



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LUÍS
SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO

PROTOCOLOS *SAFE TRAVELS* DO DESTINO TURÍSTICO SÃO LUÍS
(MARANHÃO, BRASIL)

São Luís

2021



APRESENTAÇÃO

Com o objetivo de promover o retorno e a continuação das atividades turísticas de forma consciente e responsável, no contexto da pandemia de COVID-19 provocada pelo novo coronavírus, foi organizado o presente documento pela Prefeitura de São Luís, através da Secretaria Municipal de Turismo de São Luís. Desta forma, são apresentadas medidas sanitárias baseadas em protocolos nacionais e internacionais, como o *Safe Travels Protocols* da *World Travel & Tourism Council (WTTC)* e protocolos do Instituto Brasileiro de Museus (IBRAM), *International Council of Museums (ICOM)* e Ministério do Turismo (Mtur). Todos esses visam determinações de medidas de controle e prevenção para os setores do turismo e hospitalidade.

O protocolo traz orientações para distanciamento social; higiene e sanitização; comunicação para orientação de clientes, hóspedes e funcionários; colaboração com o esforço de testagem; horários alternativos para atendimento ao público; e volta seletiva ao trabalho, de acordo com as condições clínicas de risco dos indivíduos.

A Secretaria Municipal de Turismo de São Luís está comprometida com a as atividades e com todo o cuidado e atenção que este período da pandemia demanda. Os protocolos sanitários auxiliarão na prevenção e na contenção da disseminação da COVID-19 e, ao mesmo tempo, ajudarão para que as atividades do setor retomadas, seja de forma responsável e cuidadosa, até atingirmos uma melhoria no cenário pandêmico.

Recomenda-se que toda as atividades sigam a legislação local e nacional e as orientações mais recentes de organizações de saúde pública, incluindo a Organização Mundial de Saúde (OMS). É essencial notar que as medidas são baseadas em contextos de maior risco. As medidas devem ser limitadas no tempo e reavaliadas e monitoradas regularmente. Com efeito, será fundamental reduzir as medidas à medida que o risco diminui.

Na busca por uma melhor experiência turística, contando com a segurança e a saúde do visitante, é necessário um esforço conjunto entre setor público e privado. Espera-se que o acesso à informação adequada fortaleça em todos o senso de responsabilidade e contribua para a melhoria do destino São Luís.



METODOLOGIA

Primeiramente, foram lidos e traduzidos nove protocolos da *World Travel & Tourism Council (WTTC)*, contendo entre eles medidas sanitárias para diferentes setores do turismo e hospitalidade. Esses protocolos são intitulados como *Safe Travels Protocols* e são utilizados como selo de confiança para destinos turísticos, podendo ser obtidos por órgãos do governo, como a Secretaria Municipal de Turismo. São evidenciadas medidas sanitárias e de melhor manejo para os seguintes setores: Hospitalidade; Destinos de compra ao livre e setores de varejo; Aviação; Aeroportos; Operadores de Turismo; Centros de Convenções, Encontros e Eventos; Atrações; Turismo de Aventura; e Aluguéis de Carros.

Após essa etapa, foram pesquisados protocolos para centros culturais, mais especificamente para museus, e para atendimento ao turista. Buscou-se protocolos do Instituto Brasileiro de Museus (IBRAM) e *International Council of Museums (ICOM)* para auxiliar no documento. Foram introduzidas orientações para as equipes de trabalho, acervo, atendimento ao público (preparação para a chegada do público, adaptação do fluxo de visitantes, fortalecimento das medidas de saúde e reforço para a equipe de recepção e segurança).

No mais, foram também lidos documentos e orientações do Ministério do Turismo (o órgão público de maior referência para o setor), como o manual sobre coronavírus, retomada do turismo e selo “Turismo Responsável, limpo e seguro”, os quais foram considerados nesse documento como forma de suporte para construção do mesmo.

Por fim, uma tabela com as Unidades de Saúde do Município de São Luís foi construída em anexo, assim como manuais de higiene, tanto para as mãos, como para os equipamentos de proteção individual (EPI), que é todo dispositivo ou produto de uso individual, destinado à proteção contra riscos, capazes de ameaçar a segurança e a saúde do profissional de turismo e hospitalidade.



GRUPO DE TRABALHO

Prefeito de São Luís

Eduardo Salim Braide

Vice- Prefeita

Esmênia Miranda

Secretário Municipal de Turismo

Saulo Ribeiro dos Santos

Secretária Adjunta de Turismo

Sabrina Serra Martins Muniz

Superintende de Vigilância Epidemiológica e Sanitária

Teresinha de Jesus Jardim Dutra Lobo

Coordenadora da Qualidade e Qualificação da Secretaria Municipal de Turismo

Ana Luíza Ferro Cunha

Membro Técnico da Secretaria Municipal de Turismo

Letícia Cynara Santos Silva

Membro Técnico da Secretaria Municipal de Turismo

Bartolomeu Barbosa de Sousa Junior

Membro Técnico da Secretaria Municipal de Turismo

Silvia Regina Brito Targino



SUMÁRIO

1. HOSPITALIDADE/ <i>HOSPITALITY</i>	8
2. DESTINOS DE COMPRAS AO AR LIVRE/ESTABELECIMENTOS DE VAREJO/ <i>OUTDOOR SHOPPINGS DESTINATIONS/ RETAIL ESTABLISHMENTS</i>	11
3. AVIAÇÃO/ <i>AVIATION</i>	14
4. AEROPORTOS/ <i>AIRPORTS</i>	18
5. OPERADORES DE TURISMO/ <i>TOUR OPERATORS</i>	21
6. CENTROS DE CONVENÇÃO, ENCONTROS E EVENTOS/ <i>CONVENTION CENTRES, MEETINGS AND EVENTS</i>	25
7. ATRAÇÕES/ <i>ATTRACTIONS</i>	29
8. TURISMO DE AVENTURA/ <i>ADVENTURE TOURISM</i>	33
9. ALUGUEL DE CARRO e OUTROS/ <i>CAR RENTAL</i>	38
10. ESPAÇOS CULTURAIS	40
11. CENTRAL DE ATENDIMENTO AO TURISTA	43
REFERÊNCIAS	46
ANEXO A	47
ANEXO B	48



INTRODUÇÃO

A Secretaria Municipal de Turismo de São Luís apresenta este documento baseado nos protocolos intitulados “*Safe Travels*” da *World Travel & Tourism Council (WTTC)* e dos protocolos do Instituto Brasileiro de Museus (IBRAM), *International Council of Museums (ICOM)* e Ministério do Turismo (Mtur), reforçando as diretrizes de melhores práticas na ajuda para reiniciar e acelerar a recuperação do setor turístico no cenário de pandemia.

Os protocolos internacionais e nacionais são projetados pela necessidade de reconstruir a confiança entre os viajantes na atividade turística, para que viagens seguras possam ser retomadas e o setor se fortaleça novamente. Eles fornecem consistência para as autoridades do destino, bem como orientação para provedores de viagens, operadores e viajantes, sobre a nova abordagem à saúde e higiene no mundo durante e pós COVID-19. Esses documentos também dispõem sobre as medidas de proteção mínimas que deverão ser observadas e cumpridas pelo *trade* turístico e comunidade em geral, visando à prevenção, o controle e a mitigação dos riscos de transmissão da COVID-19, de forma a contribuir para a preservação da segurança e da saúde do trabalhador e turista.

Todas as recomendações estão sujeitas a alterações e podem ser aprimoradas à medida que novas informações sobre o vírus se tornam disponíveis. Embora nem todas essas recomendações se apliquem a todas as empresas do setor de turismo e hospitalidade, as informações têm como objetivo fornecer orientação. Para que o setor de turismo e hospitalidade se recupere da crise do COVID-19, os viajantes precisam se sentir seguros quanto à segurança da viagem. Nesse contexto, é importante que os viajantes sejam informados de forma clara e simples sobre os novos protocolos implementados em sua experiência de viagem para garantir sua segurança.

Portanto, o protocolo *Safe Travels* do destino turístico de São Luís (Maranhão, Brasil) perpassa por orientações nacionais e internacionais e serão melhor descritas nos tópicos de preparação da equipe, experiência segura, reconstrução de confiança e implementação de políticas.



OBJETIVO

Geral

Criar os protocolos sanitários do destino São Luís, com foco em padrões de saúde, segurança e distanciamento físico, pautados em documentos oficiais (nacionais e internacionais) de orientação quanto à segurança sanitária, tanto para turistas quanto comunidade.

Específicos

- Incentivar a segurança, saúde e proteção dos viajantes e da força de trabalho do turismo e hospitalidade no centro do desenvolvimento do protocolo sanitário do destino São Luís;
- Orientar o *trade* turístico e a comunidade em geral com as melhores práticas na retomada das atividades;
- Direcionar o *trade* turístico quanto a segurança do destino turístico São Luís, através do seguimento dos protocolos.



1. HOSPITALIDADE/ *HOSPITALITY*

➤ **Preparação operacional e da equipe:** o setor de hospitalidade e turismo, juntamente com os estabelecimentos/empreendimentos reiniciam suas operações, estes devem garantir que podem alcançar excelência no âmbito da segurança sanitária na atual situação de pandemia, além de possuir uma equipe treinada e preparada para executar os seguintes planos operacionais:

• **Os hotéis podem alcançar prontidão operacional para reabertura tendo:**

- Obtido a licença de reabertura aplicável, se exigido pelo governo local;
- Desenvolvido um plano de prevenção da COVID-19, incluindo uma ação / lista de verificação para a prevenção de infecções e um plano de limpeza e desinfecção;
- O número e nível de pessoas necessárias disponíveis para reiniciar as operações;
- Implementado protocolos e diretrizes para a segurança e saúde da equipe, incluindo exames de saúde para a equipe do hotel, se exigidas pela legislação local. Se não for necessário, o hotel deve emitir e comunicar uma política de ficar em casa para qualquer pessoa que apresente algum sintoma ou um aumento de temperatura, de acordo com as diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS);
- Alinhado com parceiros de viagens locais e de transporte;
- O distanciamento físico refletido no layout do escritório e limitação do número de funcionários em áreas comuns;
- Garantido protocolos e diretrizes de distanciamento físico e, sempre que possível, ter lugares marcados para se comunicar claramente com clientes e funcionários;
- Tecnologias integradas para permitir a automação, como pagamento sem contato, sempre que possível;
- Implementados protocolos e diretrizes aprimorados para segurança alimentar em restaurantes, cafés e quiosques relacionados a controle da cadeia de abastecimento, manipulação e preparação de alimentos, higiene, digitalização, gerenciamento de filas e limpeza profunda;
- Inovações aprimoradas para limpeza e desinfecção, como tecnologia de pulverização eletrostática, luz UVC e filtragem de ar baseada na *Environmental Protection Agency* (EPA), com validação de órgãos especializados e instituições governamentais, como a Organização Mundial de Saúde (OMS), e compartilhar melhores práticas.

• **Os hotéis devem treinar a equipe para preparar e executar os planos operacionais:**

- Criação e implementação de protocolos e diretrizes da equipe, Código de Conduta ou lista de comportamento esperado para equipe e operações;
- Retreinar a equipe em relação ao controle de infecção, distanciamento físico e medidas de higiene aprimoradas, incluindo lavagem das mãos, uso de máscaras e luvas, conforme recomendado pelas autoridades de saúde locais ou mais rigorosas, se necessário, pelos procedimentos da empresa de hospitalidade;



- Todo o treinamento deve ser informado pelas últimas recomendações das autoridades de saúde pública e / ou da OMS;
- Monitoramento contínuo do bem-estar dos membros da equipe pela liderança, incentivando-os a seguir diretrizes governamentais e da OMS.
- **Garantir uma experiência segura:** O setor da hospitalidade e os empreendimentos turísticos trabalham para garantir uma experiência segura, tanto para seus funcionários, quanto para os clientes por meio de práticas recomendadas de limpeza e higiene. E os hotéis devem garantir que tenham:
 - Implementados processos focados em práticas aprimoradas de saneamento, desinfecção e limpeza profunda, bem como aumentar suas frequências de limpeza / desinfecção;
 - Produtos desinfetantes selecionados aprovados pelas autoridades de saúde;
 - Orientação revisada para a equipe de limpeza em todas as áreas do hotel, incluindo quartos, banheiros, elevadores, academias e áreas comuns com foco específico em pontos de contato de alta frequência, como cartões-chave da sala, luz, interruptores e maçanetas;
 - Itens estranhos removidos em todo o hotel;
 - Garantido o distanciamento físico dos hóspedes por meio de sinalização e orientações, inclusive em elevadores.
- Processos de clientes implementados, incluindo informações de hóspedes e distanciamento físico:
 - Verificações da saúde / medição de temperatura do hóspede, se exigido pela legislação;
 - Interação social limitada e possível fila na recepção;
 - Uso recomendado de máscaras faciais pelo tempo necessário de acordo com a abordagem baseada em risco.
- Maior segurança alimentar e higiene em restaurantes por:
 - Evitar o manuseio de comida pelos hóspedes em buffets;
 - Limpeza regular das máquinas e, quando possível, operado por um membro da equipe;
 - Oferecer serviço de quarto em um método de entrega sem contato;
 - Melhorar a limpeza, incluindo desinfecção das mesas imediatamente após o hóspede sair;
 - Implementar distanciamento físico através do espaçamento da mesa e assento para convidados com reforço adequado;
 - Considerar a minimização do que é colocado nas mesas dos clientes e fornecer itens embalados separadamente, se possível.
- Implementação de processos com foco em uma melhor limpeza, desinfecção e distanciamento físico para reuniões e eventos, incluindo:
 - Implementar distanciamento físico nas distribuições de assentos e tamanho de reunião, utilizando a orientação do governo, se acessível;
 - Limpeza regular das máquinas e, quando possível, operado por um membro da equipe;
 - Aumentar a frequência de limpeza e desinfecção;



- Criar protocolos e diretrizes de água / refrigerantes em que seja recomendado que os hóspedes viajem com suas próprias garrafas de água recarregáveis, em áreas onde haja água potável. Tenha garrafas de água individuais disponíveis como uma alternativa;
- Implementar protocolos e diretrizes alimentares relativos a alimentos terceirizados.
- **Reconstruindo confiança (em si mesmo e nos outros):** como a indústria e os estabelecimentos hoteleiros trabalham para reconstruir a confiança e a segurança por meio da transparência e da comunicação com seus convidados, eles devem garantir que tenham:
 - Comunicação clara, consistente e aprimorada com os clientes sobre novos protocolos de segurança de saúde e higiene por meio dos canais da organização, tanto digitalmente quanto fisicamente nos hotéis. A equipe de atendimento ao cliente / recepção deve ser treinada para responder perguntas;
 - Implementar sinalização clara em todo o hotel para informar os hóspedes sobre os protocolos de limpeza aprimorados, distância física e recomendações;
 - Diretrizes para hóspedes compartilhadas com base em conselhos de autoridades de saúde, que podem incluir o uso de máscaras faciais, orientação na higiene das mãos e distanciamento físico.
- **Implementação de políticas de habilitação:** Como a indústria e os estabelecimentos hoteleiros trabalham para se recuperar, é essencial que políticas facilitadoras sejam implementadas no nível governamental. A indústria e os estabelecimentos hoteleiros apelam aos governos para:
 - Trabalhar em colaboração com a indústria e outros governos à medida que novas regras para viagens internacionais são desenvolvidas;
 - Proporcionar alívio financeiro ao setor por meio da redução de impostos, taxas e encargos para estimular a demanda;
 - Criar incentivos e fornecer apoio direto para impulsionar a estadia em hotéis, bem como oferecer incentivos fiscais;
 - Aprimore a promoção do destino para impulsionar a demanda doméstica e internacional.

2. DESTINOS DE COMPRAS AO AR LIVRE/ESTABELECIMENTOS DE VAREJO/ OUTDOOR SHOPPINGS DESTINATIONS/ RETAIL ESTABLISHMENTS

- **Reiniciando operações:** À medida que os destinos de compras ao ar livre e estabelecimentos de varejo retomam suas operações, eles devem garantir que tenha:
 - Desenvolvidos protocolos operacionais garantindo o alinhamento com o governo local e as diretrizes das autoridades de saúde;
 - Os níveis de pessoas necessários para retomar as operações com responsabilidade;
 - Treine novamente suas equipes, antes do retorno, nas novas práticas que devem aderir, incluindo distanciamento físico, medição de temperatura e a exigência de máscaras faciais para todos os funcionários que atendem os hóspedes, conforme definido pelos regulamentos governamentais locais;



- Escritórios e espaços de trabalho repaginados para promover o distanciamento físico e o bem-estar, incluindo o fechamento temporário de certas instalações de escritório e áreas de comum acesso para evitar reuniões (aglomerações);
 - Sempre que possível, ventile os escritórios por meio de janelas abertas para permitir a entrada de ar fresco nos ambientes e garantir que o ar-condicionado e sistemas circulem ar de boa qualidade.
 - Ter criado protocolos para empresas parceiras, observando horas de negociação obrigatórias do governo, horas de entrega, embalagens descartadas, mercadoria para procedimentos de chão de fábrica e cuidados com o produto, requisitos de distanciamento físico, ocupação de provadores, limpeza e higienização profundas e a transição para recibos digitais em vez de papel.
 - Ter ministrado treinamento de pré-abertura para a empresa sobre habilidades de venda na nova realidade de distanciamento físico;
 - Ter desenvolvido protocolos para pontos de venda de alimentos e bebidas (restaurantes, cafés e carrinhos móveis de comida), incluindo controle da cadeia de suprimentos, manipulação de alimentos e preparação, distanciamento da parte de trás da casa, limpeza profunda e higiene aprimorada, assentos, gerenciamento de fila e digitalização de menus;
 - Ter implementado protocolos internos para manter o distanciamento físico, aumentar a frequência de gestão de resíduos, limpeza interna profunda e fornecer localização para todos os trabalhadores passarem por monitoramento de temperatura;
 - Novos protocolos alinhados com todos os parceiros e fornecedores terceirizados;
 - Contato com parceiros locais de viagens e transporte para promover a necessidade de espaço adequado para evitar a aglomeração de convidados.
- **Garantir uma experiência responsável e segura:** como lojas ao ar livre e estabelecimentos de varejo trabalham para garantir que proporcionem uma experiência segura e protegida para seus funcionários e seus clientes, eles devem garantir que eles tenham:
- Aprimorado seu saneamento, práticas de limpeza profunda e medidas de mitigação reforçadas, incluindo orientação de revisão para pessoal de limpeza relacionado com banheiros e fraldários, espaços privados para clientes e salas de contemplação, por exemplo;
 - No âmbito da higienização e higiene, fornecer distribuidores de desinfetante para as mãos com teor de álcool de 70% nos banheiros, próximas entradas e saídas e em intervalos regulares;
 - Introduzidos procedimentos de bem-estar do hóspede, como monitoramento de temperatura, distanciamento físico, bem como gerenciamento de fila e:
 - Implementar infraestrutura para apoiar o processo de verificação de temperatura se usado, e considerar o procedimento como parte da experiência de chegada do hóspede;
 - Monitore se as máscaras são usadas dentro do estabelecimento, se exigido pelos regulamentos do governo local;
 - Instale marcadores de distanciamento físico visual para ajudar os convidados a aderir aos protocolos;
 - Monitorar de perto o número de hóspedes dentro do estabelecimento para garantir que os protocolos de distanciamento físico possam ser confortavelmente observados;



- Gerenciar o número de convidados em qualquer boutique, restaurante ou área especificada e implementar sistemas de gerenciamento de filas que suportam os requisitos de distanciamento físico;
 - Otimize o estacionamento para evitar a superlotação;
 - Considere fornecer luvas descartáveis aos hóspedes que usam pontos de carregamento de veículos elétricos e higienize regularmente.
- Ter minimizado o contato por toque digitalizando os serviços aos hóspedes, como mapas digitais, gerenciamento de fila digital, menus eletrônicos, compras pessoais virtuais, concierge móvel e promover o pagamento sem contato sempre que possível. Fornecer *wifi* gratuito para incentivar o uso de serviços digitais;
 - Ter suspenso os serviços que não podem suportar distanciamento físico e requisitos de saúde e segurança, como parques infantis, bebedouros e caixas eletrônicas, bem como itens que podem ter sido previamente emprestados aos clientes, como os guarda-sóis e carrinhos de bebê.
- **Reconstruindo confiança (em si mesmo e nos outros):** À medida que os estabelecimentos de varejo e compras ao ar livre trabalham para reconstruir a confiança e a segurança de seus hóspedes, parceiros de marca, funcionários e comunidade devem garantir que tenham:
- Criado um código de conduta que pode incluir o uso de máscaras faciais, orientações sobre higiene das mãos e procedimentos de distanciamento físico com base nos regulamentos do governo local e das autoridades de saúde;
 - Ter emitidas orientações claras e mensagens consistentes sobre novos protocolos por meio dos canais da organização, incluindo site, aplicativo, canais sociais e e-mail direto e também nos canais de parceiros;
 - Ter antecipado as perguntas dos hóspedes relacionadas aos novos protocolos e garantir que toda a equipe seja treinada e equipada para responder corretamente e com responsabilidade;
 - Ter fornecida a comunicação consistente com fornecedores terceirizados, parceiros e seus respectivos clientes;
 - Ter fornecido mensagens claras e consistentes para a mídia;
 - Trabalhar com parceiros do setor público, como governo local e autoridades de turismo, para explicar os protocolos e incentivá-los a serem defensores, bem como alinhamento para promover o destino e a regeneração da economia local, regional e nacional.
- **Integrando a inovação:**
- Uma evolução contínua das medidas de segurança e bem-estar informadas pela avaliação da orientação científica fornecida por profissionais médicos e de pesquisa para definir as melhores práticas;
 - Acelerar a recuperação por meio da integração de tecnologia para fornecer serviços digitais que proporcionam uma experiência perfeita para o hóspede em ambientes ao ar livre e onde o distanciamento físico pode ser observado de maneira confortável.



➤ **Implementação de políticas de habilitação:** À medida que os estabelecimentos de varejo e compras ao ar livre estão se recuperando, é essencial que políticas de habilitação sejam implementadas no nível governamental. Lojas ao ar livre e estabelecimentos de varejo apelam aos governos para:

- Aprimorar a promoção do destino para impulsionar a demanda nacional e internacional;
- Proporcionar alívio financeiro ao setor por meio da redução de impostos e taxas para estimular a demanda;
- Criar incentivos para promover o turismo, bem como incentivos fiscais;
- Implementar medidas de facilitação de vistos, tornando os vistos mais acessíveis e mais simples de obter;
- Implementar medidas de transporte público de e para o destino que respeitem o distanciamento físico.

3. AVIAÇÃO/AVIATION

➤ **Preparação operacional e da equipe:** À medida que a indústria da aviação reinicia suas operações, deve garantir que pode atingir a excelência operacional no "novo normal" e treinar a equipe para preparar e executar os planos operacionais:

- As companhias aéreas podem alcançar prontidão operacional para reabertura tendo:
 - Obtida a licença de reabertura aplicável se exigido pelo governo local, considerando que pode haver um sistema separado para a tripulação no que se refere às restrições de fronteira. É necessário desenvolver um alívio globalmente aceito em certificados de licenças e classificações para todo o pessoal licenciado;
 - Ter desenvolvido um plano de ação / lista de verificação de controle de infecção COVID-19, incluindo um plano especial de limpeza e desinfecção, que é compartilhado com as autoridades quando apropriado;
 - Flexibilidade garantida nas práticas de alocação de *slots* para atender à demanda;
 - As programações garantidas estão em vigor, bem como as certificações e aeronavegabilidade necessárias para quando as operações forem retomadas;
 - Os aeroportos parceiros confirmados têm protocolos semelhantes em vigor;
 - Alinhado com parceiros dentro da cadeia de abastecimento, como empresas de catering;
 - Implementados diretrizes para segurança e saúde do pessoal, incluindo exames de saúde para o pessoal da companhia aérea, se exigido pela legislação local. Se não for necessário, as companhias aéreas devem emitir e comunicar uma política de ficar em casa para qualquer pessoa que apresente quaisquer sintomas ou aumento de temperatura de acordo com as diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS);
 - Implementado políticas e diretrizes para apoiar a segurança por meio da interação, como controles aprimorados de limites de ocupação em áreas de embarque e aglomeração em aviões;
 - Solicitado que as principais partes interessadas, como aeroportos, fornecedores de alimentos e parceiros de transporte tenham implementado protocolos de pensamento semelhante;



- Considerada revisão acelerada de tecnologias existentes ou implementação de novas tecnologias para permitir a automação. Processos de suporte de implementação considerados que ajudam a reduzir os pontos de contato dos passageiros, como o uso de auto verificação em quiosques e entrega de bagagem, etiquetas de bagagem impressas em casa, processamento fora do aeroporto e maior uso de *e-gates*;
 - Uma abordagem baseada em risco no que se refere ao distanciamento físico, que é claramente comunicada aos viajantes e funcionários;
 - Inovações avaliadas para limpeza e desinfecção com validação de órgãos especializados e instituições, como a OMS, e compartilhar as melhores práticas;
 - Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) aos funcionários, como máscaras e luvas;
 - Os estados serão financeiramente responsáveis por todas as novas medidas relacionadas à saúde e custos relacionados;
 - Desenvolver e implementar diretrizes para segurança alimentar a bordo.
- As companhias aéreas devem treinar a equipe para preparar e executar os planos operacionais:
 - Criado e implementado diretrizes para funcionários e operações;
 - Fornecido à equipe as ferramentas e informações necessárias em relação ao controle de infecção, distanciamento físico e medidas de higiene aprimoradas, incluindo lavagem das mãos, o uso de máscaras e luvas conforme recomendado pelas autoridades de saúde locais ou mais rigorosas, se exigido pelos procedimentos da companhia aérea;
 - Todo o material de treinamento alterado de acordo com os conselhos mais recentes das autoridades de saúde pública e / ou OMS;
 - Solicitado que as principais partes interessadas, como aeroportos, fornecedores de alimentos e parceiros de transporte treinassem sua equipe com base em protocolos semelhantes;
 - Monitoramento contínuo do bem-estar dos membros da equipe pela liderança, incentivando-os a seguir diretrizes governamentais e da OMS;
 - Considerados programas de apoio à equipe para ajudar a controlar o estresse.
 - **Garantir uma experiência segura e protegida:** Como a indústria da aviação e as companhias aéreas trabalham para garantir que proporcionem uma experiência segura e protegida para sua tripulação e seus convidados por meio de processos e procedimentos consistentes, eles devem garantir que têm:
 - Implementação de processos focados em práticas aprimoradas de saneamento, desinfecção e limpeza profunda, bem como aumentar suas frequências de limpeza / desinfecção:
 - Produtos desinfetantes selecionados aprovados pelas autoridades de saúde;
 - Orientação revisada para a equipe de limpeza em todas as áreas do avião, incluindo banheiros, bem como check-in e áreas de embarque com foco específico em pontos de contato de alta frequência;
 - Produtos de desinfecção aprovados disponibilizados para viajantes na forma de álcool desinfetante para as mãos (álcool em gel), ou disponibilizar para compra produtos desinfetantes individuais adicionais para viajantes.
 - Medidas implementadas para exames de saúde, se exigido e apoiado por evidências médicas, incluindo informações do viajante e distanciamento físico, minimizando as interrupções nas operações aéreas e aeroportuárias:



- Direcionar os viajantes, antes da partida, para o questionário de avaliação de risco pré-chegada / portais eletrônicos de autodeclaração exigidos pelo governo, onde é fornecido um padrão para todo o setor por meio do qual os viajantes fornecem dados com base nos quais podem ser embarcados. Isso deve ser realizado por entidades governamentais para fornecer os resultados diretamente aos viajantes. Tais medidas devem ser mutuamente reconhecidas pelos governos para não incorrer em atrasos na chegada;
 - Faça com que os governos assumam a liderança na implementação de testes COVID-19 diretamente com os passageiros de uma forma não intrusiva e em um curto período de tempo e comuniquem os resultados, ou seja, voar / não voar, às companhias aéreas;
 - Uso recomendado de padrões globais por governos para rastreamento de contato, de preferência eletronicamente;
 - Se a triagem de entrada e saída for obrigatória, ela deve ser realizada por governos de forma não intrusiva, como por meio de scanners infravermelhos de corpo inteiro, termômetros infravermelhos portáteis e termômetros auriculares. Deve ser implementado no ponto de entrada do edifício do terminal ou antes do ponto de verificação de segurança e na chegada às alfândegas ou áreas de coleta de bagagem. Uma abordagem comum entre os Estados também é necessária. Para a tripulação de voo, que está sujeita aos protocolos de saúde e segurança da companhia aérea regulamentados pelo país de origem, eles devem ser isentos de exames de saúde ou requisitos de quarentena na chegada;
 - Trabalhou com os regulamentos locais para modificar os procedimentos para minimizar revisões e contato face a face;
 - Implementou distanciamento físico e interação física limitada em todos os pontos de contato, fornecendo sinalização, marcações de piso e anúncios para incentivar o distanciamento físico. O processo de check-in de baixo toque na recepção com distanciamento físico deve ser implementado, bem como minimizar as filas sempre que possível durante a viagem;
 - Efetuou o check-in tanto quanto possível de forma online;
 - Passageiros guiados para opções de entrega de bagagem para minimizar as interações entre passageiros e agentes de check-in;
 - Quando as declarações são exigidas na chegada, os governos devem considerar opções eletrônicas em vez de papel para minimizar o contato humano com humano; é ideal implementar processos sem contato. Considerar o possível redesenho das salas de imigração em conjunto com governos, aeroportos e companhias aéreas;
 - Todos os esforços feitos para fornecer um processo rápido de retirada de bagagem e garantir que os passageiros não tenham que esperar por um tempo excessivo na área de retirada de bagagem. Considerar o uso de várias correias para permitir o distanciamento físico.
- Medidas implementadas para garantir a saúde e segurança dos passageiros a bordo do avião:
 - Obrigar o uso de máscaras faciais durante os voos de acordo com uma abordagem baseada em risco;
 - Considerar os processos de embarque alternativos do avião, como de trás para a frente, da janela para o corredor;
 - Limitar tanto quanto possível a quantidade de movimento na cabine;



- Aumentar a segurança alimentar por meio do serviço de bufê, evitando que os hóspedes mexam nos alimentos. Isso pode ser feito, por exemplo, por oferecendo alimentos embalados e fornecendo talheres de cobertura.
- **Reconstruindo confiança (em si mesmo e nos outros):** Enquanto a indústria da aviação trabalha para reconstruir a confiança e a segurança por meio da transparência e da comunicação com os viajantes, deve garantir que tenha:
 - Comunicação clara, consistente e aprimorada com os viajantes sobre novos protocolos de segurança de saúde e higiene por meio dos canais da organização, tanto digitalmente quanto fisicamente em aeroportos e no avião. A equipe de atendimento ao viajante deve ser treinada para responder a perguntas;
 - Fornecidos informações antes da viagem aos viajantes em relação às necessidades e requisitos de sua viagem de acordo com exigências governamentais e autoridades de saúde, incluindo o uso de máscaras faciais, orientações sobre higiene das mãos e aspectos de distanciamento físico;
 - Disponibilizados produtos desinfetantes aprovados em estações de desinfecção para os viajantes na forma de desinfetante para as mãos à base de álcool conforme apropriado em áreas de alto tráfego, incluindo áreas de check-in e embarque. Fornecido ou disponibilizado para compra adicional produtos desinfetantes individuais para viajantes;
 - Destacado as políticas e diretrizes dos viajantes para apoiar a segurança por meio da interação, como controles aprimorados de limites nas áreas de embarque e aglomeração nos aviões;
 - Implementada sinalização clara para informar os viajantes sobre os protocolos de limpeza aprimorados, distância física e recomendações;
 - Cooperado com as autoridades nacionais em aplicativos de rastreamento de contatos;
- **Implementação de políticas de habilitação:** Como o setor de aviação trabalha para se recuperar, é essencial que políticas facilitadoras sejam implementadas no nível governamental. A indústria da aviação apela aos governos para:
 - Proporcionar alívio financeiro ao setor por meio do alívio de impostos sobre a folha de pagamento, impostos corporativos, taxas de concessão e outras receitas governamentais do setor;
 - Garantir comunicação transparente e oportuna, bem como notificação prévia por parte dos governos sobre mudanças na política de viagens;
 - Oferecer uma abordagem coordenada para reiniciar viagens internacionais que garantam saúde pública e conectividade;
 - Implementar maneiras globalmente consistentes de capturar dados de saúde (autodeclarados) de viajantes e fornecer uma maneira padrão de validar a aceitação de volta para as companhias aéreas;
 - Aceitar os resultados dos testes executados sob a aprovação de outros governos de forma consistente, incluindo a garantia de que são documentados de forma segura e verificável contra a identidade do viajante;



- Oferecer empréstimos com juros baixos ou sem juros, garantias de empréstimos ou apoio direto para manter a liquidez financeira em todo o ecossistema da aviação;
- Facilitar viagens por meio de políticas aprimoradas de facilitação de vistos;
- Criar incentivos, como isenção de impostos ou taxas e fornecer suporte direto para aumentar a demanda por viagens;
- Aprimore a promoção do destino para impulsionar a demanda doméstica e internacional

4. AEROPORTOS/AIRPORTS

➤ **Preparação operacional e da equipe:** À medida que os aeroportos reiniciam suas operações, eles devem garantir que podem alcançar a excelência operacional no "novo normal" e ter equipe treinada para preparar e executar os planos operacionais:

- Os aeroportos podem alcançar prontidão operacional para reabertura tendo:
 - Obtido a licença de reabertura aplicável, se exigido pelo governo local, considerando que pode haver um sistema separado para a tripulação no que se refere às restrições de fronteira;
 - Desenvolvido um plano de prevenção da COVID-19, incluindo uma ação / lista de verificação para prevenção e gestão de infecções bem como um plano especial de limpeza e desinfecção;
 - Cronogramas para quando as operações forem retomadas;
 - Níveis de pessoas necessários disponíveis para reiniciar as operações;
 - Diretrizes implementadas para segurança e saúde do pessoal, incluindo exames de saúde para o pessoal do aeroporto, se exigido pela legislação local. Se não for necessário, os aeroportos devem emitir e comunicar uma política de ficar em casa para qualquer pessoa que apresente quaisquer sintomas ou aumento de temperatura, de acordo com as diretrizes das autoridades de saúde;
 - Considerado a revisão acelerada de tecnologias existentes ou implementação de novas tecnologias para permitir a automação de tais, bem como acelerar a implementação da biometria sempre que possível. Considere processos de suporte de implementação que ajudem a reduzir os pontos de contato dos passageiros, como o uso de autoverificação em quiosques e entrega de bagagem, etiquetas de bagagem impressas em casa, processamento fora do aeroporto, maior uso de e-gates biométricos e portões de leitura de cartão de embarque
 - Diretrizes implementadas para segurança alimentar em restaurantes, cafés e quiosques relacionadas ao controle da cadeia de abastecimento, manuseio de alimentação e preparação, higiene, saneamento, desinfecção, digitalização e gerenciamento de fila de acordo com a legislação local;
 - Solicitado que as principais partes interessadas, como companhias aéreas, concessionárias e parceiros de transporte tenham implementado protocolos com pensamentos semelhantes;
 - Monitorou o número de passageiros em um determinado espaço (portões, lojas, salões, etc) e reorganizou, bloqueou ou reduziu assento do terminal de acordo com a legislação local;



- Inovações avaliadas para limpeza, desinfecção e uma experiência sem toque, como e-shopping, com validação de órgãos especializados, autoridades de saúde e instituições governamentais, quando apropriado;
 - Telas de proteção para funcionários e uso de equipamentos de proteção individual (EPI), como máscaras e luvas, se apropriado, de acordo com a abordagem baseada no risco. Outra parte interessada também deve considerar o fornecimento de EPI para seus funcionários. Tenha uma abordagem baseada em risco ao implementar medidas de distanciamento.
- Os aeroportos devem treinar a equipe para preparar e executar os planos operacionais:
 - Criação e implementação de diretrizes da equipe, Código de Conduta ou lista de comportamento esperado para a equipe e operações;
 - Retreinar a equipe em relação ao controle de infecções e medidas de higiene aprimoradas, incluindo a lavagem das mãos, o uso de máscaras e luvas conforme recomendado pelas autoridades de saúde locais ou mais rigorosas, se exigido pelos procedimentos do aeroporto;
 - Todo o treinamento deve ser informado pelas últimas recomendações das autoridades de saúde pública e / ou da OMS;
 - Solicitado que as principais partes interessadas, como companhias aéreas, concessionárias e parceiros de transporte treinassem sua equipe com base em protocolos semelhantes;
 - Monitoramento contínuo do bem-estar dos membros da equipe, incentivando-os a seguir as políticas governamentais e Diretrizes da OMS;
 - Os Estados devem ser financeiramente responsáveis por novas medidas e custos relacionados. Considerar programas de apoio à equipe para ajudar a controlar o estresse.
 - **Garantir uma experiência segura:** Como os aeroportos trabalham para garantir que proporcionem uma experiência segura para seus funcionários e viajantes por meio de limpeza aprimorada e melhores práticas de higiene, os aeroportos devem garantir que tenha:
 - Implementação de processos com foco em melhor saneamento e desinfecção, bem como aumento na limpeza / desinfecção com frequência.
 - Produtos desinfetantes selecionados aprovados pelas autoridades de saúde;
 - Orientação revisada para a equipe de limpeza em todas as áreas do aeroporto, incluindo equipamentos de autoatendimento, carrinhos de bagagem, balcões, carrinhos, postos de controle de segurança, banheiros, elevadores, corrimãos, áreas de embarque e áreas comuns com um foco específico em pontos de toque de alta frequência;
 - Itens estranhos devem ser removidos em todo o aeroporto;
 - Incentivar a avaliação dos procedimentos relativos aos sistemas de ventilação e ar condicionado e implementação de procedimentos que reduzem a propagação potencial de infecção;
 - Maior frequência de eliminação de resíduos;
 - Fornecer aos viajantes etiqueta de elevador recomendada;
 - Álcool em gel em lugares que possuem um fluxo intenso de pessoas.
 - Medidas implementadas para exames de saúde, se exigido e apoiado por evidências médicas, incluindo informações do viajante:



- Considerados procedimentos de avaliação de risco de saúde antes da chegada, de preferência por meio eletrônico diretamente por entidades governamentais. Tais medidas devem ser mutuamente reconhecidas pelos governos para não incorrer em atrasos na chegada;
 - Faça com que os governos assumam a liderança na implementação de testes da COVID-19 diretamente com os passageiros em um ambiente de forma não intrusiva e em um curto espaço de tempo, comunicando os resultados, ou seja, comunicar “voar / não voar”, às companhias aéreas;
 - Se a triagem de entrada e saída for obrigatória, ela deve ser realizada de forma não intrusiva e direta, como através de scanners infravermelhos de corpo inteiro, termômetros infravermelhos portáteis e termômetros de auriculares. Abordagem entre os Estados também é necessária;
 - Procedimentos modificados para minimizar revisões e contato face a face realizados por governos em alinhamento com a legislação local. A indústria apoiará as decisões tomadas pelos governos para garantir a segurança do viajante;
 - Recomendada interação social limitada em todos os pontos de contato, minimizando filas, fornecendo sinalização e anúncios.
- Maior segurança alimentar e higiene em restaurantes por:
 - Evitar o manuseio de comida pelos clientes em buffets;
 - Limpar regularmente as máquinas manuseadas pelo cliente;
 - Melhorar a limpeza, incluindo desinfecção das mesas imediatamente após o cliente sair;
 - Implementar espaçamento de mesa e assento para convidados com reforço adequado;
 - Considerando a minimização do que é colocado nas mesas dos convidados e fornecer itens embalados individualmente, se possível;
 - **Reconstruindo confiança (em si mesmo e nos outros):** Como os aeroportos trabalham para reconstruir a confiança por meio da transparência e da comunicação com os viajantes, eles devem garantir eles têm:
 - Comunicação clara, consistente e aprimorada com os viajantes sobre novos protocolos de segurança de saúde e higiene por meio da organização de canais, tanto digitalmente quanto fisicamente nos aeroportos. A equipe de atendimento ao viajante deve ser treinada para responder perguntas;
 - Implementação de sinalização clara em todo o aeroporto para informar os viajantes sobre os protocolos de limpeza aprimorados, e recomendações;
 - Trabalho e envolvimento com as comunidades locais, antecipando possíveis reações negativas;
 - Compartilhado um código de conduta recomendado para viajantes com base em conselhos de autoridades de saúde e políticas nacionais que pode incluir o uso de máscaras faciais, orientações sobre a higiene das mãos;
 - Cooperação com autoridades nacionais em aplicativos de rastreamento de contatos.



➤ **Implementação de políticas de habilitação:** Como os aeroportos trabalham para se recuperar, é essencial que políticas facilitadoras sejam implementadas no nível governamental. A indústria de aeroportos apela aos governos para:

- Facilitar vistos por meio de procedimentos de visto mais simples e baratos;
- Proporcionar alívio financeiro ao setor por meio da redução de impostos, taxas e encargos para estimular a demanda;
- Criar incentivos e fornecer apoio direto para impulsionar a demanda por viagens, bem como oferecer incentivos fiscais;
- Aprimore a promoção do destino para impulsionar a demanda doméstica e internacional;
- Trabalhar em colaboração com a indústria e outros governos à medida que novas regras para viagens internacionais são desenvolvidas

5. OPERADORES DE TURISMO/ TOUR OPERATORS

➤ **Preparação operacional e da equipe:** Conforme os operadores turísticos reiniciam suas operações, eles devem garantir que podem otimizar a qualidade operacional e a entrega e ter equipe treinada para preparar e executar os planos operacionais:

- Os operadores turísticos podem alcançar prontidão operacional para reabertura tendo:
 - Obtido a licença de reabertura aplicável, se exigido pelo governo local
 - Desenvolveu um plano de prevenção COVID-19, incluindo uma ação / lista de verificação para prevenção de infecções e um especial plano de limpeza e desinfecção
 - Protocolos e diretrizes implementados para a saúde do pessoal, incluindo exames de saúde para o pessoal, se exigido pelo local legislação. Se não for necessário, o operador turístico deve emitir e comunicar uma política de ficar em casa para qualquer pessoa que exiba quaisquer sintomas de acordo com as diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS)
 - Distância física refletida no layout do escritório e limitação do número de funcionários em áreas comuns internas sempre que possível, se exigido pela legislação local
 - Protocolos implementados para minimizar o contato físico. Protocolos de distanciamento físico implementados, se exigido por legislação local
 - Equipamento de proteção individual (EPI) disponível para a equipe, como máscaras, desde que necessário de acordo com o risco abordagem se exigido pela legislação local
 - Tecnologias integradas para permitir a automação, como pagamento sem contato, sempre que possível. Se sem contato o pagamento não for possível, considere o uso de luvas e higienização das mãos
 - Estabelecido com fornecedores e parceiros, incluindo restaurantes, hotéis, parques, parceiros de transporte e locais que sigam protocolos e diretrizes de saúde e higiene semelhantes para proteger os hóspedes, conforme exigido pelo local legislação. Consulte os protocolos WTTC para hospitalidade, aviação e aeroportos para obter diretrizes detalhadas relacionadas a estas indústrias
 - Introduziu um plano de contingência COVID-19 caso surjam novos casos em colaboração com fornecedores e parceiros



- Identificou e adotou as melhores práticas de limpeza e desinfecção adequadas, validadas por órgãos especializados, saúde autoridades e instituições governamentais
 - Explorou diferentes opções de operações, sempre que possível, como tickets avançados, entradas cronometradas, grupos menores
- Os operadores turísticos devem treinar toda a sua equipe para preparar e executar os planos operacionais:
 - Criação e implementação de protocolos e diretrizes de pessoal, incluindo guia turístico, treinador / motoristas e especialistas locais, e operações como Perguntas e Respostas;
 - Fornecer à sua equipe as ferramentas e informações necessárias sobre controle de infecção, contato físico, compartilhamento de alimentos e utensílios, vestimentas adequadas e medidas de higiene aprimoradas, o uso de máscaras e luvas como recomendado pelas autoridades de saúde locais ou conforme exigido pelos procedimentos dos operadores turísticos quando estes vão além dos requisitos locais;
 - Solicitar que as principais partes interessadas, como locais de parceiros, hotéis e parceiros de transporte treinassem sua equipe com base em protocolos semelhantes para permitir uma abordagem consistente em todo o setor;
 - Todo o treinamento deve ser informado pelas últimas recomendações das autoridades de saúde pública e / ou da OMS;
 - Monitoramento regular do bem-estar dos membros da equipe pela liderança, incentivando-os a seguir o governo e diretrizes da OMS
 - **Oferecendo uma experiência segura:** Como os operadores turísticos trabalham para oferecer uma experiência segura para seus funcionários e convidados por meio de limpeza e higiene aprimoradas melhores práticas, eles devem ter:
 - Trabalhou com os fornecedores para entender quais medidas adicionais foram introduzidas;
 - Processos implementados ou confirmados com os fornecedores com foco em melhor saneamento, desinfecção e limpeza profunda práticas para ônibus e outros veículos usados, bem como aumentar sua frequência de limpeza / desinfecção:
 - Produtos desinfetantes selecionados e aprovados pelas autoridades de saúde;
 - Orientação revisada para a equipe de limpeza com foco específico em pontos de contato de alta frequência, incluindo corrimãos, maçanetas, mesas, banheiros de bordo, filtros de ar condicionado, armários superiores e fones de ouvido, se aplicável. Realçar frequência de limpeza conforme apropriado;
 - Produtos de desinfecção aprovados disponibilizados em estações de saneamento aos clientes na forma de álcool em gel para as mãos conforme apropriado. Fornecer ou disponibilizar para compra produtos desinfetantes individuais adicionais para convidados se possível;
 - Planos de assentos alocados sem rotação. Implementar espaçamento de assento, se exigido pela legislação local;
 - Fornecer lixeiras com sacos de forro e descarte regular sempre que possível;
 - Estabelecer com parceiros de transporte que eles têm processos semelhantes para saneamento, desinfecção e práticas de limpeza profunda.
 - Processos de clientes implementados, incluindo informações de hóspedes e minimizando o contato físico:



- Implementar verificações de saúde e testes de hóspedes, se apropriado e exigido pela legislação local;
 - Contato físico limitado e filas sempre que possível;
 - Disponibilizar máscaras para os hóspedes, se exigido pelas autoridades locais;
 - Desenvolveu ferramentas e procedimentos de check-in online e check-out sem contato, quando apropriado e possível;
 - Explorou o tempo escalonado, quando possível, de acesso a locais, hotéis e restaurantes, entre outros.
- Estabelecido com parceiros e fornecedores, incluindo lojas, showrooms, locais de degustação / lojas, museus, shows, teatro, salas de concerto, fábricas e fazendas, que sigam protocolos de saúde, saneamento, desinfecção e higiene semelhantes com regulamentação local
 - Estabeleceu que os restaurantes parceiros sigam os mesmos protocolos de saúde, saneamento, desinfecção, higiene e segurança alimentar para proteger clientes, como:
 - Produtos de desinfecção aprovados disponibilizados na entrada dos hóspedes na forma de desinfetante para as mãos à base de álcool 70;
 - Estabelecido com o restaurante que a equipe do restaurante é treinado e adere à mesma saúde, higiene e orientações de contato físico;
 - Evite o manuseio de alimentos pelos próprios clientes em buffets;
 - Limpeza regular das máquinas de café / bebidas e, quando possível, operada por um membro da equipe;
 - Limpeza aprimorada, incluindo desinfecção de mesas e cadeiras após o hóspede sair e usar a máquina de lavar louça, onde possível;
 - Contato físico minimizado através do espaçamento da mesa e assento para convidados, se exigido pela legislação local;
 - Considerado minimizar o que é colocado nas mesas dos convidados e fornecer itens embalados individualmente, se possível;
 - Método de pagamento revisado para priorizar métodos sem contato e pré-pagamento;
 - Considerar ter um horário de funcionamento mais longo para reduzir o número de clientes atendidos a qualquer momento e facilitar a implementação das novas medidas;
- **Reconstruindo confiança (em si mesmo e nos outros):** À medida que os operadores turísticos trabalham para aumentar a confiança e a segurança por meio da transparência e da comunicação com seus hóspedes, eles devem:
- Fornecer comunicação clara, consistente e atualizada aos clientes sobre novos protocolos de saúde e higiene através dos canais da organização, tanto digitalmente quanto fisicamente. Trabalhe com os fornecedores para implementar sinalização clara para informar aos clientes sobre os protocolos de limpeza aprimorados, evitando contato físico;
 - Compartilhar as diretrizes antes da viagem e, quando aplicável, pessoalmente, no início da viagem com base em conselhos das autoridades de saúde que podem incluir o uso de máscaras faciais ou coberturas, orientações sobre a higiene das mãos e como evitar contato físico. Considere fazer com que os consumidores reconheçam as diretrizes;
 - Informe os convidados sobre o suporte disponível se surgirem dúvidas ou preocupações. A equipe que enfrenta os hóspedes deve ser treinada e preparada para responder a perguntas,



resolver desafios como a detecção de novos casos, resolver situações em que os hóspedes não estão cumprindo e compartilhe protocolos antes e durante a viagem para tranquilizar o viajante;

- Explorar a colaboração com companhias de seguro médico / de viagem para oferecer seguro de viagem cobrindo a COVID-19 e, caso sejam necessários, repatriação de emergência e cuidados médicos;
- Promova aplicativos de rastreamento de contato, se exigido pela legislação local;

➤ **Implementação de políticas de habilitação:** À medida que os operadores turísticos trabalham para se recuperar, é essencial que as políticas de habilitação sejam implementadas no nível governamental. Os operadores turísticos apelam aos governos para:

- Trabalhar em colaboração com a indústria e outros governos à medida que novas regras para viagens internacionais são desenvolvidas e anunciadas com antecedência
- Proporcionar alívio financeiro ao setor por meio de doações e redução de impostos, taxas e encargos para estimular a demanda em recuperação
- Criar incentivos e fornecer apoio direto para impulsionar viagens e turismo
- Aprimorar a promoção do destino para impulsionar a demanda doméstica e internacional
- Considere a facilitação de visto e isenção de visto para viajantes

6. CENTROS DE CONVENÇÃO, ENCONTROS E EVENTOS/ *CONVENTION CENTRES, MEETINGS AND EVENTS*

➤ **Preparação operacional e da equipe:** À medida que a indústria de Centros de Convenções, Reuniões e Eventos reiniciam suas operações, eles devem garantir que podem alcançar excelência operacional no “novo normal” e ter equipe treinada para preparar e executar os planos operacionais:

- Centros de convenções, reuniões e eventos podem alcançar prontidão operacional para reabertura ao ter:
 - Obtida licença de reabertura, se exigido pelo governo local;
 - Desenvolvido um plano de prevenção da COVID-19, incluindo uma ação / lista de verificação para prevenção de infecções e um especial plano de limpeza e desinfecção;
 - Confirmado que as principais partes interessadas, como aeroportos, ônibus e outros parceiros de transporte têm o mesmo pensamento de protocolos em vigor;
 - Distância física refletida no layout do escritório e limitação do número de funcionários em áreas comuns internas. Apoie o trabalho de casa para reduzir a densidade no local de trabalho sempre que possível e estabelecer turnos fixos para a equipe, minimizando o risco;
 - Projetado e compartilhado visual das plantas do local e layout para mostrar a preparação;
 - Diretrizes implementadas para segurança e saúde da equipe, incluindo exames de saúde para a equipe, se exigido pela legislação local. Se não for necessário, o local e o



- organizador emitem e comunicam uma política de permanecer em casa para qualquer pessoa que exiba quaisquer sintomas ou aumento da temperatura de acordo com as diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS);
- Diretrizes de distanciamento físico compartilhado, especialmente para filas e, quando possível, marcadas para se comunicarem claramente para participantes e equipe;
 - Revisão considerada de implementação de novas tecnologias para permitir a automação, como registro sem contato e pagamentos sem contato, sempre que possível;
 - Avaliei o uso de inovações e tecnologias digitais para integrar a experiência virtual como parte do evento, onde aplicável;
 - Inovações avaliadas para limpeza e desinfecção com validação de órgãos especializados e instituições governamentais, como a OMS, e compartilham as melhores práticas;
 - Confirmado que restaurantes, cafés, quiosques e bufês de terceiros implementaram protocolos semelhantes relativos ao controle da cadeia de abastecimento, manipulação e preparação de alimentos, higiene, digitalização, gerenciamento de fila e limpeza profunda;
 - Garantido o uso de equipamentos de proteção individual (EPI) para a equipe, como máscaras e luvas, desde que necessário de acordo com abordagem baseada em risco;
 - Usado convites digitais sempre que possível para reuniões e eventos, em vez de papel;
 - Abordou e verificou a ventilação, como ar condicionado e troca de ar.
- Os centros de convenções, reuniões e eventos devem treinar a equipe para preparar e executar os planos operacionais:
- Criou e implementou protocolos de funcionários para funcionários e operações, tanto do local quanto do organizador. Garanta o alinhamento entre evento e organizador;
 - Forneceu à equipe as ferramentas e informações necessárias sobre controle de infecção, distanciamento físico, interações com os hóspedes e medidas de higiene aprimoradas, incluindo lavagem das mãos, uso obrigatório de máscaras e luvas, conforme recomendado pelas autoridades de saúde locais ou mais rigorosas, se exigido pelos procedimentos do local ou do organizador;
 - Solicitou que as principais partes interessadas, como empresas de catering, ônibus e outros parceiros de transporte tenham treinado sua equipe com base em protocolos semelhantes;
 - Todo o treinamento deve ser informado pelas últimas recomendações das autoridades de saúde pública e / ou da OMS;
 - Monitoramento contínuo do bem-estar dos membros da equipe pela liderança, incentivando-os a seguir diretrizes governamentais e da OMS.
- **Garantir uma experiência segura:** Como o setor de Centros de Convenções, Reuniões e Eventos trabalha para garantir que eles entreguem uma experiência segura para sua equipe e seus participantes por meio de melhores práticas de limpeza e higiene aprimoradas, eles devem garantir que:
- Implementação de processos focados em práticas aprimoradas de saneamento, desinfecção e limpeza profunda, bem como aumentar suas frequências de limpeza / desinfecção:
- Produtos desinfetantes selecionados por local e aprovado pelas autoridades de saúde;
 - Orientação revisada para a equipe de limpeza em todas as áreas do local, incluindo banheiros, elevadores, escadas rolantes, áreas de conferência, lobbies e áreas comuns



- com foco específico nos principais pontos de contato. Itens estranhos devem ser removidos;
- Fornecer aos participantes a etiqueta de elevador recomendada para garantir o distanciamento físico através do local;
 - Produtos de desinfecção aprovados e disponibilizados aos participantes na forma de álcool em gel ou desinfetante para mãos com água com ácido hipocloroso, conforme apropriado, em todo o local, em áreas de tráfego intenso. Fornecer ou disponibilizar para compra produtos desinfetantes individuais adicionais para os participantes;
 - Frequência adaptada de eliminação de resíduos por local.
- Implementado distanciamento físico para distribuição de assentos, estandes e corredores, tamanho de coleta, utilizando a orientação do governo, se acessível. Criado suporte visual para mostrar a intenção, conforme apropriado
 - Limites de capacidade de participantes reduzidos em locais conforme apropriado e exigido pela legislação local. Distingue-se entre diferentes áreas de risco no local e considerar as medidas em conformidade
 - Processos de clientes implementados, incluindo informações do participante e distanciamento físico:
 - Considerar questionário de avaliação de risco antes da chegada;
 - Verificações de saúde / temperatura do participante implementadas, se exigido pela legislação;
 - Interação física limitada e possível fila na recepção e registro, se permitido pela legislação;
 - Equipe operacional registrada com antecedência para melhorar o fluxo de participantes;
 - Uso recomendado de máscaras faciais pelo tempo necessário de acordo com a abordagem baseada em risco;
 - Criação de unidades de isolamento fora do local, sempre que possível, para indivíduos com sintomas de COVID-19.
 - Maior segurança e higiene alimentar:
 - Evitar o manuseio de comida pelos participantes em buffets;
 - Limpar regularmente as máquinas manuseadas pelos participantes;
 - Criar protocolos de água / refrigerantes em que seja recomendado que os participantes viajem com seus próprios produtos recarregáveis, como garrafas de água, em áreas onde há água potável segura;
 - Melhorar o saneamento e limpar e desinfetar as mesas imediatamente após o participante sair;
 - Implementar o distanciamento físico através do espaçamento da mesa e assento do participante com reforço adequado;
 - Considerar a minimização do que é colocado nas mesas dos participantes e fornecer itens embalados individualmente, se possível;
 - Implementar protocolos alimentares relativos a alimentos terceirizados.
 - **Reconstruindo confiança (em si mesmo e nos outros):** Como a indústria de Centros de Convenções, Reuniões e Eventos trabalha para reconstruir a confiança através da transparência e comunicação com seus participantes e organizadores, eles devem:



- Fornecer comunicação clara, consistente e aprimorada com os clientes sobre novos protocolos de segurança de saúde e higiene por meio dos canais da organização, tanto digitalmente quanto fisicamente nos locais. A equipe de atendimento / atendimento do participante deve ser treinada para responder a perguntas;
 - Compartilhar as orientações dos participantes antes do evento por e-mail e pessoalmente com base nos conselhos das autoridades de saúde que pode incluir o uso de máscaras faciais, orientações sobre a higiene das mãos e como evitar o contato físico. Dê clareza aos convidados na extensão do dever de responsabilidade de cuidado do local e do organizador. O local também pode compartilhar amostras de plantas baixas para demonstrar preparação;
 - Implementar sinalização clara em todo o local para informar os participantes sobre os protocolos de limpeza aprimorados, distanciamento físico, e recomendações;
 - Disponibilizar produtos desinfetantes aprovados para os participantes na forma de desinfetante para as mãos à base de álcool, conforme apropriado com base em áreas de alto tráfego. Fornecido ou disponibilizado para compra de produtos desinfetantes individuais adicionais para os participantes;
 - Informe os convidados sobre o suporte disponível se surgirem dúvidas ou preocupações. A equipe que enfrenta os hóspedes deve ser treinada e preparada para responder perguntas, resolver desafios e compartilhe protocolos antes e durante a viagem para tranquilizar o viajante;
 - Colaborar com um provedor terceirizado para oferecer seguro cobrindo COVID-19;
 - Considere a possibilidade de hospedar eventos híbridos no futuro usando plataformas virtuais, permitindo que os participantes se envolvam até ao decidir não viajar para o destino anfitrião;
 - O local deve estabelecer um ponto de serviço médico e garantir que a equipe possa lidar com os casos COVID-19.
- **Implementação de políticas de habilitação:** Como o setor de Centros de Convenções, Reuniões e Eventos trabalha para se recuperar, é essencial que políticas facilitadoras sejam implementadas no nível governamental. A indústria de Centros de Convenções, Reuniões e Eventos convoca os governos para:
- Trabalhar em colaboração com a indústria, fornecedores terceirizados e outros governos como novas regras para viagens internacionais para pessoas e cargas são desenvolvidas
 - Proporcionar alívio financeiro ao setor por meio da redução de impostos, taxas e encargos para estimular a demanda
 - Criar incentivos e fornecer suporte direto para impulsionar a permanência em destinos anfitriões, bem como oferecer incentivos fiscais
 - Aprimorar a promoção do destino para impulsionar a demanda e atrair eventos tanto nacional quanto internacionalmente



7. ATRAÇÕES TURÍSTICAS/ *Tourist Attractions*

➤ **Preparação operacional e da equipe:** Conforme as atrações reiniciam suas operações, elas devem garantir que podem otimizar a qualidade operacional e a entrega e ter treinado equipe para preparar e executar os planos operacionais:

- As atrações podem alcançar prontidão operacional para reabertura ao ter:
 - Obtido a licença de reabertura aplicável, se exigido pelo governo local;
 - Desenvolvido um plano de prevenção COVID-19, incluindo uma ação / lista de verificação para prevenção de infecções e um especial plano de limpeza e desinfecção;
 - Protocolos e diretrizes implementados para a saúde do pessoal, incluindo exames de saúde para o pessoal, se exigido pelo local legislação. Se não for necessário, atrações para emitir e comunicar uma política de estadia para qualquer pessoa que exiba quaisquer sintomas de acordo com as diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS);
 - Distância física refletida no layout do escritório e limitação do número de funcionários em áreas comuns internas, sempre que possível, se exigido pela legislação local. Apoie o trabalho de casa para reduzir a densidade no local de trabalho sempre que possível e estabelecer turnos fixos para a equipe para minimizar o risco;
 - Serviços de lavanderia avaliados e opções de entrega de refeições disponíveis para a equipe;
 - Projetado e compartilhado visual de plantas baixas e layout para mostrar a preparação;
 - Protocolos implementados para minimizar o contato físico. Implementação de protocolos de distanciamento físico, utilizando um sistema baseado em risco de abordagem, especialmente para filas e, sempre que possível, marcada para comunicar claramente aos participantes e pessoal, se exigido pela legislação local. Use o sistema de fila virtual sempre que possível;
 - Equipamento de proteção individual (EPI) disponível para a equipe, como máscaras, desde que necessário de acordo com o risco abordagem pela legislação local;
 - Tecnologias integradas para permitir a automação, sempre que possível. E se o pagamento sem contato não é possível, considere o uso de luvas e higienizador de mãos;
 - Inovações avaliadas para limpeza e desinfecção, como nebulizadores, tecnologia de pulverização eletrostática, filtragem EPA com base, especialmente para grandes atrações, com validação de órgãos especializados e instituições governamentais, como a OMS e compartilhar as melhores práticas;
 - Estabelecido com fornecedores e parceiros, incluindo restaurantes, cafés, quiosques, hotéis e parceiros de transporte que eles sigam os mesmos protocolos e diretrizes de saúde e higiene para proteger os hóspedes conforme exigido pela legislação local. Consulte os protocolos WTTC para operadores de turismo e hospitalidade para obter diretrizes detalhadas relacionadas a essas indústrias
 - Introduzido um plano de contingência da COVID-19 caso surjam novos casos em colaboração com fornecedores e parceiros;
 - Explorado diferentes opções de operações, sempre que possível, como tickets avançados, entradas cronometradas, grupos menores.
- As atrações devem treinar toda a sua equipe para preparar e executar os planos operacionais:



- Criação e implementação de protocolos de equipe e diretrizes e operações, como Perguntas e Respostas;
 - Forneceu à sua equipe as ferramentas e informações necessárias sobre controle de infecção, contato físico, vestuário adequado e medidas de higiene reforçadas, o uso de máscaras e luvas conforme recomendado pela saúde local autoridades ou conforme exigido pelos procedimentos de atrações quando estes vão além dos requisitos locais;
 - Solicitou que as principais partes interessadas, como hotéis parceiros e parceiros de transporte, treinassem sua equipe no base de protocolos semelhantes para permitir uma abordagem consistente em todo o setor;
 - Todo o treinamento deve ser informado pelas últimas recomendações das autoridades de saúde pública e / ou da OMS;
 - Revisou as políticas de licença médica de funcionários e atualizou conforme necessário
 - Monitoramento regular do bem-estar dos membros da equipe pela liderança, incentivando-os a seguir o governo e diretrizes da OMS;
 - Todo o treinamento deve ser informado e atualizado pelas últimas recomendações das autoridades de saúde pública e / ou OMS;
 - Monitoramento contínuo do bem-estar dos membros da equipe pela liderança, incentivando-os a seguir diretrizes governamentais e da OMS.
- **Garantir uma experiência segura:** Como as atrações trabalham para proporcionar uma experiência segura para seus funcionários e convidados por meio de limpeza e higiene aprimoradas melhores práticas, eles devem ter:
- Trabalhado com os fornecedores para entender quais medidas adicionais foram introduzidas
 - Implementados processos focados em práticas aprimoradas de saneamento, desinfecção e limpeza profunda, bem como aumentar suas frequências de limpeza / desinfecção:
 - Produtos desinfetantes selecionados aprovados pelas autoridades de saúde;
 - Orientação revisada para a equipe de limpeza com foco específico em pontos de contato de alta frequência, incluindo corrimãos, elevadores, áreas comuns e banheiros, se aplicável. Lembre-se de higienizar carrinhos de bebê, veículos elétricos de transporte e cadeiras de rodas entre cada uso, se aplicável. Aumente a frequência de limpeza conforme apropriado. Itens estranhos deve ser removido;
 - Forneceu aos participantes a etiqueta de elevador recomendada para garantir o distanciamento físico através do local, se relevante;
 - Produtos de desinfecção aprovados disponibilizados em estações de saneamento aos hóspedes na forma de álcool ou desinfetante para as mãos de água com ácido hipocloroso em áreas de alto tráfego, como entradas, passarelas importantes, alimentos e bebidas locais, lojas de mercadorias e saídas, conforme apropriado. Fornecer ou disponibilizar para compra individual adicional desinfecção de produtos para hóspedes, se possível;
 - Estabelecido com parceiros de transporte e fornecedores que eles têm processos semelhantes para saneamento, desinfecção e práticas de limpeza profunda;
 - Frequência adaptada de eliminação de resíduos por local;
 - Toalhas lavadas usando um detergente e configurações de máquina de lavar e secar de alta temperatura.



- Limites de capacidade de participantes reduzidos em locais conforme apropriado e exigido pela legislação local para permitir o distanciamento físico. Distinguir entre diferentes áreas de risco no local e considerar as medidas em conformidade;
- Processos de clientes implementados, incluindo informações de hóspedes e minimizando o contato físico:
 - Verificações de saúde do hóspede implementadas, se apropriado e exigido pela legislação local;
 - Contato físico limitado e possível fila, sempre que possível, se permitido pela legislação;
 - Identificou capacidades realistas para atrações com base no comprimento da fila, áreas de espera, pré-shows e capacidade de veículos e ajustar de acordo para permitir o distanciamento físico de acordo com o governo e a legislação local;
 - Disponibilizar máscaras para os hóspedes, se exigido pelas autoridades locais. Incentive os convidados a usarem máscaras;
 - Redução de transações face a face, sempre que possível. Desenvolvimento de ferramentas de check-in online e check-out sem contato, quando apropriado e possível;
 - Incentivou os convidados a comprar ingressos online, se possível. Considere as ofertas de pacotes com tudo incluído;
 - Permitido tempo extra para os convidados entrarem no local. Considere aumentar o número de apresentações e implementar um anúncio de fim de show que incentive os convidados a tirar um tempo para sair dos locais do show ou saídas escalonadas, se relevante;
 - Criação de unidades de isolamento fora do local, sempre que possível, para indivíduos com sintomas de COVID-19;
 - Explorar tempo escalonado de acesso ao local, quando possível;
 - Incentivou os convidados a reduzir o número de itens pessoais que trazem para o local. Avalie os arranjos dos armários.
- Estabelecido com parceiros e fornecedores, incluindo lojas e restaurantes, que sigam os mesmos princípios de saúde, saneamento, protocolos de desinfecção e higiene alinhados com a regulamentação local;
- Considerada orientação única para atrações específicas, notavelmente:
 - Para passeios, recomendamos o uso de máscaras faciais, garantindo que não apresentem perigo com algum componente solto. Ao verificar fisicamente a segurança, os portões estão trancados e protegidos, os operadores devem desinfetar se estiverem usando as mãos;
 - Para operações de parque aquático, avalie o fechamento ou a remoção de recursos interativos práticos dentro de estruturas de jogo, se eles não estão cobertos com água tratada da piscina.
- Estabeleceu que os restaurantes e cafés parceiros seguem os mesmos princípios de saúde, saneamento, desinfecção e higiene e segurança alimentar protocolos para proteger os convidados, como:
 - Produtos de desinfecção aprovados disponibilizados na entrada para os clientes na forma de desinfetante para as mãos à base de álcool, como apropriado;



- Estabelecido com o restaurante que a equipe é treinada e adere à mesma saúde, higiene e orientações de contato físico;
 - Evitar o manuseio de comida pelos participantes em buffets;
 - Limpar regularmente as máquinas manuseadas pelos hóspedes;
 - Criar protocolos de água / refrigerantes em que seja recomendado que os hóspedes viajem com seus próprios itens recarregáveis, como garrafas de água, em áreas onde há água potável segura;
 - Melhorar o saneamento e limpar e desinfetar as mesas imediatamente após o participante sair;
 - Implementar o distanciamento físico através do espaçamento da mesa e assento do participante com reforço adequado;
 - Considerando a minimização do que é colocado nas mesas dos convidados e fornecer itens embalados individualmente, se possível;
 - Implementar protocolos alimentares relativos a alimentos terceirizados;
 - Método de pagamento revisado para priorizar métodos sem contato e pré-pagamento;
 - Considerou ter um horário de funcionamento mais longo para reduzir o número de convidados atendidos a qualquer momento e facilitar a implementação das novas medidas
- **Reconstruindo confiança (em si mesmo e nos outros):** como as atrações trabalham para aumentar a confiança e a segurança por meio da transparência e da comunicação com seus convidados, elas devem:
- Fornecer comunicação clara, consistente e atualizada aos clientes sobre novos protocolos de saúde e higiene através dos canais da organização, tanto digitalmente quanto fisicamente no local. Implemente sinalização clara para informar os hóspedes sobre os protocolos de limpeza, evitando contato físico;
 - Integrar onde for possível e destacar a implementação de tecnologias que possibilitem o uso de timeslots para minimizar multidões;
 - Compartilhe as diretrizes dos hóspedes antes da viagem, se possível e, se aplicável, pessoalmente na chegada à atração com base em conselhos das autoridades de saúde que podem incluir o uso de máscaras faciais ou coberturas, orientações sobre a higiene das mãos e evitando contato físico. O local também pode compartilhar amostras de plantas baixas para demonstrar preparação. Considere que os consumidores reconhecem as diretrizes;
 - Informe os convidados sobre o suporte disponível se surgirem dúvidas ou preocupações. A equipe que enfrenta os clientes deve ser treinada e preparada para responder a perguntas, resolver desafios como a detecção de novos casos, resolver situações em que os hóspedes não estão cumprindo as regras e compartilhar protocolos antes e durante a viagem para tranquilizar os clientes. Comunicar aos convidados a responsabilidade dos locais, mas também a responsabilidade dos próprios clientes;
 - O local deve estabelecer um ponto de serviço médico, se possível, dependendo do tamanho e garantir que a equipe possa lidar com casos de COVID-19;
 - Promova aplicativos de rastreamento de contato, se exigido pela legislação local.



➤ **Implementação de políticas de habilitação:** Como as atrações trabalham para se recuperar, é essencial que políticas de habilitação sejam implementadas no nível governamental. Atrações devem apelar aos governos para:

- Aprimore a promoção do destino para impulsionar a demanda doméstica e internacional;
- Criar incentivos e fornecer apoio direto para impulsionar viagens e turismo;
- Proporcionar alívio financeiro ao setor por meio de doações e redução de impostos, taxas e encargos para estimular a demanda em recuperação.

8. TURISMO DE AVENTURA/ *ADVENTURE TOURISM*

➤ **Preparação operacional e da equipe:** À medida que as empresas de turismo de aventura reiniciam suas operações, elas devem garantir que podem otimizar a qualidade operacional e a entrega e ter uma equipe treinada para preparar e executar os planos operacionais.

As Empresas de Turismo de Aventura podem alcançar prontidão operacional para reabertura tendo:

- Obtido a licença de reabertura aplicável, se exigido pelo governo local;
- Implementou um Plano COVID 19, incluindo uma ação / lista de verificação para prevenção de infecções e um plano especial de limpeza e desinfecção, bem como um processo para monitorar as mudanças nos regulamentos e planos de contingência em vigor, contextos de risco nos países anfitriões e o impacto nas empresas locais e locais comunidades entre outros, conforme aplicável;
- Protocolos e diretrizes implementados para a saúde do pessoal, incluindo exames de saúde para a equipe, se exigido pela legislação local. Se não for necessário, as empresas devem emitir e comunicar uma política de permanência em casa para qualquer pessoa que apresente quaisquer sintomas de acordo com as diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS);
- A distância física refletida no layout do escritório e limitado o número de funcionários em áreas comuns internas sempre que possível, se exigido pela legislação local. Apoie o trabalho em casa para reduzir a densidade no local de trabalho sempre que possível e estabeleça turnos fixos para a equipe para minimizar o risco;
- Revisou as políticas de licença médica de funcionários e atualizou-as conforme necessário;
- Protocolos implementados para minimizar o contato físico. Protocolos de distanciamento físico implementados usando uma abordagem baseada em risco, especialmente para filas e, sempre que possível, marcados para comunicar claramente aos participantes e funcionários, se exigido pela legislação local;
- Realizou uma avaliação de risco de cada atividade de aventura para determinar as medidas necessárias, como o distanciamento físico, o uso de coberturas para o rosto, pois o risco entre as atividades de viagens de aventura varia;



- Mapear, sempre que possível, rotas alternativas e áreas de atividade para evitar áreas de alto tráfego e facilitar o distanciamento físico; ao considerar topografia, nível de dificuldade, pista e condições ambientais, como neve, rio, mar e condições da água;
- Disponibilizar aos colaboradores equipamentos de proteção individual (EPIs), como máscaras e desinfetante, desde que exigidos conforme abordagem de risco da legislação local;
- Tecnologias integradas para permitir a automação, como pontos sem contato para pagamento, sempre que possível. Se o pagamento sem contato não for possível, considere o uso de pré-pagamento ou luvas e higienização das mãos;
- Avaliação de inovações para limpeza e desinfecção, com validação de órgãos especializados e instituições governamentais, como a OMS, e compartilhar as melhores práticas;
- Estabelecido com fornecedores e parceiros, incluindo restaurantes, quiosques, hotéis, fornecedores de equipamentos e parceiros de transporte, que sigam protocolos e diretrizes de saúde e higiene semelhantes para proteger os hóspedes conforme exigido pela legislação local;
- Implementou exames de saúde para funcionários e clientes;
- Introduziu um plano de emergência COVID-19 em colaboração com fornecedores e parceiros, caso surjam novos casos durante uma viagem ou após uma atividade, de acordo com os protocolos locais e nacionais;
- Explorou diferentes opções de operações, sempre que possível, como ingressos avançados, entradas cronometradas, tempos de lançamento e aterrissagem escalonados, pontos de partida de rota alternativa;

As empresas devem treinar toda a sua equipe para preparar e executar os planos operacionais:

- Criação e implementação de protocolos, diretrizes e operações de equipe, como perguntas e respostas;
- Fornecer aos seus funcionários as ferramentas e informações necessárias em relação ao controle de infecção, contato físico, vestimenta apropriada e medidas de higiene aprimoradas, e o uso de máscaras e luvas conforme recomendado pelas autoridades de saúde locais nos países anfitriões ou conforme exigido pelos procedimentos de atividade quando estes forem além dos requisitos locais;
- Garantir que a equipe conheça e compreenda as restrições e procedimentos de viagem nos países de destino, chegada e partida, especialmente se as atividades de aventura abrangerem mais de um país;
- Solicitar que as principais partes interessadas, como hotéis parceiros, parceiros de transporte e parceiros de atividade, tenham treinado sua equipe com base em protocolos semelhantes para permitir uma abordagem consistente em todo o setor;
- Todo o treinamento deve ser informado pelos últimos conselhos das autoridades de saúde pública e / ou OMS;
- Monitoramento regular do bem-estar dos membros da equipe pela liderança, encorajando-os a seguir as diretrizes governamentais e da OMS;



- Preparar a equipe no local para lidar com uma emergência, incluindo processos de isolamento, transporte e evacuação.

➤ **Garantir uma experiência segura:** Como as empresas de turismo de aventura trabalham para oferecer uma experiência segura para seus funcionários e hóspedes por meio de práticas recomendadas de limpeza e higiene aprimoradas, elas devem ter:

- Trabalhou com fornecedores e parceiros para entender quais medidas adicionais foram introduzidas;

- Processos implementados com foco em práticas aprimoradas de higienização, desinfecção e limpeza, bem como aumentar sua frequência de limpeza / desinfecção:

- Produtos desinfetantes selecionados aprovados pelas autoridades de saúde;
- Orientação revisada para a equipe de limpeza com foco específico em pontos de contato de alta frequência, especialmente equipamentos e equipamentos, bem como corrimãos, áreas comuns e banheiros, se aplicável. Aumente a frequência de limpeza conforme apropriado e considere o tempo de descanso entre os usos, se necessário. Itens estranhos devem ser removidos;
- Fornecido aos participantes com informações sobre o distanciamento recomendado e outras medidas de saúde durante as atividades e durante a viagem;
- Produtos de desinfecção aprovados disponibilizados em estações de desinfecção para hóspedes na forma de desinfetante para mãos com água à base de álcool ou ácido hipocloroso em áreas de alto tráfego, como locais de lançamento ou início, teleféricos, locais de alimentos e bebidas, lojas de mercadorias e saídas, como apropriado. Fornecer ou disponibilizar para compra produtos desinfetantes individuais adicionais para os hóspedes, se possível;
- Estabelecido com parceiros de transporte e fornecedores que eles têm processos semelhantes para higienização, desinfecção e práticas de limpeza profunda;
- Maior frequência de eliminação de resíduos por local ou atividade, conforme apropriado;
- Toalhas e equipamentos lavados usando um detergente e configurações de lavadora e secadora de alta temperatura e quaisquer outros métodos determinados pelo governo nacional e autoridades de saúde (como a OMS);

- Limites de capacidade de participantes reduzidos para atividades conforme apropriado e exigido pela legislação local para permitir o distanciamento físico. Distingue entre as diferentes áreas de risco durante a atividade e considera as medidas em conformidade;

- Os níveis de dificuldade da atividade garantidos não excedem a capacidade e habilidade do hóspede, diminuindo assim a necessidade de um possível resgate;

- Implementou processos de cliente, incluindo informações de hóspedes, minimizando o contato físico e o uso de equipamentos e equipamentos:

- Responsabilidade compartilhada promovida pela saúde e segurança;
- Implementação de exames e exames de saúde dos hóspedes, se apropriado e exigido pela legislação local
- o Contato físico limitado e filas sempre que possível;



- Distanciamento mantido ao encontrar outros grupos em áreas populares e / ou comuns, como paradas para descanso, locais turísticos, teleféricos e espaços para refeições ao ar livre;
 - Coordenado com outras empresas para escalonar os horários de início e término para atividades que começam em áreas de alto tráfego, sempre que possível, como lançamento de rafting e horários de aterrissagem e pontos de partida para rotas;
 - Notificou os hóspedes, antes da viagem, das medidas de saúde e segurança em vigor ○ Aconselhamos os hóspedes a trazerem seus próprios protetores faciais e outros equipamentos de proteção individual. Considere o EPI adequado para a atividade. Por exemplo, as coberturas faciais para esqui e snowboard podem ser diferentes daquelas para caminhadas. Incentive os convidados a usarem máscaras ou coberturas faciais dentro dos locais, bem como em todos os meios de transporte;
 - Redução de transações face a face, sempre que possível. Desenvolveu procedimentos online onde apropriado e possível;
 - Incentivou os convidados a comprar ingressos online, se possível. Considere as ofertas do pacote com tudo incluído. Incentive os convidados a reduzir o número de itens pessoais que trazem para o local. Avalie os arranjos dos armários, se relevante e apropriado;
 - Manter as mesmas famílias, famílias ou membros de reservas de grupo juntos para todas as atividades para reduzir o risco de exposição para aqueles fora da unidade, sempre que possível;
 - Para equipamentos, coleta de equipamentos e vestiários; espaços arranjados e horários programados para limitar o número de pessoas no mesmo espaço e promover o distanciamento e minimizar o contato;
 - Garantir, sempre que possível, que cada passageiro possa manusear seu próprio equipamento e apetrechos para a duração da viagem. Sempre que possível, os hóspedes devem ser incentivados a trazer seus próprios equipamentos ou apetrechos, como bicicletas, esquis e capacetes, entre outros;
 - Lembrou aos hóspedes que, onde houver risco de queda na água, o uso de coberturas faciais não é aconselhado, por exemplo, em algumas seções de uma atividade de rafting.
- Considerada orientação única para atividades específicas, notavelmente:
 - Para o transporte de hóspedes entre pontos de encontro, como rafting, ciclismo e percursos de trekking, considerados obrigatórios coberturas faciais, distanciamento ou mesmo transporte separado sempre que possível, tendo também em consideração a duração da viagem e ventilação do transporte;
 - Para safaris de vida selvagem, lembre os hóspedes de manter distância da vida selvagem. Embora tenha havido muito poucos casos de transmissão de vírus de humano para animal, há muita pouca ciência ou evidência para provar que os humanos não podem transmitir o vírus aos animais; essa transmissão pode ter consequências devastadoras para as espécies ameaçadas de extinção
 - **Reconstruindo confiança (em si mesmo e nos outros):** Como as empresas de turismo de aventura trabalham para aumentar a confiança e a segurança por meio da transparência e da comunicação com convidados, eles devem:



- Fornecer comunicação clara, consistente e atualizada aos clientes sobre novos protocolos de saúde e higiene através dos canais da organização, tanto digitalmente quanto fisicamente por meio de sinalização clara;
 - Compartilhe as orientações aos hóspedes antes da viagem ou atividade digitalmente e pessoalmente na chegada, com base nas recomendações das autoridades de saúde, que podem incluir o uso de máscaras ou coberturas faciais, orientações sobre a higiene das mãos e como evitar o contato físico. Considere fazer com que os consumidores reconheçam as diretrizes;
 - Informe os convidados sobre o suporte disponível se surgirem dúvidas ou preocupações. A equipe que enfrenta os hóspedes deve ser treinada e preparada para responder a perguntas, resolver desafios como a detecção de novos casos, fornecer demonstrações, abordar situações em que os hóspedes não estão cumprindo e compartilhar protocolos antes e durante a viagem e / ou atividade para tranquilizar os hóspedes. Comunique aos convidados que a responsabilidade é compartilhada entre o ATC e o convidado;
 - Promova aplicativos de rastreamento de contato, se exigido pela legislação local.
- **Implementação de políticas de habilitação:** Como a indústria do turismo de aventura trabalha para se recuperar, é essencial que políticas facilitadoras sejam implementadas no nível governamental. A indústria do turismo de aventura apela aos governos para:
- Aprimorar a promoção de destinos e atividades para impulsionar a demanda doméstica e internacional;
 - Criar incentivos e fornecer apoio direto para impulsionar viagens e turismo;
 - Proporcionar alívio financeiro ao setor por meio de doações e redução de impostos, taxas e encargos para estimular a demanda de recuperação.

9. ALUGUEL DE CARRO e OUTROS/CAR RENTAL

1. Preparação operacional e da equipe

2. Garantir uma experiência segura: Como a indústria e os estabelecimentos de aluguel de automóveis trabalham para garantir que proporcionem uma experiência segura para seus funcionários e clientes por meio de práticas recomendadas de limpeza e higiene aprimoradas, as locadoras de veículos devem garantir que:

- Implementação de processos focados em práticas aprimoradas de saneamento, desinfecção e limpeza profunda, bem como aumentar suas frequências de limpeza / desinfecção:
 - Produtos desinfetantes selecionados recomendados pelas autoridades de saúde
 - Orientação revisada para a equipe de limpeza para todas as áreas do estabelecimento, incluindo balcões, mesas, computadores, áreas de check in e retorno, áreas comuns e banheiros, com foco específico em pontos de contato de alta frequência. Itens estranhos devem ser removidos em todas as instalações
 - Orientação refeita à equipe de limpeza do interior do veículo, com foco específico em alta frequência, nos pontos de contato, como as chaves, volantes, coluna de direção, alavanca de câmbio, assentos, bolsos dos assentos, cintos de segurança, porta, caixas de velocidades, caixas de luvas, respiradouros, porta-chaves, interiores de portas, áreas



- entre os bancos, painéis, mostradores de rádio, consoles, retrovisores e espelhos laterais, porta-copos e outras superfícies;
- Implementação de procedimentos específicos para veículos alugados ou devolvidos por clientes infectados. Levar esses veículos fora da frota pelo período exigido pelos governos nacionais, e desinfetar totalmente
- Produtos desinfetantes recomendados disponibilizados nas estações de saneamento para os hóspedes na forma de álcool desinfetante para as mãos conforme apropriado em toda a instalação com base em áreas de alto tráfego
- Processos de clientes implementados, incluindo informações de hóspedes e distanciamento físico:
 - Implementou questionário de avaliação de risco antes da chegada, de preferência por meio eletrônico, se exigido pela legislação local e de acordo com os regulamentos do GDPR; implementados verificações de saúde / temperatura do cliente, se exigido pela legislação
 - Considerou minimizar o número de pessoas permitidas a coletar um veículo por grupo, bem como diminuir o número de pessoas no estabelecimento de aluguel de automóveis por vez
 - Uso recomendado de máscara facial dentro da locadora de automóveis
 - Considerada flexibilidade na validação de carteiras de motorista por meio de identificação visual, em vez de escanear licença;
 - Interação física limitada com a equipe e possível fila para embarque e desembarque; considere mudar para um processo totalmente digital incluindo pagamentos e cobranças, bem como retirada de carro na calçada
- **Reconstruindo confiança e confiança:** Como a indústria e os estabelecimentos de aluguel de automóveis trabalham para reconstruir a confiança por meio da transparência e da comunicação com seus convidados, eles devem garantir que tenham:
 - Promoção de reservas online em vez de reservas pessoais
 - Informou os clientes sobre as modificações nas políticas de reserva e cancelamento, bem como o fechamento de filiais
 - Implementação de sinalização clara, como adesivos no chão, em toda a locadora de veículos para ajudar no distanciamento físico, gerenciamento de filas, bem como informar os clientes sobre os protocolos de limpeza aprimorados, distanciamento físico e recomendações
 - Considerou "selar as portas" do veículo uma vez limpo e estacionado na linha de prontidão para garantir aos clientes que ele não foi tocado ou usado desde a limpeza
 - Compartilhou o código de conduta do cliente recomendado com os clientes de acordo com os requisitos legislativos nacionais e autoridades de saúde e suas recomendações. Isso inclui o uso de máscaras faciais na locadora de veículos, orientação sobre higiene das mãos e distanciamento físico
 - Considerou a extensão dos programas de fidelidade, como pontos e status, por mais um ano, bem como revisados e comunicou os Novos Termos e Condições, como taxas de cancelamento, alteração da duração dos aluguéis, aluguéis transfronteiriços e mudanças nos locais de coleta / devolução, entre outros.



10. ESPAÇOS CULTURAIS

➤ **Equipes de Trabalho**

- Analisar possibilidade de dar continuidade ou de adotar rotinas de trabalho específicas, tais como o regime de teletrabalho para os profissionais que possam executar seu trabalho de forma remota e de regime de escala de revezamento às equipes cuja presença é essencial;
- Observar medidas de distanciamento físico, analisando a possibilidade de readequação dos espaços de trabalho e evitar compartilhamento de objetos de uso individual;
- Observar os sistemas de ar condicionado;
- Aumentar a atenção e número de vezes de desinfecção regular do local de trabalho, as superfícies e os objetos manipulados, em especial das áreas comuns, como copa e banheiros;
- Disponibilizar álcool gel nas áreas de trabalho, próximas a maçanetas, portas, escadas rolantes, banheiros e áreas comuns;
- Adotar o uso obrigatório de equipamentos de proteção individual (EPI), em especial as máscaras, observando-se os protocolos quanto ao modelo, colocação, retirada, descarte, tempo de permanência com o mesmo equipamento, dentre outros cuidados. Vale ressaltar que existem modelos específicos reservados aos profissionais de saúde. Garantir o fornecimento de equipamentos de proteção individual (EPI) a todos os trabalhadores e trabalhadoras de museus, em número suficiente, considerando-se os protocolos de uso fornecidos pelas autoridades de saúde e vigilância sanitária;
- Dispor de lixeiras específicas para o descarte de luvas e máscaras;
- Realizar as reuniões de trabalho no formato virtual, sempre que possível, ou observar as medidas de distanciamento e higiene, para encontros presenciais;
- Manter as portas e janelas abertas, quando possível, a fim de evitar o manuseio de maçanetas.

➤ **Acervo (como em casos de museu)**

- Ampliar rotinas de higienização e limpeza dos acervos, com base em estudos e normas estabelecidas por profissionais especializados, observando-se as especificidades dos materiais, características químicas dos produtos e sua efetividade na desinfecção da superfície contra o COVID-19;
- Adequar treinamento das equipes de limpeza do museu, tendo em vista o reforço dos protocolos de higienização dos espaços e adequados à desinfecção pelo COVID-19, considerando os cuidados com o ambiente museológico;
- Manter as portas abertas e janelas, quando possível, a fim de evitar o manuseio de maçanetas. Portas corta-fogo ou que representem, quando abertas, riscos à segurança dos acervos ou impactem no controle ambiental, devem contar com álcool gel e papel toalha, se possível, instalados próximos, para possibilitar a higienização constante após manuseio.



➤ **Atendimento ao público**

a) Preparação para a chegada do público

- Definir o número máximo de visitantes permitidos no museu e informar ao público sobre o assunto;
- Definir o número máximo de visitantes por sala de exposição e informar ao público (é recomendável definir um número máximo de pessoas por metro quadrado para permitir uma distância de segurança de 1,5 m entre cada visitante);
- Determinar o tempo médio de visita para estabelecer intervalos de tempo;
- Considerar a reabertura gradual das exposições.
- Na medida do possível, estabelecer um sistema de reserva (online, por telefone e/ou email). Se possível, criar um sistema de bilheteria on-line.
- Considere o horário de funcionamento estendido.
- Considere horários de funcionamento dedicados a determinados grupos (por exemplo, maiores de 65 anos de idade).
- Negar acesso a pessoas que apresentam sintomas da doença.
- Notificar o público sobre restrições relacionadas ao contexto no website da instituição (se houver) e antes de entrar no museu.

➤ **Acesso público – adaptando o fluxo de visitantes**

- Evitar ou gerenciar filas nas entradas e balcões.
- Fazer marcações no solo para as filas, de modo a garantir que a distância recomendada de 1,5 m entre os visitantes seja mantida.
- Garantir a distância entre os visitantes e os balcões de recepção, possivelmente instalando vidro para proteger funcionários e visitantes.
- Fechar os guarda-volumes que requeiram a presença de funcionários para evitar manuseio e contato desnecessários (os armários podem permanecer disponíveis se forem desinfetados regularmente entre os usos).
- Garantir a manutenção de fluxos separados de entrada e saída e orientar o percurso nas salas de forma unidirecional (se possível).
- Visitas guiadas e atividades educativas podem ser oferecidas se a distância de segurança entre os participantes for respeitada. Definir intervalos de tempo específicos para visitas em grupo e restringir seu tamanho.
- Aberturas de áreas comerciais comuns (lanchonete, livraria, lojas) estão sujeitas a regulamentos nacionais específicos.

➤ **Acesso público – fortalecimento das medidas de saúde**



- Instalar dispositivos com desinfetante para as mãos na entrada do museu e fornecer sinalização de alerta para incentivar os visitantes a respeitar as medidas de saúde em vigor.
- Garantir que os visitantes tenham acesso aos banheiros (permitindo que lavem as mãos com sabão e água e dando preferência a material higiênico descartável). Adaptar esse acesso às regras de distanciamento social em vigor (marcação no chão, etc.).
- Garantir que os dispositivos, tais como audioguias, fones de ouvido e outros equipamentos similares que requerem manuseio sejam sistematicamente desinfetados após cada utilização.
- Instalações para deficientes e dispositivos educativos com botões de controle devem ser limpos frequentemente com desinfetantes.
- As portas internas deverão permanecer abertas (se possível). Caso contrário, elas devem ser desinfetadas toda vez que forem usadas.

➤ **Pessoal de recepção e segurança**

- A equipe de segurança deve estar presente na recepção e nas salas do museu para garantir não apenas que haja distância suficiente entre o visitante e as obras em exibição, mas também para garantir que haja distância suficiente entre os próprios visitantes. Se necessário, para garantir a segurança das obras e visitantes, as equipes podem ser complementadas por pessoal adicional;
- Fornecer aos funcionários dispositivos de proteção adequados (proteção de caixa registradora, máscaras, desinfetantes), condição obrigatória para abertura ao público.

➤ **Medidas de limpeza e conservação**

- Aumente os intervalos de limpeza de acordo com os regulamentos nacionais;
- Todas as áreas do museu acessíveis ao público devem ser limpas, no mínimo, diariamente. • Para garantir a conservação das coleções do museu, consulte também as recomendações atualizadas sobre o assunto. <https://www.icom.org.br/?p=1898> e <https://icom.museum/en/covid-19/resources/conservation-of-museum-collections/>

➤ **No escritório**

- Considerar a adaptação sustentável dos planos de emergência;
- Estender empréstimos para minimizar movimentação, manuseio e transporte;
- Áreas acessíveis às equipes serão limpas de acordo com as diretrizes nacionais;
- Equipamentos usados por vários membros da equipe precisarão ser desinfetados regularmente. Na ausência de padrões de desinfecção, este equipamento não deve ser usado;
- Os funcionários limparão seu local de trabalho diariamente com toalhas à base de álcool ou toalhas de papel, independentemente do serviço de limpeza em vigor;
- Qualquer funcionário cuja atividade não exija presença no local continuará trabalhando em casa e de acordo com os regulamentos nacionais.



11. CENTRAL DE ATENDIMENTO AO TURISTA (CAT)

➤ **Equipes de Trabalho**

- Analisar possibilidade de dar continuidade ou de adotar rotinas de trabalho específicas, tais como o regime de teletrabalho para os profissionais que possam executar seu trabalho de forma remota e de regime de escala de revezamento às equipes cuja presença é essencial;
- Observar medidas de distanciamento físico, analisando a possibilidade de readequação dos espaços de trabalho e evitar compartilhamento de objetos de uso individual;
- Observar os sistemas de ar condicionado;
- Aumentar a atenção e número de vezes de desinfecção regular do local de trabalho, as superfícies e os objetos manipulados, em especial das áreas comuns, como copa e banheiros;
- Disponibilizar álcool gel nas áreas de trabalho, próximas a maçanetas, portas, escadas rolantes, banheiros e áreas comuns;
- Adotar o uso obrigatório de equipamentos de proteção individual (EPI), em especial as máscaras, observando-se os protocolos quanto ao modelo, colocação, retirada, descarte, tempo de permanência com o mesmo equipamento, dentre outros cuidados. Garantir o fornecimento de equipamentos de proteção individual (EPI) a todos os trabalhadores e trabalhadoras do CAT, em número suficiente, considerando-se os protocolos de uso fornecidos pelas autoridades de saúde e vigilância sanitária;
- Dispor de lixeiras específicas para o descarte de luvas e máscaras;
- Realizar as reuniões de trabalho no formato virtual, sempre que possível, ou observar as medidas de distanciamento e higiene, para encontros presenciais;
- Manter as portas e janelas abertas, quando possível, a fim de evitar o manuseio de maçanetas.

➤ **Atendimento ao público**

a) Preparação para a chegada do público

- Definir o número máximo de visitantes permitidos no CAT e informar ao público sobre o assunto;
- Definir o número máximo de visitantes por sala de exposição e informar ao público (é recomendável definir um número máximo de pessoas por metro quadrado para permitir uma distância de segurança de 1,5 m entre cada visitante);
- Determinar o tempo médio de visitas para estabelecer intervalos de tempo;
- Considere o horário de funcionamento estendido.
- Considere horários de funcionamento dedicados a determinados grupos (por exemplo, maiores de 65 anos de idade).
- Negar acesso a pessoas que apresentam sintomas da doença;
- Notificar o público sobre restrições relacionadas ao contexto no website da instituição (se houver) e antes de entrar no museu.



➤ **Acesso público – adaptando o fluxo de visitantes**

- Evitar ou gerenciar filas nas entradas e balcões;
- Fazer marcações no solo para as filas, de modo a garantir que a distância recomendada de 1,5 m entre os visitantes seja mantida;
- Garantir a distância entre os visitantes e os balcões de recepção, possivelmente instalando vidro para proteger funcionários e visitantes;
- Fechar os guarda-volumes que requeiram a presença de funcionários para evitar manuseio e contato desnecessários (os armários podem permanecer disponíveis se forem desinfetados regularmente entre os usos);
- Garantir a manutenção de fluxos separados de entrada e saída e orientar o percurso nas salas de forma unidirecional (se possível);
- Visitas guiadas e atividades educativas podem ser oferecidas se a distância de segurança entre os participantes for respeitada. Definir intervalos de tempo específicos para visitas em grupo e restringir seu tamanho;
- Aberturas de áreas comerciais comuns (lanchonete, livraria, lojas) estão sujeitas a regulamentos nacionais específicos.

➤ **Acesso público – fortalecimento das medidas de saúde**

- Instalar dispositivos com desinfetante para as mãos na entrada e fornecer sinalização de alerta para incentivar os visitantes a respeitar as medidas de saúde em vigor;
- Garantir que os visitantes tenham acesso aos banheiros (permitindo que lavem as mãos com sabão e água e dando preferência a material higiênico descartável). Adaptar esse acesso às regras de distanciamento social em vigor (marcação no chão, etc.);
- Instalações para deficientes e dispositivos educativos com botões de controle devem ser limpos frequentemente com desinfetantes;
- As portas internas deverão permanecer abertas (se possível). Caso contrário, elas devem ser desinfetadas toda vez que forem usadas.

Pessoal de recepção e segurança

- A equipe do CAT e segurança deve estar presente na recepção e para garantir não apenas que haja distância suficiente entre os visitantes;
- Fornecer aos funcionários dispositivos de proteção adequados (proteção de caixa registradora, máscaras, desinfetantes), condição obrigatória para abertura ao público.

Medidas de limpeza e conservação

- Aumente os intervalos de limpeza de acordo com os regulamentos nacionais;

No escritório

- Considerar a adaptação sustentável dos planos de emergência;



- Áreas acessíveis às equipes serão limpas de acordo com as diretrizes nacionais;
- Equipamentos usados por vários membros da equipe precisarão ser desinfetados regularmente. Na ausência de padrões de desinfecção, este equipamento não deve ser usado;
- Os funcionários limparão seu local de trabalho diariamente com toalhas à base de álcool ou toalhas de papel, independentemente do serviço de limpeza em vigor;
- Qualquer funcionário cuja atividade não exija presença no local continuará trabalhando em casa e de acordo com os regulamentos nacionais.

REFERÊNCIAS

Medidas de proteção para redução do risco ocupacional de exposição à covid-19 nos serviços de saúde. **Governo de Campinas**, 2020. Disponível em: <<https://covid-19.campinas.sp.gov.br/>> Acesso: 19 jan 2021.

Recomendações para reabertura pós-pandemia. **Instituto Brasileiro de Museus**, 2020. Disponível em: <<https://www.museus.gov.br/ibram-publica-recomendacoes-aos-museus-em-tempo-de-covid-19/>> Acesso: 14 jan 2021.

Museus e o fim da quarentena: como garantir a segurança do público e da equipe. **International Council of Museums**, Brasil. 2020. Disponível em: <<https://www.icom.org.br/?p=1920>> Acesso: 15 jan 2021.

Esclarecimentos e informações para o setor de Turismo. **Ministério do Turismo**, 2020. Disponível em: <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/coronavirus>> Acesso: 17 jan 2021.

Governo federal lança a Retomada do Turismo. **Ministério do Turismo**, 2020. Disponível em: <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/governo-federal-lanca-a-retomada-do-turismo>> Acesso: 17 jan 2021.

Manual sobre coronavírus. **Ministério do Turismo**, 2020. Disponível em: <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/manual-20coronavrus-20-2001-05-pdf>> Acesso: 17 jan 2021.

Qual é o jeito certo de lavar as mãos? **Nocta Seguros e Benefícios**, 2020. Disponível em: <http://nocta.com.br/blog/2020/03/18/qual-e-o-jeito-certo-de-lavar-as-maos/> Acesso: 18 jan 2021.

Guia de Unidades de Saúde. **Secretaria Municipal de Saúde**. Disponível em: <<https://www.saoluis.ma.gov.br/semus/conteudo/1771>> Acesso: 17 jan 2021.

Dicas de conservação e higienização do seu EPI. **Tuiuti**, 2020. <https://www.epi-tuiuti.com.br/blog/seguranca-do-trabalho/veja-10-dicas-de-higienizacao-e-conservacao-para-seu-epi-durar-mais-tempo/>

Safe Travels, Global Protocols & Stamp for the New Normal. **World Travel & Tourism Council**, 2020. Disponível em: <https://wtcc.org/COVID-19/Safe-Travels-Global-Protocols-Stamp> Acesso: 12 jan 2021.



Patrimônio da Humanidade

ANEXO A

Quadro 1: Informações sobre as Unidades de Saúde do município de São Luís

UNIDADES DE SAÚDE DE SÃO LUÍS	ENDEREÇO	TELEFONE
HOSPITAL DR. DJALMA MARQUES (Socorrão I)	Rua do Passeio, S/N – Centro	(98) 3212-8319/ 8320/ 8322
HOSPITAL DE URG. E EMER. DR. CLEMENTINO MOURA (SOCORRÃO II)	Rua Tancredo Neves, S/N – Santa Efigênia	(98) 3212-2701/3212-2702
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO I	Rua 09, S/N – COHATRAC	(98) 3238-5786 / 3238-5961
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO II	Rua Hemetério Leitão, S/N - São Francisco	(98) 3238-5786 / 3238-5961
UNIDADE MISTA DO BEQUIMÃO	Av. do Contorno s/n Bequimão	(98) 3212-8700/8701
UNIDADE MISTA DO COROADINHO	Rua da Vitória, s/n Coroadinho	(98) 31128402
UNIDADE MISTA DO ITAQUI-BACANGA	Av. dos Portugueses, s/n - Vila Izabel	(98) 3212-8900
UNIDADE MISTA DO SÃO BERNARDO	Av. Tiradentes, S/N – São Bernardo	(98) 3212-2801/2804
PRONTO SOCORRO DO ANIL	Av. Casemiro Júnior, S/N – Anil	(98)3212-8800/3212-8802/3212-8803

Fonte: elaboração própria.



Patrimônio da Humanidade

ANEXO B

PASSO A PASSO A HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

Neste momento de grande preocupação com o coronavírus, devemos ficar atentos à prevenção:

- Primeiro, umedeça as mãos com uma quantidade boa de sabão. Qualquer sabão serve, não precisa ser sabonete especial.
- Espalhe este sabão primeiro pelas palmas das mãos, de um lado e do outro.
- Para eliminar as bactérias e os vírus, precisa lavar também um pouco nos punhos, além das costas das mãos.
- Depois, lave no vão dos dedos. Isso é fundamental. Não esqueça do polegar.
- Lave as ponta dos dedos para higienizar as unhas. Faça movimentos circulares das pontas dos dedos na palma da outra mão.
- Enxágue bem.
- O ideal é enxugar a mão com papel.

Se a torneira não for do tipo automática, que fecha sozinha, use o papel para abri-la ou fechá-la. O mesmo vale para a porta, ao sair do banheiro, para não tocar na maçaneta.

Não tem como lavar as mãos? A solução é o álcool. É fundamental reforçar esse hábito básico de higiene, lavar as mãos com água e sabão, mas, se não for possível, o álcool gel é um substituto para essa higienização.

O álcool ainda deve ser utilizado para **desinfetar celulares, teclados, cadeiras, maçanetas e outros objetos** que sejam de uso coletivo e tocados por várias pessoas com frequência.

A indicação é que o produto seja o álcool 70, isto é, que seja **composto de 70% de álcool etílico** (etanol). De acordo com o Conselho Federal de Química, essa é a quantidade necessária para combater micro-organismos como bactérias, vírus e fungos.

Figura 1: Passo a passo de como lavar a mão



Fonte: Nocta

Figura 2: passo a passo de como higienizar as mãos com álcool em gel



Fonte: Governo de Campinas

PASSO A PASSO DA HIGIENIZAÇÃO DOS EPIS

Os Equipamentos de Proteção Individual (EPIS) são dispositivos de uso individual que servem para garantir e preservar a segurança do trabalhador em caso de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais. Este conceito é definido pela Norma Regulamentadora de número 6 (NR 6) do Ministério do Trabalho e Emprego, que também define como obrigatório que o empregador disponibilize os EPIS adequados para cada função, sempre de forma gratuita e em boas condições de uso.

Além de adquirir e disponibilizar os EPIS, os empregadores têm a obrigação de oferecer treinamentos de capacitação a seus colaboradores, de modo que todos saibam como utilizar os dispositivos de maneira correta e segura. Também é imprescindível que o trabalhador entenda a importância de cada um dos equipamentos e se preocupe em mantê-lo conservado e higienizado.

10 dicas de higienização e conservação para os EPIS:



- Caso o EPI seja lavável, prefira sempre realizar a lavagem com sabão neutro;
- Esteja atento para EPIs que devem ser higienizados com produtos específicos. É o caso de óculos de proteção, por exemplo;
- Seque os EPIs na sombra, pois eles podem ser danificados quando expostos ao sol;
- Tome cuidado para não derrubar o EPI durante a higienização, pois isso pode comprometer sua integridade;
- Assim que utilizar o EPI, guarde-o corretamente em local seguro e livre de fatores potencialmente prejudiciais ao material do equipamento — como calor ou umidade;
- Nunca guarde o EPI molhado ou úmido, pois ele pode criar mofo ou outras bactérias;
- Nunca misture os EPIs com o seu vestuário;
- Jamais utilize os calçados de segurança sem meias;
- Se o EPI foi descartável, sempre faça o descarte em um local adequado;
- Utilize pó anticéptico diariamente ao utilizar os calçados de segurança.

Dica importante: a higienização e conservação dos EPIs são ações que devem ser realizadas regularmente, e fazem parte da segurança do trabalho. Isso significa que é necessário que essas dicas sejam cumpridas adequadamente para garantir a eficiência dos equipamentos, além de promover a qualidade de vida do trabalhador.