

VERSÃO 1
21.09.2020

MANUAL DE CONDUTA SEGURA PARA
**AGENCIAMENTO
E TRANSPORTE**
NA PREVENÇÃO DA COVID-19



PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DE SAÚDE

PARANÁ
TURISMO

ABAV
Associação Brasileira
de Agências de Viagens
do Paraná

Fecomércio PR
Secsc | Senac | Ipro

SEBRAE

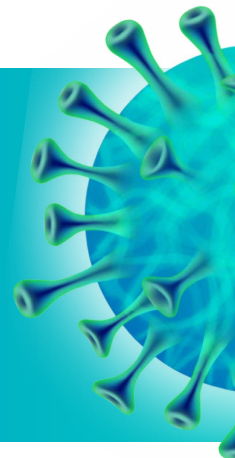
APRESENTAÇÃO

Este manual foi desenvolvido com o objetivo de orientar os serviços de agenciamento e transporte especializados nas atividades turísticas na prevenção à COVID-19. As orientações contidas aqui se somam às práticas que já são adotadas e exigidas pelos órgãos de controle. Neste manual, constam os principais procedimentos a serem seguidos por todos os colaboradores nas atividades de agenciamento e transporte turístico na garantia das ações de enfrentamento à pandemia de COVID-19. Complementar às orientações propostas, é necessário também que a empresa verifique legislação, municipal, estadual e federal, sobre os procedimentos desses setores, bem como as regras locais quanto ao funcionamento das atividades econômicas.

O setor de turismo sofreu grande impacto com a pandemia e agora, com a volta das atividades relacionadas ao turismo regional e mundial, agências de turismo e os mais diversos tipos de transporte devem estar preparados para fornecer serviços seguros para seus colaboradores e clientes, retomando o fortalecimento de área de tanta importância para o país. Agora a tarefa é auxiliar o turista na escolha de destinos lindos para passar o fim de ano, de forma totalmente segura.

O QUE É A COVID-19?

É uma doença provocada pelo agente SARS-CoV-2, conhecido como “novo” coronavírus, considerando haver outros coronavírus que anteriormente provocaram doenças similares, como o SARS-CoV-1, em 2002. O coronavírus é um vírus transmitido principalmente pelo sistema respiratório.



QUAIS AS FORMAS DE TRANSMISSÃO?

A transmissão costuma ocorrer no contato com infectados, por meio de secreções, como gotículas de saliva, ou contato indireto com superfícies contaminadas.

Figura 1: Formas de transmissão do SARS-CoV-2



GOTÍCULAS DE SALIVA



ESPIRRO



TOSSE

A transmissão também ocorre quando uma pessoa toca as superfícies e/ou objetos contaminados (celulares, maçanetas de portas, interruptores de luz, chaves, bolsas, entre outros) e leva as mãos aos olhos, boca e nariz sem a devida higienização prévia.

Figura 2: Formas de transmissão do SARS-CoV-2



APERTO DE MÃOS



OBJETOS OU SUPERFÍCIES CONTAMINADAS

QUAIS OS SINTOMAS DA COVID-19?

Os sintomas mais comuns da doença são febre, tosse ou dificuldade para respirar. As vezes outros sintomas como dor de garganta, dor de cabeça, cansaço e diarreia também podem ocorrer.



Todos os indivíduos que apresentem sintomas compatíveis com a COVID-19 devem ser afastados do convívio social, adotando as medidas de isolamento. Para isso, é importante que a empresa avalie diariamente a condição de saúde dos seus funcionários, incentivando-os a comunicar imediatamente qualquer sintoma semelhante ao de uma gripe (tosse, dor de garganta, febre, entre outros), assim como a possibilidade de terem mantido contato próximo com algum indivíduo suspeito ou confirmado para COVID-19.

As agências de turismo e empresas de transporte turístico devem possuir protocolos claros com procedimentos para casos em que colaboradores ou turistas apresentem sintomas da COVID-19, de forma que possam ser atendidos com tranquilidade e sem risco aos demais funcionários ou clientes.

POR QUANTO TEMPO O VÍRUS PERMANECE VIÁVEL SOBRE SUPERFÍCIES?

Alguns estudos indicam que o vírus é mais resistente em superfícies lisas. Observe o tempo que pode sobreviver de acordo com as superfícies pesquisadas na tabela 1.

Tabela 1: Tempo de permanência do coronavírus em diferentes superfícies

MEIO/SUPERFÍCIE	TEMPO
Em suspensão (aerossóis)	3h
Cobre	4h
Papelão	24h
Aço Inoxidável	72h
Plástico	72h

Fonte: *Food Safety and Coronavirus: A Comprehensive Guide*

Ainda não há dados que estabeleçam o tempo em que o vírus possa permanecer viável nos alimentos ou em tecidos, especialmente considerando que sua estabilidade depende do tipo de superfície em que é depositado.

QUAL A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO INTERNA?

Considerando que esta é a primeira pandemia enfrentada pela maioria das pessoas e que muitas informações relacionadas à evolução desta doença são produzidas diariamente, é fundamental que a empresa mantenha um programa de capacitação e treinamentos para trabalhadores voltado à abordagem dos seguintes temas:

- Higienização das mãos.
- Utilização de máscaras faciais de proteção.
- Medidas de distanciamento físico.
- Etiqueta respiratória.
- Limpeza e desinfecção de ambientes e superfícies.
- Medidas de segurança a serem adotadas por prestadores de serviços terceirizados e clientes.
- Recomendações relacionadas à divulgação e compartilhamento de informações em redes sociais.



É muito importante que a equipe esteja consciente sobre todos os aspectos desta doença e que entendam seu papel para evitar sua propagação. Nesse sentido, para retomada das atividades com segurança é fundamental conhecer as boas práticas de higiene presentes neste documento, como também acompanhar e aplicar a legislação sanitária vigente.

QUAL A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EXTERNA?

O QUE COMUNICAR?

- Comunicar aos participantes da atividade no ato da compra sobre os processos de segurança e prevenção que a empresa está adotando. A comunicação pode ser feita via flyers eletrônicos para envio por e-mail e/ou whatsapp, publicação em site e redes sociais da agência de turismo. As informações a serem contempladas podem ser referentes ao uso dos transportes ou locais de destino, práticas de limpeza dos ambientes, distanciamento físico, uso contínuo do álcool gel 70% e o uso adequado de máscaras.
- Solicite também aos participantes que não compareçam à atividade caso apresentem febre, tosse e/ou falta de ar, ou seja, qualquer sintoma da COVID-19. Recomenda-se que também seja estabelecida uma conduta comercial de ressarcimento de pessoas que adquiriram ingressos / pacotes turísticos e não puderam comparecer por questões de saúde.
- Em um primeiro momento, recomendamos evitar a presença de pessoas com faixa etária superior a 60 anos, considerando a COVID-19 ser mais agressiva em indivíduos com idade superior a esta. Pessoas que possuem histórico médico que possa agravar os efeitos da COVID-19 também devem ter sua presença desaconselhada, como pressão alta, problemas cardíacos ou respiratórios, diabetes ou câncer.

COMO COMUNICAR?

Todos os esforços para garantir a segurança dos turistas e funcionários devem ser evidenciados pela empresa, utilizando para isso ampla divulgação de conteúdos e informações nos seguintes meios de comunicação:

- Site da empresa.
- Canais de mídia social, como Instagram, Facebook e YouTube.
- Cartazes com orientações relacionadas às medidas de prevenção e controle da transmissão da COVID-19.
- Vídeos relacionados a importância da higienização das mãos e do ambiente, disponíveis no site e nas redes sociais.
- Disponibilização de certificados de qualidade que atestem o cumprimento das medidas de segurança para COVID-19.



Muitas empresas estão também envolvidas em programas locais para combater a propagação do vírus ou de auxílio a comunidades afetadas pela pandemia. É importante que seu cliente conheça o trabalho de sua empresa com estes programas sociais!

Recomenda-se também adicionar uma seção sobre saúde e segurança na política de qualidade da empresa, que também deve estar disponível no site e podendo também estar nos demais canais de comunicação do empreendimento com os seus clientes (ex.: mensagens em redes sociais, e-mail, whatsapp etc.), bem como ser conhecida por toda a equipe.

O QUE FAZER EM CASOS DE FUNCIONÁRIOS COM SINTOMAS DA DOENÇA?

Caso algum funcionário ou pessoa que habite com o mesmo apresente sintomas da COVID-19 deve ser imediatamente afastado da empresa e encaminhado para unidade de saúde ou hospital de referência para que possa realizar a testagem. Mesmo que o colaborador sinta-se bem, só poderá retornar às atividades se o resultado do exame for negativo. Em caso positivo, do funcionário ou da pessoa com quem divide a habitação, o colaborador deve permanecer por 14 dias afastado, com atestado médico.

Dúvidas podem ser esclarecidas através do disque saúde, do Ministério da Saúde, pelo telefone 136.

QUAIS AS REGRAS GERAIS?

Alguns procedimentos são comuns a todos os setores e colaboradores dos serviços de agenciamento e/ou de transportes. Desta forma, a gestão deve assegurar:

- Que os funcionários estejam familiarizados com as medidas a serem adotadas para a prevenção e controle da COVID-19, tais como: higienização das mãos, distanciamento físico, uso contínuo de máscaras de proteção facial e desinfecção frequente de ambientes e superfícies.



1 Quando tossir ou espirrar, cobrir a boca e o nariz com o antebraço ou utilizar lenço descartável, que deve ser jogado fora após o uso.



2 Em seguida, higienizar corretamente as mãos com álcool 70% (20 segundos) ou água e sabonete líquido (40 segundos).

- Os insumos necessários para higienização das mãos (álcool 70%, sabonete líquido e papel toalha) em todos os pontos onde houver circulação de pessoas. Também os produtos utilizados para limpeza e desinfecção dos ambientes e superfícies devem ser assegurados à equipe responsável, devendo ser intensificada a desinfecção de pontos muito tocados no dia-a-dia, tais como: maçanetas de porta, teclados de computador, telefones, corrimãos de escadas, entre outros.
- A manutenção dos ambientes arejados, dando preferência à ventilação natural.

DEVE-SE PRIORIZAR QUE OS AMBIENTES PERMANEÇAM AREJADOS, MANTENDO AS JANELAS SEMPRE ABERTAS.

- A avaliação da higiene do sistema de ar condicionado por empresa responsável – verificar se a frequência está de acordo com a indicação dos fabricantes ou responsáveis pela manutenção e se toda a documentação está adequada e disponível.
- Fixar cartazes sinalizadores em locais relevantes de maior fluxo de pessoas no escritório da agência e nos transportes, lembrando colaboradores e clientes sobre, pelo menos, o distanciamento físico, as regras de etiqueta respiratória, a necessidade do uso contínuo de álcool gel 70% e o uso de máscaras.
- Em todas as áreas em que filas possam ser feitas, como na entrada de transportes, caixas, etc, estabelecer marcações no piso para obedecer às normas sociais de distanciamento de ao menos 1,5 metros.

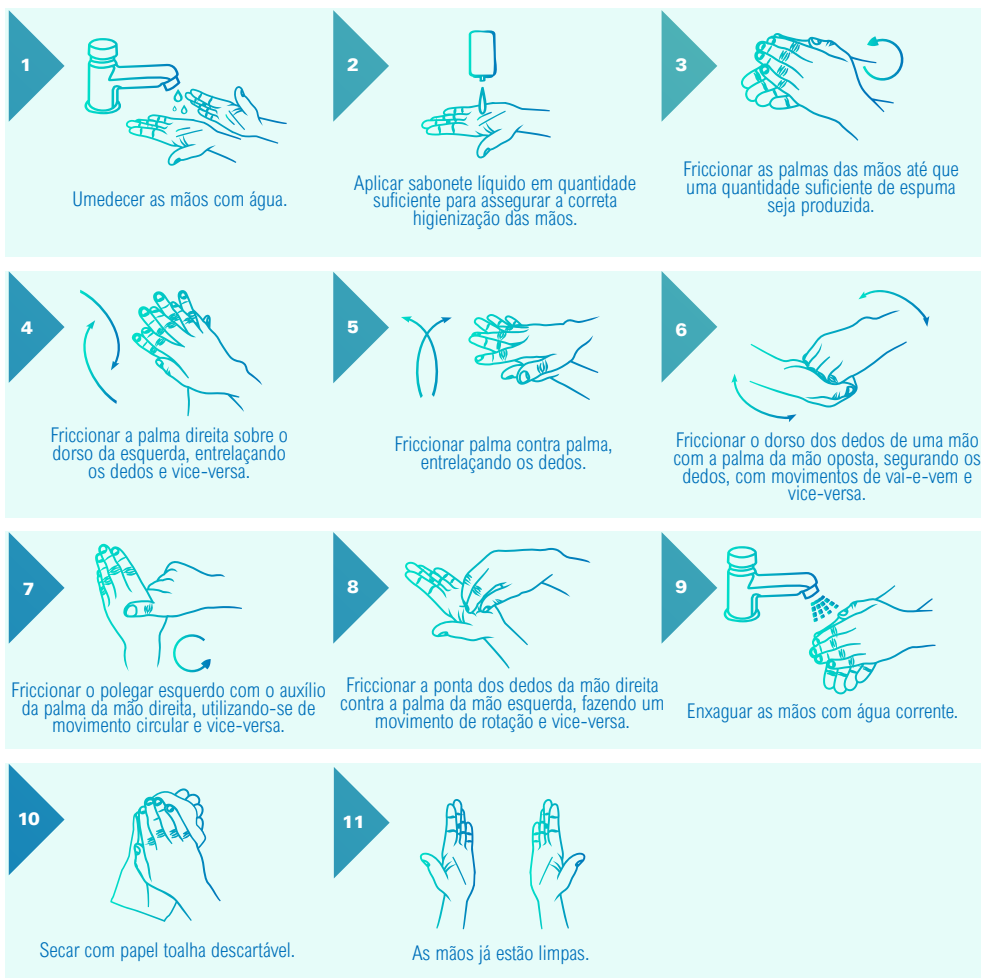
COMO HIGIENIZAR AS MÃOS?

A higiene de mãos deve ser garantida e a empresa deve disponibilizar pias devidamente abastecidas com água, sabonete líquido neutro e álcool gel 70%, papel toalha, lixeira com tampa sem acionamento manual e procedimento de higiene visível. Dispensers com álcool gel 70% devem estar disponíveis para o uso de funcionários, equipes terceirizadas e clientes em áreas das agências de turismo e em todos os transportes, facilitando a higienização das mãos, que poderá ser realizada em qualquer momento.

As mãos devem ser higienizadas sempre que:

- Tocar a boca e/ou nariz ao tossir e espirrar;
- Coçar os olhos ou nariz;
- Tocar em superfícies ou objetos normalmente muito manipulados no dia-a-dia (celular, notas de dinheiro ou moedas, lixo, chaves, maçanetas, botões de elevador, corrimãos, entre outros).
- Utilizar os sanitários.

Ao higienizar as mãos, usar água corrente e sabonete líquido ou outro produto destinado ao mesmo fim, de acordo com as informações na embalagem. Seguir as seguintes orientações da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), que devem estar disponíveis nas pias de higiene de mãos de clientes e funcionários:



Recomenda-se que a higienização das mãos seja preferencialmente realizada com álcool 70%, pois é um produto eficaz, que requer pouco tempo de fricção das mãos para que o resultado esperado seja alcançado (20 segundos). Já a higienização das mãos com água e sabonete líquido requer o tempo mínimo de 40 segundos para ser considerada eficaz.

ATENÇÃO: quando as mãos estiverem visivelmente sujas, o uso do álcool é contraindicado. Neste caso, as mãos devem ser higienizadas diretamente com água e sabonete líquido.

COMO USAR MÁSCARAS DE PROTEÇÃO?

A empresa deve disponibilizar máscaras para todos os funcionários, seguindo as seguintes recomendações e características:

- Devem ser de tecido, confeccionadas no mínimo com dupla camada, preferencialmente de algodão.
- As medidas devem assegurar perfeita cobertura da boca e nariz do usuário, sem deixar espaços nas laterais, além de tiras laterais para amarração na parte posterior da cabeça ou elásticos para fixação na orelha.
- O trabalhador deve receber máscaras em quantidades suficientes de forma que consiga efetuar as substituições a cada 3 horas ou em intervalos menores, caso haja umidade perceptível, sujeira aparente, danos ou dificuldade para respirar.

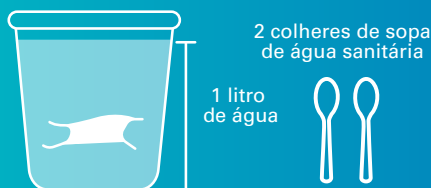


- Adotar mecanismo para o registro e controle da entrega de máscaras (em quantidades suficientes) para todos os trabalhadores, contendo data e assinatura do funcionário.
- As máscaras são de uso individual e não podem ser compartilhadas.
- As máscaras devem cobrir totalmente a boca e o nariz durante o uso. Sob nenhuma condição devem ser mantidas abaixo do queixo, penduradas no braço ou guardadas em bolsos do vestuário. Sempre que possível, recomenda-se que barbas sejam removidas, a fim de que as máscaras possam ficar perfeitamente ajustadas ao contorno do rosto.
- Não tocar nas máscaras, aonde cobrem boca e nariz; caso contrário, as mãos estarão sendo contaminadas e, por consequência, tudo o que for tocado por elas posteriormente.
- Jogar fora no lixo do banheiro as máscaras descartáveis.
- Separar em saco ou caixa plástica exclusiva e identificada as máscaras reutilizáveis para posterior higienização.
- Considerando-se o porte e o número de funcionários, a higiene das máscaras poderá ser feita pela própria empresa. Caso a higiene seja realizada pelos funcionários em suas residências, a empresa deve disponibilizar o procedimento e reforçar a importância de seu cumprimento.

HIGIENIZAÇÃO AS MÁSCARAS REUTILIZÁVEIS

Máscaras reutilizáveis devem ser higienizadas de acordo com o seguinte procedimento:

- Lavar com água e sabão.
- Enxaguar em água corrente.
- Recomenda-se deixar de molho por 20 minutos em solução clorada (para cada litro de água, colocar 2 colheres de sopa de água sanitária).



- Enxaguar em água corrente.
- Deixar secar.

As orientações de uso, cuidados e higienização das máscaras reutilizáveis estão descritas na Nota Orientativa 22/2020 da Secretaria de Estado da Saúde, disponível em:

http://www.saude.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2020-06/no_22_mascaras_de_tecido_para_populacao_v2.pdf

E QUANTO A HIGIENE DO ESTABELECIMENTO E DOS TRANSPORTES?

Como vimos, a transmissão da COVID-19 também pode ocorrer pela contaminação de superfícies. Portanto, manter ambiente, equipamentos e utensílios higienizados é imprescindível e alguns pontos são importantes, como:

1. Os funcionários devem utilizar equipamentos de proteção individual durante os procedimentos de limpeza e desinfecção dos ambientes, como botas, aventais e óculos de proteção, de acordo com a quantidade de água usada e o produto escolhido.

2. É importante higienizar as mãos com álcool gel 70% (por 20 segundos) ou água e sabonete líquido (por 40 segundos) antes e após a limpeza dos ambientes, ao tocar superfícies (principalmente aquelas onde o contato com as mãos é maior), bem como antes e após o uso de luvas de limpeza.

3. A empresa deve estabelecer os procedimentos de limpeza e desinfecção, com orientações detalhadas dos produtos a serem utilizados, frequência, passo a passo e responsáveis. Todos os produtos utilizados devem possuir autorização da ANVISA.

Para alcançar o resultado esperado, é fundamental seguir as instruções contidas no rótulo do produto quanto à forma de uso, cuidados e equipamentos necessários para sua aplicação.

Para a desinfecção em geral, recomenda-se principalmente o álcool 70%, a água sanitária ou outro produto destinado para este fim. A diluição da água sanitária pode ser feita de acordo com as seguintes proporções:

Tabela 2: Preparo de solução clorada com concentração de 400 a 500ppm

Quantidade de Água	Quantidade de Água Sanitária (2-2,5 de cloro ativo)
1 litro	20 ml
2 litros	40 ml
5 litros	100 ml
10 litros	200 ml

Fonte: *Food Safety and Coronavirus: A Comprehensive Guide; ANVISA, 2020.*



COMO REALIZAR A DESINFECÇÃO?

O mercado oferece muitos produtos para a desinfecção de ambientes, equipamentos e utensílios, com diferentes princípios ativos, que podem ser utilizados para o controle de microrganismos, incluindo o novo coronavírus. Os mais conhecidos, pela facilidade de uso e compra, são o álcool 70% e a água sanitária, usada no preparo de solução clorada.

O álcool 70% líquido pode ser aplicado com um borrifador na superfície a ser desinfetada ou diretamente sobre um pano multiuso, limpo e seco e esfregado por toda a superfície. Em seguida, o utensílio, equipamento ou superfície estão prontos para o uso. Deve ser usado especialmente em superfícies que vão ter contato com alimentos e não serão enxaguadas, como a louça em geral, ou em locais aonde a desinfecção deve ser imediata e sem deixar odores desagradáveis.

A solução clorada também pode ser borrifada na superfície de equipamentos, móveis e utensílios, ou ainda ser preparada em baldes, bacias ou similares e receber utensílios ou peças de equipamentos, que ficarão imersos. Ao uso da solução clorada, é importante que as superfícies permaneçam em contato por no mínimo 10 minutos e, se forem utensílios que tenham contato direto com alimentos, devem ser enxaguadas em água corrente após este tempo. Pode ser usada especialmente para a desinfecção de pisos, paredes e ambientes em geral.

Para a limpeza e a desinfecção de superfícies com uma quantidade maior de resíduos orgânicos, como no caso de veículos de alto tráfego, pode-se optar pelo uso de princípios ativos mais resistentes, como o quaternário de amônia. O mercado oferece alguns produtos concentrados com este produto ativo com a capacidade de limpeza e desinfecção em uma única operação, sem que haja a necessidade de enxágue posterior quando usado para a higienização de ambientes.

Lembre-se: Aumente a frequência da desinfecção das superfícies que são constantemente tocadas por mais de uma pessoa, como corrimãos de escadas, encostos e braços de cadeiras, tampos de mesas e balcões, dispensers de álcool gel, acionadores de descargas e torneiras, interruptores de luzes e outros.

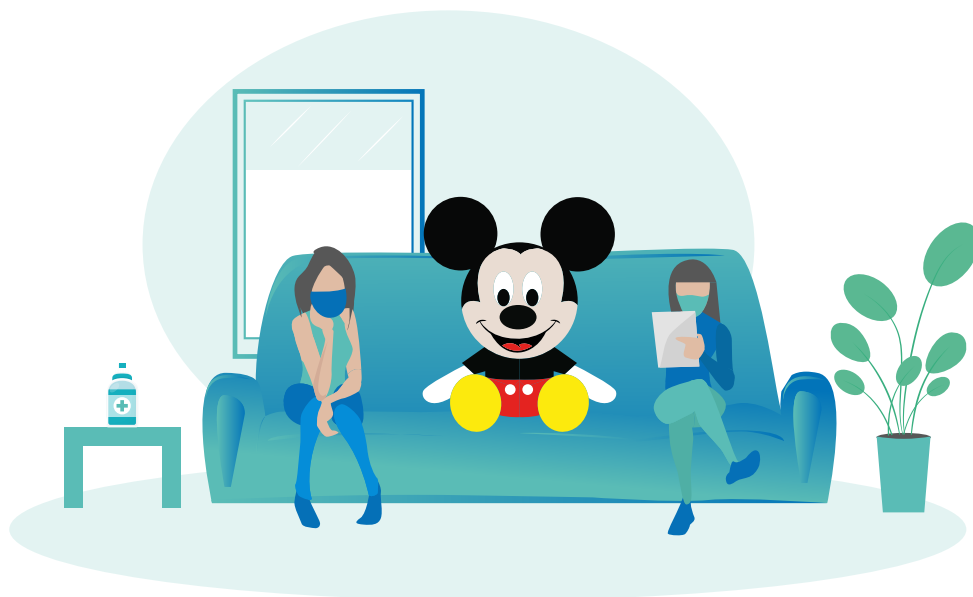
QUAIS OS CUIDADOS NAS AGÊNCIAS DE TURISMO?

As agências de turismo podem variar em relação ao tamanho das unidades, ao número de operadores e ao tipo de atendimento – se presencial ou virtual, mas, se há qualquer possibilidade de contato, mesmo que indireto, entre colaboradores, entre funcionários e clientes ou entre clientes, o risco da contaminação pelo coronavírus é iminente e, portanto, medidas preventivas devem ser implantadas.

Assim, com os objetivos principais de evitar a aglomeração de pessoas e de facilitar a limpeza e desinfecção dos espaços, as agências devem adotar as seguintes recomendações:

QUAIS OS CUIDADOS GERAIS NO CAIXA?

- Retire todos os móveis, equipamentos e objetos desnecessários, como tapetes enfeites, displays com propagandas impressas e outros. Cada objeto disposto na agência deve passar por desinfecção constante e, portanto, retirar aqueles que não são necessários, vai facilitar as atividades de manutenção da equipe.
- Dê preferência ao atendimento on-line. Considerando as novas tecnologias disponíveis, é possível que a maioria dos atendimentos presenciais possam ser realizados de forma remota, protegendo funcionários e clientes. Pode-se tirar proveito desta modalidade na conquista de novos clientes!
- Mesas de atendimento e apoio devem ser dispostas de forma que os colaboradores mantenham o distanciamento físico de pelo menos 1,5 metros entre si. O mesmo deve ser garantido em relação a cadeiras e sofás usados em ambientes para espera de atendimento de clientes.



- Indisponibilize café, chá e outros itens de auto atendimento. Este tipo de serviço pode ser realizado mediante demanda, servido por funcionário da empresa. Caso a agência possua copa para funcionários, os mesmos cuidados devem ser tomados.
- Bebedouros podem ser utilizados, desde que seu modelo possua dispensador de água para copos descartáveis. Também é permitido o uso de copos não descartáveis, desde que de uso individual. Não devem ser utilizados bebedouros que exigem aproximação da boca para a ingestão da água.
- Todo o material de escritório utilizado por colaboradores deve ser de uso individual e ser desinfetado antes e ao final do turno de trabalho. Teclados de computador e máquinas de cartões podem ser embalados com filmes plásticos para facilitar a desinfecção, desde que substituídos sempre que apresentarem qualquer dano.
- Mantenha dispenser de álcool gel 70% sobre as mesas de atendimento para uso dos funcionários e clientes, assim como nas áreas de espera.
- Fixe cartazes orientativos de etiqueta respiratória, manutenção do distanciamento físico, uso de álcool 70% e obrigatoriedade no uso de máscaras em locais estratégicos, deixando-os visíveis à funcionários e clientes.

- Uma barreira de acrílico pode ser instalada na área de atendimento para maior proteção dos funcionários e clientes. Outra alternativa é o uso de viseiras faciais por atendentes ou, ainda, a manutenção de distanciamento de 1,5 metros entre estes e os clientes, lembrando que é obrigatória a permanência das máscaras de tecido em qualquer das alternativas por parte de colaboradores e clientes.



Fique atento: na venda de produtos turísticos nacionais e internacionais, informe-se das exigências sanitárias do destino, como quarentena e/ou necessidade de teste para a COVID-19.

RESPONSABILIDADES DO GUIA DE TURISMO

Para que as atividades programadas possam ocorrer de forma segura, o guia de turismo pode estabelecer as seguintes medidas preventivas:

- Estar sempre atualizado quanto as formas de prevenção à COVID-19 e outros agentes biológicos passíveis de risco higiênico-sanitário no desenvolvimento de suas atividades;
- Não promover saudações com contato físico, incluindo o aperto de mãos, com outros guias de turismo, turistas ou visitantes;
- Respeitar o distanciamento físico de 1,5 metros sempre que possível;
- Não comparecer às atividades caso apresente qualquer sinal ou sintoma da COVID-19;
- Usar sempre máscaras, de forma correta e solicitar aos clientes a fazer o mesmo, trocando-as sempre que ficarem úmidas ou no máximo a cada 3 horas;
- Cumprir as regras de higienização de mãos;
- Realizar a desinfecção frequente dos objetos de uso pessoal como: óculos, celulares, microfones etc;
- Não compartilhar equipamentos de trabalho (como rádios, walkie talkies etc) com outros guias. Caso haja necessidade de compartilhamento, o equipamento deve ser higienizado antes e depois do próximo uso;
- Informar a seus clientes as medidas de prevenção à COVID-19 aplicáveis, bem como as restrições, limitações e/ou modificações no serviço necessárias, referentes ao transporte e aos passeios;
- Estabelecer um número máximo de pessoas a que se pode oferecer o serviço de maneira segura, evitando-se aglomerações nos transportes e locais visitados.

Para condução de grupos em Atrativos Naturais e Culturais deverá ser observado o constante no MANUAL DE CONDUTA SEGURA PARA ATRATIVOS TURÍSTICOS CULTURAIS E NATURAIS NA PREVENÇÃO DA COVID-19.

QUAIS OS CUIDADOS COM OS TRANSPORTES?

A medida em que os números da contaminação vão baixando, a busca por alternativas de turismo naturalmente acontece, e o transporte está sempre presente, independente da magnitude do pacote escolhido pelo turista. De acordo com o trabalho realizado pela agência, o turista será transportado por carros, vans, ônibus, trem e embarcações, além de aviões, que já contam com seus protocolos de prevenção à COVID-19.

EVITE AGLOMERAÇÕES NO ACESSO E NA SAÍDA DOS VEÍCULOS DE TRANSPORTE

- Marque horários com antecedência e, se possível, divida o grupo em horários diferentes para o embarque;
- Organize as filas nos guichês, nos veículos de transporte para a guarda de bagagem e na sua entrada, marcando no piso o espaçamento de 1,5 metros entre participantes. Se necessário, direcione o fluxo.
- Organize a saída dos veículos, de forma que os passageiros saiam do veículo sequencialmente. Por exemplo: pode-se solicitar a saída dos passageiros que estão ocupando as poltronas do fundo para frente ou vice-versa.

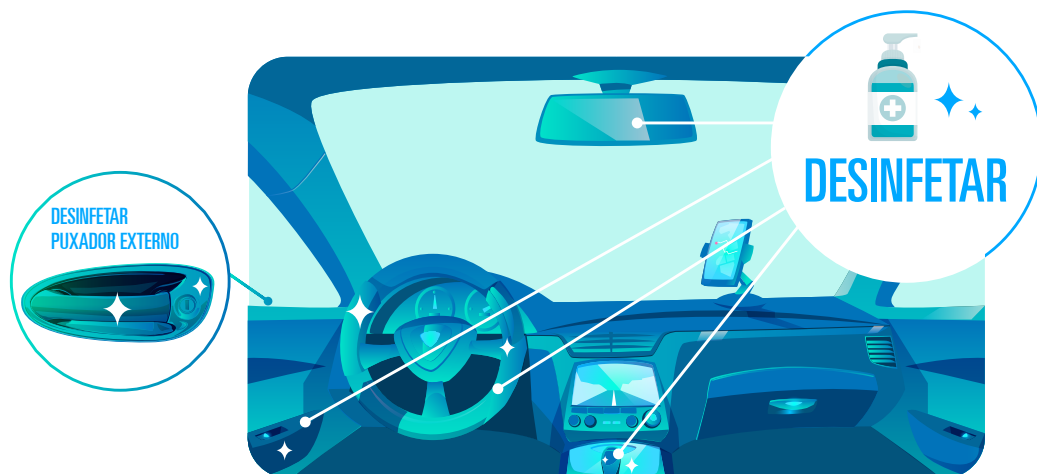
EVITE PESSOAS COM SINTOMAS DA COVID-19 ENTREM NOS VEÍCULOS

- Estabeleça as regras de comunicação externa descritas no início do manual e evidencie que os clientes tinham ciência de que não poderiam comparecer aos eventos turísticos caso apresentassem qualquer sintoma da COVID-19.
- A temperatura dos inscritos pode ser verificada e, caso esteja acima de 37,8°C, a pessoa deve ter sua entrada impedida. Mas, para que isto aconteça, alguns cuidados devem ser tomados:
 - a) Comunique antecipadamente os participantes sobre o procedimento e tenha a certeza de sua ciência, mesmo que de forma eletrônica;
 - b) Mantenha termômetros digitais calibrados;
 - c) Em caso de temperatura superior, solicite que o funcionário realize nova leitura para confirmação;
 - d) Garanta que o colaborador saiba realizar o monitoramento das temperaturas.

SOLICITE O USO DE ÁLCOOL GEL 70% NAS MÃOS PARA ENTRAR NOS VEÍCULOS.

MEDIDAS PREVENTIVAS AO USO DE EM CARROS DE PASSEIO

- As locadoras de veículos devem cumprir com as mesmas recomendações das agências de turismo quanto a estrutura física de seus escritórios de atendimento.
- Adote um intervalo apropriado entre uma operação e outra e ao final do passeio, quando se tratar de grupos diferentes para a higienização do veículo.
- Entre cada operação, veículos devem ser limpos externa e internamente para a locação ou uso de novos clientes e as partes em contato com as mãos devem passar por desinfecção com álcool 70%, como câmbio, volante, espelhos, cintos de segurança, interior das portas e puxadores externos da portas. A desinfecção destas partes deve acontecer sempre que houver troca de clientes, no caso de transporte feito em períodos mais curtos, com diferentes grupos e várias vezes em um mesmo dia.

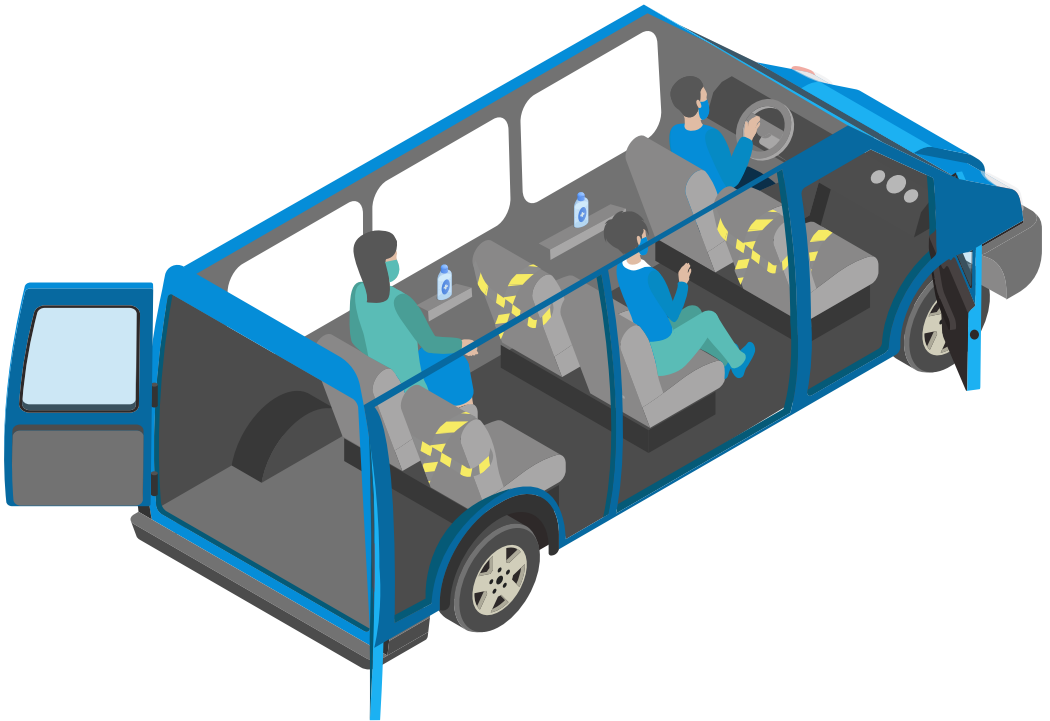


- No caso do uso de motoristas, o uso de máscaras, de forma correta e troca adequada, deve ser constante, assim como os passageiros devem manter-se com as máscaras durante todo o percurso.
- É opcional a instalação de barreira entre motorista e passageiros – neste caso, com o motorista completamente isolado, a proteção seria completa para motorista e passageiros.
- O uso de veículos deve ficar limitado a um mesmo grupo familiar; caso contrário, deve haver limitação do número de pessoas para no máximo 3, incluindo o motorista, que estará sozinho na frente, em função do distanciamento físico.
- Deve-se preferir o uso da ventilação natural, mantendo-se as janelas abertas. Mas, caso as condições climáticas ou de segurança obriguem ao uso de ar condicionado, deve-se acionar a opção de renovação de ar, normalmente presente nesses equipamentos.
- Mantenha frasco com álcool gel 70% no veículo, mas cuidado para não deixá-lo sob o sol nos momentos em que o carro ficará parado sob o sol!

MEDIDAS PREVENTIVAS AO USO DE EM VANS

- Adote um intervalo apropriado entre uma operação e outra e ao final do passeio, quando se tratar de grupos diferentes para a higienização do veículo.
- Entre cada operação, os veículos devem ser limpos externa e internamente para a utilização de novos clientes e/ou motoristas e as partes em contato com as mãos devem passar por desinfecção com álcool 70%, como câmbio, volante, espelhos, cintos de segurança, interior das portas e puxadores externos da portas. A desinfecção destas partes deve acontecer sempre que houver troca de clientes, no caso de transporte feito em períodos mais curtos, com diferentes grupos e várias vezes em um mesmo dia.
- Motoristas devem permanecer com máscaras, usadas de forma correta e fazer as trocas adequadas, assim como os passageiros devem manter-se com as máscaras durante todo o percurso.

- É opcional a instalação de barreira entre motorista e passageiros – neste caso, com o motorista completamente isolado, a proteção seria completa para motorista e passageiros.
- O uso do veículo lotado deve ficar limitado a um mesmo grupo familiar; caso contrário, deve haver limitação do número de pessoas, mantendo ao menos uma poltrona vazia entre cada ocupante e de forma que as poltronas anteriores e posteriores aconteçam perpendicularmente.



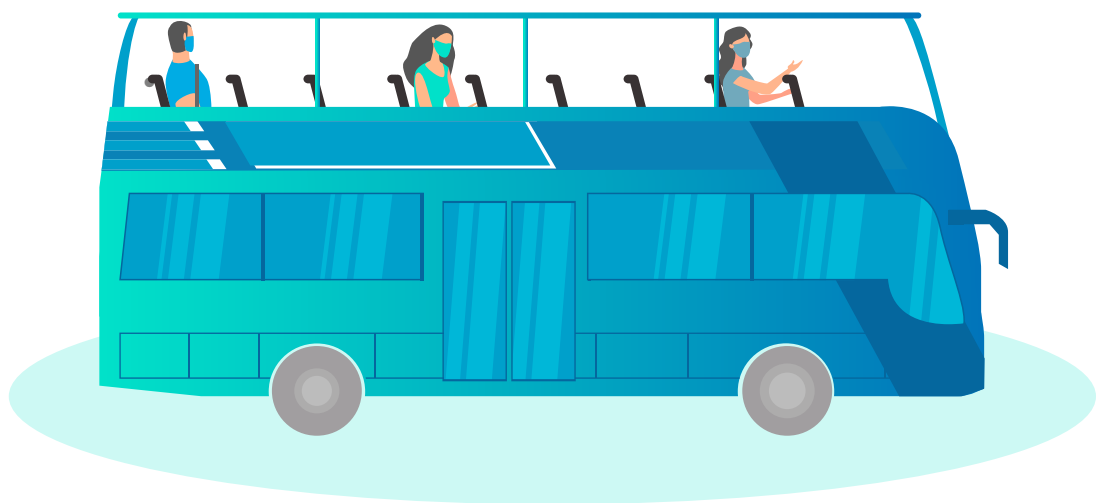
- Deve-se preferir o uso da ventilação natural, mantendo-se as janelas abertas. Mas, caso as condições climáticas ou de segurança obriguem ao uso de ar condicionado, deve-se acionar a opção de renovação de ar, normalmente presente nesses equipamentos.

- Manter frascos com álcool gel 70% no veículo, mas cuidado para não deixá-los sob o sol nos momentos em que o veículo ficará parado sob o sol! Um frasco pode permanecer ao lado da porta dos passageiros e outro na cabine do motorista.
- Solicite que bolsas e mochilas sejam colocadas sobre os bancos e que nada fique em contato direto com o piso do veículo.
- As malas devem ser colocadas no maleiro do veículo e o motorista ou o responsável deve higienizar as mãos com álcool gel 70% imediatamente após a realização da atividade. Outra alternativa é solicitar que cada um coloque sua bagagem no maleiro, caso o número de malas seja pequeno e não haja a necessidade de uma maior organização.
- Solicite que alimentos não sejam consumidos no interior do veículo.
- Mantenha recipientes adequados e com tampas para o descarte os resíduos gerados durante a atividade.

MEDIDAS PREVENTIVAS AO USO DE ÔNIBUS

- Adote um intervalo apropriado entre uma operação e outra e ao final do passeio, quando se tratar de grupos diferentes para a higienização do veículo.
- Entre cada operação, os veículos devem ser limpos externa e internamente para a utilização de novos clientes e/ou motoristas e as partes em contato com as mãos devem passar por desinfecção com álcool 70%, como câmbio, volante, espelhos, cintos de segurança, interior das portas e puxadores externos da portas. A desinfecção destas partes deve acontecer sempre que houver troca de clientes, no caso de transporte feito em períodos mais curtos, com diferentes grupos e várias vezes em um mesmo dia. Os tecidos que recobrem os encostos das poltronas devem ser trocados, caso estejam sendo utilizados, ou devem passar por desinfecção com produtos adequados. Os banheiros devem ser completamente limpos e desinfetados.
- Manter o banheiro abastecido com sabonete líquido, papel toalha e álcool gel 70%.

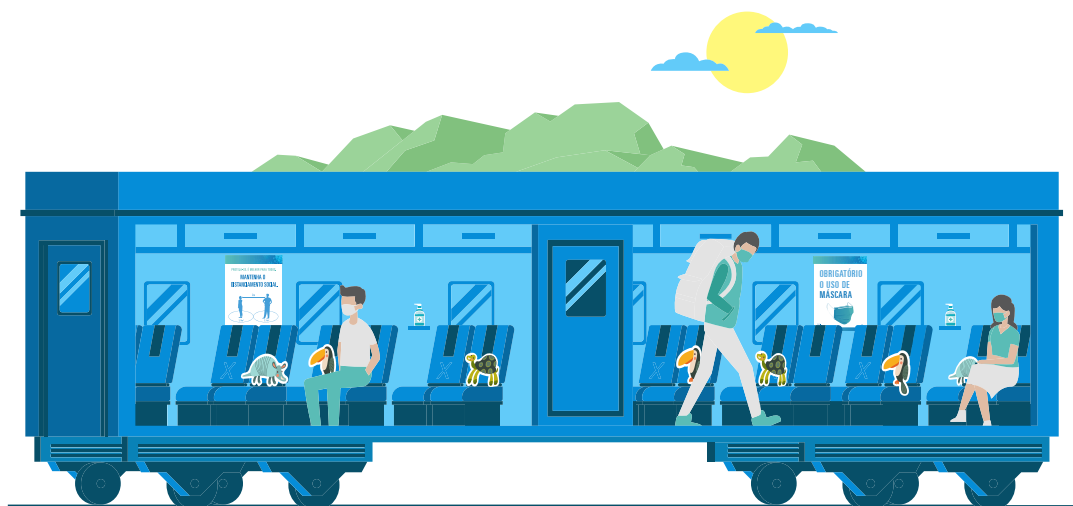
- Motoristas devem permanecer com máscaras, usadas de forma correta e fazer as trocas adequadas, assim como os passageiros devem manter-se com as máscaras durante todo o percurso.
- Instale, se for possível, barreira de vidro, acrílico ou plástico para isolar a cabine do motorista e dos passageiros.
- O uso do veículo lotado deve ficar limitado a um mesmo grupo familiar; caso contrário, deve haver limitação do número de pessoas, mantendo ao menos uma poltrona vazia entre cada ocupante e de forma que as poltronas anteriores e posteriores aconteçam perpendicularmente. Para facilitar a delimitação de poltronas, recomenda-se que as mesmas sejam numeradas e que cada cliente tenha seu lugar marcado, sendo proibida sua troca sem o prévio consentimento dos responsáveis – desta forma, um mesmo grupo familiar pode ser organizado em poltronas contíguas.



- Deve-se preferir o uso da ventilação natural, mantendo-se as janelas abertas. Mas, caso as condições climáticas ou de segurança obriguem ao uso de ar condicionado, deve-se acionar a opção de renovação de ar, normalmente presente nesses equipamentos.
- Manter frascos com álcool gel 70% no veículo, mas cuidado para não deixá-los sob o sol nos momentos em que o veículo ficará parado sob o sol! Um frasco pode permanecer ao lado da porta dos passageiros e outro na cabine do motorista.
- Solicite que bolsas e mochilas sejam colocadas nos locais indicados, acima das poltronas, e que nada fique em contato direto com o piso do veículo.
- As malas devem ser colocadas no maleiro do veículo e o motorista ou o responsável deve higienizar as mãos com álcool gel 70% imediatamente após a realização da atividade. Outra alternativa é solicitar que cada um coloque sua bagagem no maleiro, caso o número de malas seja pequeno e não haja a necessidade de uma maior organização.
- Solicite que alimentos não sejam consumidos no interior do veículo.
- Mantenha recipientes adequados e com tampas para o descarte os resíduos gerados durante a atividade.
- Quando houver, as mantas e travesseiros devem ser guardados em sacos plásticos identificados com o nome do passageiro. Ao final da atividade, as mantas e os travesseiros devem ser recolhidos para higienização. Caso os travesseiros possuam capa impermeável, podem apenas passar por desinfecção com álcool 70% líquido.

MEDIDAS PREVENTIVAS AO USO DE TRENS

- Adote um intervalo apropriado entre uma operação e outra e ao final do passeio, quando se tratar de grupos diferentes para a higienização do veículo.
- Entre cada operação, os vagões destinados a passageiros devem passar por desinfecção interna para a utilização de novos clientes, que pode ser realizada com álcool 70%, solução clorada, produtos a base de quaternário de amônia ou outros princípios ativos, de acordo com o tipo de material do transporte (madeira, fibra, metal) e resíduo. Caso haja poltronas com tecidos removíveis, os mesmos devem ser removidos e trocados, ou devem passar por desinfecção com produtos adequados.
- Os banheiros devem ser completamente limpos e desinfetados, sendo mentidos abastecidos com sabonete líquido, papel toalha e álcool gel 70%.
- Maquinistas devem permanecer com máscaras caso não estejam sozinhos nas cabines de operação. Neste caso, as máscaras devem ser usadas de forma correta e serem trocadas de acordo com o procedimento.
- Os passageiros devem manter-se com máscaras durante todo o percurso.
- O uso do veículo lotado deve ficar limitado a um mesmo grupo familiar; caso contrário, deve haver limitação do número de pessoas. Recomenda-se a manutenção de espaços vazios entre ocupantes.



- Deve-se preferir o uso da ventilação natural, mantendo-se as janelas abertas. Mas, caso as condições climáticas obriguem ao uso de ar condicionado, deve-se acionar a opção de renovação de ar.
- Manter frascos com álcool gel 70% no trem – ao menos um frasco em cada porta de cada vagão, além do frasco que deve estar disponível para o condutor.
- Solicite que bolsas e mochilas sejam colocadas nos locais indicados, e que nada fique em contato direto com o piso do veículo.
- Mantenha recipientes adequados e com tampas para o descarte os resíduos gerados durante a atividade.
- Manter cartazes visíveis fixos nos vagões, orientando passageiros quanto a manutenção do distanciamento físico, uso obrigatório de máscaras e higienização das mãos.

MEDIDAS PREVENTIVAS AO USO DE EMBARCAÇÕES

- Adote um intervalo apropriado entre uma operação e outra e ao final do passeio, quando se tratar de grupos diferentes para a higienização da embarcação.
- Entre cada operação, a embarcação destinada a passageiros deve passar por desinfecção interna para a utilização de novos clientes, que pode ser realizada com álcool 70%, solução clorada, produtos a base de quaternário de amônia ou outros princípios ativos, de acordo com o tipo de material do transporte (madeira, fibra, metal) e resíduo. Caso haja poltronas com tecidos removíveis, os mesmos devem ser removidos e trocados, ou devem passar por desinfecção com produtos adequados.
- Os banheiros, caso existentes, devem ser completamente limpos e desinfetados, sendo mentidos abastecidos com sabonete líquido, papel toalha e álcool gel 70%.
- Os coletes salva-vidas devem passar por desinfecção com álcool 70% após cada uso.

- Os pilotos de embarcações menores, cujas cabines não são isoladas, devem permanecer com máscaras, usadas de forma correta e fazer as trocas adequadas, assim como os passageiros devem manter-se com as máscaras durante todo o percurso.
- O uso do veículo lotado deve ficar limitado a um mesmo grupo familiar; caso contrário, deve haver limitação do número de pessoas. Recomenda-se a manutenção de espaços vazios entre ocupantes.



- Manter frascos com álcool gel 70% nas embarcações, disponíveis em locais de fácil acesso na entrada e saída dos passageiros, além daqueles disponíveis para o piloto e toda equipe.
- Solicite que bolsas e mochilas sejam colocadas nos locais indicados, e que nada fique em contato direto com o piso da embarcação.
- Mantenha recipientes adequados e com tampas para o descarte os resíduos gerados durante a atividade.
- Manter cartazes visíveis fixos nas embarcações maiores, orientando passageiros quanto a manutenção do distanciamento físico, uso obrigatório de máscaras e higienização das mãos.

MEDIDAS PREVENTIVAS NOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE DE BAGAGENS

Alguns destinos possuem serviços específicos de transporte de bagagens, chamados de “carrinhos”. Para evitar a contaminação dos encarregados por esta atividade e também pelo veículo do SARS-CoV-2 através de bolsas, malas, caixas e mochilas, algumas práticas devem ser adotadas:

- Os responsáveis pelo transporte das bagagens devem manter o distanciamento físico de 1,5 metros com os clientes;
- Após a colocação da bagagem nos carrinhos, deve-se higienizar as mãos com álcool gel 70% por 20 segundos – os responsáveis devem carregar um frasco com este produto constantemente abastecido. Sempre que possível, realizar a higienização completa das mãos, com água e sabonete líquido, por 40 segundos, retirando resíduos e gordura que naturalmente tenham aderido à pele.
- Realizar a higienização completa dos carrinhos ao final do expediente e a desinfecção com álcool 70% a cada descarregamento, deixando o transporte pronto para novo carregamento.

RESPONSABILIDADES DAS EQUIPES DE BORDO TERRESTRE OU MARÍTIMO

Para que a prevenção da contaminação à COVID-19 seja efetiva, o esforço de motoristas, pilotos (ou comandantes) e equipes terrestres e marítimas devem estar presentes, que incluem o monitoramento, incentivo e determinação das regras estabelecidas aos passageiros que nem sempre estão preparados para segui-las sem um prévio lembrete.

A equipe deve cumprir e zelar pelo cumprimento das regras de higiene, distanciamento físico, uso de máscaras, higiene geral e assegurar que produtos de higiene pessoal estão sempre disponíveis.

Portanto, os membros da equipe devem:

- Estar sempre atualizados quanto as formas de prevenção à COVID-19 e outros agentes biológicos passíveis de risco higiênico-sanitário no desenvolvimento de suas atividades;
- Não promover saudações com contato físico, incluindo o aperto de mãos, com outros guias de turismo, turistas ou visitantes;
- Não comparecer às atividades caso apresente qualquer sinal ou sintoma da COVID-19;
- Usar sempre máscaras, de forma correta e solicitar aos passageiros que façam o mesmo, trocando-as sempre que ficarem úmidas ou no máximo a cada 3 horas;
- Cumprir as regras de higienização de mãos;
- Realizar a desinfecção frequente dos objetos de uso pessoal como: óculos, celulares, rádios etc.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABEOC BRASIL – Associação Brasileira de Promotores de Eventos; UBRAFE – União Brasileira de Promotores de Eventos. **Mercado de Eventos no Brasil. Covid-19 – Atividades pós-pandemia.** Disponível em: https://portalradar.com.br/portal-radar/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-DE-RETOMADA-DA-IND%3%9ASTRIA-DE-EVENTOS-ABEOC-BRASIL_UBRAFE.pdf Em jun 2020

ABRAPE – Associação Brasileira dos Promotores de Eventos. **Protocolo de Retomada – Setor de Eventos.** Em 2020

ANVISA. NOTATÉCNICA N° 18/2020/SEI/GIALI/GGFIS/DIRE4. **Covid-19 e as Boas Práticas de Fabricação e Manipulação de Alimentos.** Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NT+18.2020+--+Boas+Pr%C3%A1ticas+e+Covid+19/78300e-c1-ab80-47fc-ae0a-4d929306e38b>

ANVISA. Notícias. **O novo coronavírus pode ser transmitido por alimentos?** Publicado: 21/03/2020 16:26 Disponível em: http://portal.anvisa.gov.br/noticias/-/asset_publisher/FXrpX9qY7FbU/content/o-novo-coronavirus-pode-ser-transmitido-por-alimentos-/219201

ANVISA. NOTATÉCNICA N° 47/2020/SEI/COSAN/GHCOS/DIRE3/ANVISA. **Recomendações sobre produtos saneantes que possam substituir o álcool 70% e desinfecção de objetos e superfícies, durante a pandemia de COVID19.** Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/Nota+T%C3%A9cnica+47.pdf/242a3365-2dbb-4b58-bfa8-64b4c9e5d863ANVISA>.

Notícias. ANVISA. NOTATÉCNICA N° 47/2020/SEI/GIALI/GGFIS/DIRE4/ANVISA. **Uso de luvas e máscaras em estabelecimentos da área de alimentos no contexto do enfrentamento ao COVID-19.** Disponível em: http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NOTA_TECNICA_N_47.2020.SEI.GIALI_0_uso_de_EPLs.pdf/41979d87-50b8-4191-9ca8-aa416d7fdf6e

ANVISA. Nota Técnica n° 49. **Orientações para os serviços de alimentação com atendimento direto ao cliente durante a pandemia de COVID-19.** Disponível em: http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NOTA_TECNICA_N_49.2020.GIALI_orientacoes_atendimento_ao_cliente.pdf/e3cb8332-e236-482f-b446-b2a39dc4589

ANVISA. Resolução RDC n° 216, de 15 de setembro de 2004. **Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, p. 25, 16 set. 2004

ASSIS, L. **Alimentos seguros: ferramentas para gestão e controle da produção e distribuição.** São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2017.

Comissão Brasileira dos Organizadores de Corridas de Rua e Esportes Outdoor. **Protocolos Preliminares para a Retomada das Corridas de Rua e Eventos Esportivos Outdoor.** Em 2020

GO LIVE. **Plano de Recomendações e Sugestões para a Retomada da Indústria de Eventos no Brasil.** Disponível em: <https://portalradar.com.br/go-live-brasil-juntos-pelos-eventos-apresenta-protocolo-sugerido-para-a-retomada-da-industria-de-eventosno-brasil/> 29 abr 2020

J. KENJI LÓPEZ-ALT. **Food Safety and Coronavirus: A Comprehensive Guide.** Disponível em: <https://www.seriousseats.com/2020/03/print/food-safety-and-coronavirus-a-comprehensive-guide.html>

MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA. Agência Nacional de Transportes Terrestres. Resolução n° 5.875, de 17 de março de 2020. **Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019/2020, no âmbito do serviço de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros.** DOU 18/03/2020 | Edição: 53 | Seção: 1 | Página: 46 Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-n-5.875-de-17-de-marco-de-2020-248564025>

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Cartilha Coronavírus – Informações**. Disponível em:

<https://www.saude.gov.br/images/pdf/2020/April/07/Cartilha-Coronavirus-nformacoes-.pdf>

MINISTÉRIO DO TURISMO. **ORGANIZADORAS DE EVENTOS – Protocolo – Informações**. Disponível em:

<http://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/organizadoras-de-eventos.php>

MINISTÉRIO DO TURISMO. Selo Turismo Responsável. **Segurança para o consumidor e Incentivo para o turismo brasileiro**. Disponível em:

<http://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/agencias-de-turismo.php>

MINISTÉRIO DO TURISMO. Selo Turismo Responsável. **Segurança para o consumidor e Incentivo para o turismo brasileiro**. Disponível em:

<http://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/transportadoras-turisticas.php>

Neeltje van Doremalen; Trenton Bushmaker, B.Sc.; Hamilton, MT; Dylan H. Morris, M.Phil; Princeton, NJ; Myndi G. Holbrook, B.Sc.; Amandine Gamble; Brandi N. Williamson, M.P.H.; Azaibi Tamin; Jennifer L. Harcourt; Natalie J. Thornburg; Susan I. Gerber, M.D; James O. Lloyd-Smith; Emmie de Wit; Vincent J. Munster. **Aerosol and Surface Stability of SARS-CoV-2 as Compared with SARS-CoV-1**.

Disponível: <https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMc2004973>

SEBRAE. **Orientações para Retomada Segura das Atividades de Turismo de Negócios e Eventos. Informações**. disponível em:

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/retomada-segura-das-atividades-eventos-e-turismo-de-negocios,7e50f88add2b2710VgnVCM1000004c00210aRCRD>