, capacetes, coletes salva-vidas, luvas, etc)

17. Não espere ser procurado pelo potencial cliente. Comunique-se e não se esqueça das agências e operadoras de turismo parceiras.

- ◆ cumprimentar à distância;
- ◆ limpar os calçados (pano ou pedilúvio);
- ◆ lavar as mãos com água e sabão frequentemente;
- ◆ respeitar o distanciamento de 1 m entre as pessoas (clientes e colaboradores);
- ◆ informar se estão com sintomas de infecção respiratória;
- ◆ não tocar as mãos no rosto (olhos, nariz e boca) sem higienizá-las;





ORIENTAÇÕES PARA

ATIVIDADES DE TURISMO

Com relação ao tipo de atividade que é possível operar nesse momento, a orientação é avaliar:

1. Atividades que envolvem a necessidade de contato contínuo com superfícies e não é possível monitorar distanciamento entre pessoas, essas não são recomendáveis em um primeiro momento. De acordo com as diretrizes da Organização Mundial da Saúde, Ministério da Saúde e decretos municipais é preciso garantir que os procedimentos de atendimento ao público sejam organizados de modo a não ocorrer contato entre pessoas e superfícies com as medidas de higienização recomendadas. Ainda que se usem EPIs, ao utilizar cordas e a proximidade com as superfícies, não se é possível garantir que a correta higienização ocorra para essas superfícies levando em consideração que as gotículas (faixa de 40 mm a 200 mm) exala-

das por uma pessoa em movimento são arrastadas principalmente na corrente de deslizamento (esteira) atrás dessa pessoa.

Obs: grupos de pessoas que estejam convivendo durante o distanciamento social poderão ser atendidos com exclusividade.

2. Atividades que não envolvem a necessidade de contato contínuo com superfícies e é possível monitorar distanciamento entre pessoas, para essas são possíveis ofertar em um primeiro momento de acordo com as diretrizes da Organização Mundial da Saúde, Ministério da Saúde e mediante autorização por decretos estaduais e municipais.

Para referências de operação segura no ecoturismo e turismo de aventura, consulte as Normas Técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas, a ABNT. Atualmente, são 39, sendo que a principal delas e que é transversal (aplica-se a qualquer atividade de turismo de aventura), é a Norma Internacional “ABNT NBR ISO 21101 – Turismo de aventura – Sistemas de gestão da segurança – Requisitos”, que inclusive nesta fase da pandemia, está com acesso gratuito, por meio da parceria entre Sebrae e ABNT, assim como no “Guia de Implementação da Norma Técnica ABNT NBR ISO 21101”, também de acesso gratuito (veja link nas referências bibliográficas).

Outro documento importante como referência é a Norma Internacional “ABNT NBR ISO 21103 – Turismo de aventura – Informações para participantes”, que orienta o(a) empresário(a) a fornecer informações aos turistas antes de sua ida ao destino, durante a atividade turística e após também, quando por exemplo, este cliente deve ser comunicado em caso de contato com outras pessoas (colaboradores da empresa ou turistas), que eventualmente estivessem infectados durante sua presença no destino turístico, a fim deste cliente tomar as precauções e cuidados médicos.

Como um dos documentos que o turista deve preencher ao chegar ao destino turístico, no caso de operação de ecoturismo e turismo de aventura, é o “Termo de conhecimento de riscos e corresponsabilidade”, como citado na Norma ABNT NBR ISO 21101 (e no Guia de Implementação), recomenda-se que a empresa revise tal documento, para incluir as questões de segurança sanitária agora implementadas, para a operação segura. Assim, os turistas têm um reforço na atenção ao atendimento das orientações dos colaboradores durante toda a operação turística, para que estejam também conscientes no seu papel para a segurança deles e dos demais turistas de seu grupo.

Todas as Normas Técnicas da ABNT podem ser adquiridas em <https://www.abntcatalogo.com.br/default.aspx>.



Alguns exemplos de práticas turísticas em área naturais e os cuidados a serem observados na sua operação com o cliente:

TRILHAS E CAMINHADAS

1. Opere com grupo com menos pessoas respeitando distanciamento mínimo de 1 metro entre elas. Aplique esse protocolo desde a recepção, repasse do *briefing*, durante a caminhada e nas paradas técnicas, inclusive para fotografias durante o trajeto. Como referência, acesse a “ABNT NBR 15505-1 - Turismo com atividade de caminhada - Parte

1: Requisitos para produto”.

2. Preserve o distanciamento nos momentos de banhos recreativos (quando houverem).

3. Higienize as pernas e outros equipamentos, lavando com água e sabão e desinfetando borrifando álcool 70% sempre antes e depois de usadas.

4. Oriente o não compartilhamento de garrafas e outros pertences.

5. Pactue o procedimento de higienização de cabos e corrimões, mas conduza o cliente a tocar o mínimo em tais superfícies, mantendo sua segurança;

6. Durante a caminhada, o suor no rosto é inevitável e a respiração diante do cansaço torna-se ofegante. Tais condições, somadas à operação em fila indiana, com distanciamento mínimo de 1 metro entre as pessoas (líderes, condutores e clientes), sem posicionamento face a face quando as gotículas contaminadoras são exaladas, torna dispensável temporariamente o uso de máscara;

7. Ofereça e não esqueça de aplicar constantemente o álcool em gel 70% nas mãos.

ATIVIDADES AQUÁTICAS

1. Para *stand up paddle*, caiaque ou qualquer operação em equipamentos individuais, opere com grupos com menos pessoas respeitando o distanciamento mínimo de 1 metro desde a recepção, *briefing*, operação do passeio e paradas para fotografias.

2. No *boia-cross /acqua-ride*, o distanciamento entre os participantes evitando contato físico, deve ser preservado em qualquer circunstância, incluindo as paradas para interação e recreação.

3. Desde a liberação das boias, 1 metro de distância entre os turistas deve ser respeitado.

4. Apenas os procedimentos de socorro e assistência ao praticante conduzido por um profissional qualificado, devem ser admitidos com aproximação e contato físico, mas com o comportamento preventivo de afastamento do rosto ou uso de máscara, quando fora da água.

5. Diminua o tamanho dos grupos, aumente a quantidade de profissionais na equipe para supervisionar a aplicação dos protocolos e dê preferência para grupos de pessoas da mesma família.

6. Higienize os equipamentos individuais (ex.: coletes de flutuação, capacetes, remos, entre outros), lavados com água e sabão, desinfetando borrifando álcool 70%.



7. Higienize os demais equipamentos (ex.: pranchas, caiaques, boias), com solução clorada ou produto desinfetante.

8. Após higienizados, os coletes e capacetes devem ser embalados individualmente em sacolas plásticas. Oriente o cliente para usar toucas para cabeça (como as de tecido), se a operação com atividades que necessitem o capacete, assim o exigir.

9. Caso ocorra durante o dia a rotatividade de uso do capacete, colete ou boia, borrifar solução desinfetante no mínimo 30 minutos antes de reutilizá-los. Deixar secar ao ar livre.

10. O rafting é uma atividade onde a aproximação dos praticantes é extrema, inclusive para



equilibrar a embarcação na distribuição do peso. Até que estudos possam subsidiar recomendações mais precisas de mitigação de contágio que possam ser aplicadas, recomendável suspender a operação ou fazer com grupos da mesma família, evitando montar grupos de pessoas que não tem convivência anterior a atividade.

BANHOS RECREATIVOS

- 1.** Considerando banhos em fervedouros, cachoeiras e rios, a água corrente diminui o contágio por coronavírus.
- 2.** Controle para não acontecer aglomeração na espera para o uso da área de banho.

- 3.** Recalcule o ambiente de banho para cumprir o distanciamento social.
- 4.** Interdite ou coordene a permanência em passarelas e pontes para conter aglomeração.
- 5.** A máscara, obsoleta nos momentos de mergulho, deve retornar ao uso nos ambientes de circulação fora d'água, no atrativo.

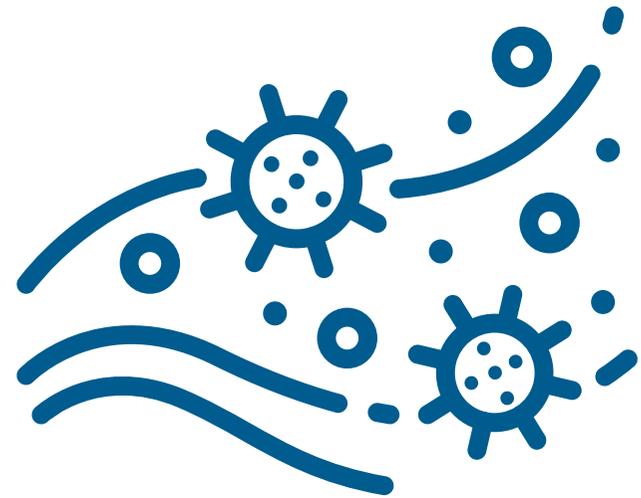
PASSEIOS DE BICICLETA

- 1.** Para operação de cicloturismo, consulte a “ABNT NBR 15509-1 - Turismo de aventura - Cicloturismo - Parte 1: Requisitos para produto”.
- 2.** Os passeios de bicicletas ao ar livre promovem um distanciamento social entre os praticantes, que precisa ser reforçado tanto na progressão do grupo (evitem ficar muito próximos uns dos outros), assim como nas paradas, evitando aglomeração e respiração próxima. Há estudos que demonstram que uma pessoa infectada pelo Covid-19 pode dispersar gotículas para pessoas que venham na parte de trás do grupo.
- 3.** Recomende não compartilharem garrafas e outros objetos.
- 4.** Dê preferência para grupos formados por integrantes da mesma família que residam juntos.
- 5.** Ao fornecer equipamentos, embale kits para uso individual, contendo capacete, luvas, óculos e os outros acessórios, após higienizados.

TRANSPORTE DE APOIO A OPERAÇÕES

- 1.** Utilize máscara, álcool em gel 70% nas mãos e equipamentos de limpeza para os pés (antes de acessar o veículo), para minimizar o risco de contágio.
- 2.** Realize a higienização do veículo a cada parada, lembre-se do lado externo (maçanetas e demais superfícies onde possam serem tocadas por passageiros).
- 3.** Higienize o veículo por dentro e por fora ao término de cada grupo.
- 4.** Higienize o filtro de ar condicionado do veículo a cada final de operação, borrifando solução clorada (medida complementar as Normas da ABNT).
- 5.** Reduza a capacidade de passageiros no veículo respeitando um distanciamento de 50 cm entre as pessoas.
- 6.** Dê preferência por transitar com as janelas do veículo abertas.
- 7.** Sugerimos a instalação de um plástico transparente divisor entre a cabine do motorista e o banco de passageiros, evitando maior contato físico.

Essas práticas acima detalhadas estão em processo de validação oficial pelo segmento de ecoturismo e aventura. Embora ainda não validadas, são comumente ofertadas aos turistas, por isso, na medida que houver tais práticas atenção aos cuidados e procedimentos.





- É fundamental que os protocolos de atendimento a pessoas deficientes ou com mobilidade reduzida sejam revistos pela empresa, a fim de prestar serviços de qualidade e segurança a estes clientes, principalmente com relação à higiene e contato com outras pessoas;
- Oriente estes clientes sobre os procedimentos e priorize seus atendimentos, assim como já era anteriormente realizado; a depender da deficiência, este cliente pode ter maior susceptibilidade ao contágio, portanto, trata-se de um cliente que necessita maior atenção por parte dos colaboradores.

ORIENTAÇÕES PARA ATENDIMENTO À

PESSOAS DEFICIENTES OU PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA



ORIENTAÇÕES PARA ATENDIMENTO À

TURISTAS ESTRANGEIROS

- Caso sua empresa atenda clientes estrangeiros, é importante que os comunicados sejam publicados no idioma de maior uso na área (por exemplo, no idioma inglês), para facilitar a compreensão por parte destes turistas. Esta comunicação também pode ser publicada nos meios digitais, seja no site da internet da empresa, assim como em redes sociais.
- A equipe deve ser treinada para esta nova orientação aos turistas, portanto, ter colaboradores que sejam fluentes no idioma internacional, será fundamental, para que os protocolos também sejam atendidos quando receberem estes turistas estrangeiros, antes, durante e após a operação turística.



ORIENTAÇÕES PARA RELACIONAMENTO

FORNECEDORES E DISTRIBUIDORES

- A.** Receba fornecedores e/ou distribuidores em um local específico, de preferência em local e horário separado do atendimento ao seu público;
- B.** Todas as recomendações de higiene e saúde devem ser exigidas também de fornecedores e distribuidores.
- C.** Nos momentos de manuseio de documentos, emissão de recibos ou assinatura de documentos de entrega, utilize luvas ou higienize as mãos antes e na sequência de tais procedimentos;
- D.** Utilize a máscara nos locais de recebimento de materiais/produtos e exija isso também dos fornecedores;
- E.** Redobre a atenção e cuidados que estão sendo tomados no manuseio das encomendas com foco em higiene e integridade das embalagens, a fim de agregar valor ao serviço prestado, cativando, fidelizando o cliente e garantindo a segurança do serviço prestado;

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%A1s//caras.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_contetdoid=2628&baseconhecimentoportlet_WAR_baseconhecimentoportlet_view=detalhamentos - Acessado em 12/5/2020

SEBRAE TOCANTINS – “PROTÓCOLOS OPERACIONAIS PARA CONTROLE DA PANDEMIA DO CORONAVÍRUS, Jalapão – Tocantins Operações de atividades outdoor Técnica” Responsável – Flaviane Nogueira.

SEBRAE PARANA – “MANUAL DE CONDUTA SEGURA PARA ATRATIVOS TURÍSTICOS”

ASSOCIAÇÃO DOS ATRATIVOS TURÍSTICOS DE PIRENÓPOLIS E SERRA DOS PIRINEUS - “Sugestões Prévias de Procedimentos de Prevenção e Controle do Coronavírus nos Atrativos Turísticos”

SESI SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA DE MS – SESI/MS – “Orientação para prevenção da COVID-19 no Turismo de Aventura”

ATTA – “10 Recovery, Health and Safety Recommendations for Adventure Travel from ATTA” <https://www.adventuretravelnews.com/10-recovery-health-and-safety-recommendations-for-adventure-travel-from-atta>, - Acessado em 21/5/2020

ABNT NBR 15052 – Artigos de não-tecido de uso odonto-médico-hospitalar – Máscaras cirúrgicas – Requisitos -<https://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?ID=418> - Acessado em 25/05/2020

ABNT PR 1002 – Máscaras de proteção respiratória de uso não profissional - <https://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?ID=442968> - Acessado em 25/05/2020

ABNT NBR ISO 21101 – Turismo de aventura – Sistemas de gestão da segurança – Requisitos - <https://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?ID=326146> - Acessado em 25/05/2020

ABNT NBR ISO 21103 – Turismo de aventura – Informações para participantes - <https://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?ID=326145>, - Acessado em 25/05/2020

Associação Brasileira de Normas Técnicas – Guia de Implementação da Norma Técnica ABNT NBR ISO 21101: Sistemas de gestão da segurança.

ABNT e Sebrae, 2016 -<http://abnt.org.br/paginampe/biblioteca/files/upload/anexos/pdf/bdca9a1aa7e-53c40a9785ed2674002ff.pdf> - Acessado em 25/05/2020

ABNT NBR 15505-1 – Turismo com atividade de caminhada – Parte 1: Requisitos para produto - <https://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?ID=640> Acessado em 25/05/2020.

Colaboração Técnica:

Germana Barros Magalhães – Sebrae Nacional

Analuiza Lopes – Sebrae Nacional

Ana Clévia Guerreiro – Sebrae Nacional

Priscila Vilarinho de Menezes – Sebrae Goiás

Carlos Fabio de Souza – Sebrae Amazonas

Patricia Albanez – Sebrae Paraná

Leonardo de Moura Persi – Sebrae São Paulo / ABNT

Suilany Teixeira – Sebrae Ceará

Flávia Nadler F. Marinho - Sebrae Maranhão

Imprima esse guia e deixe na recepção,
assim seus cliente se sentirão seguros ao
saber que o estabelecimento está seguindo
todas as recomendações.



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

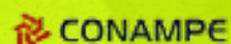
MINISTÉRIO DA
ECONOMIA



MINISTÉRIO DA
SAÚDE



Apoio:



Parceria:



www.sebrae.com.br
0800 570 0800