

Protocolos de Reabertura

Protocolo Setorial 17 - Agências de viagens e turismo



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

PROTÓCOLOS SETORIAIS

Protocolo Setorial 17 - Agências de viagens e turismo

1. NORMAS GERAIS

1.1. Os atendimentos presenciais nas agências de viagens e turismo passam a ser permitidos na Fase 3, sendo que visitas de clientes e fornecedores nos escritórios devem ser evitadas ou restritas, sempre com agendamento prévio e obedecendo as medidas sanitárias e de proteção estipuladas pelo Protocolo Geral.

1.2. No caso de estabelecimento localizado dentro de centros comerciais, a empresa deverá cumprir adicionalmente os protocolos específicos do centro comercial, sem prejuízo aos termos do Protocolo Geral e Setorial ao qual ele está submetido.

1.3. Promover a medição da temperatura (utilizar o termômetro digital infravermelho de testa), na entrada do estabelecimento, dos funcionários, clientes, fornecedores, terceirizados etc.

1.4. Estimular a hidratação e alimentação saudável como forma de manter a imunidade pessoal.

PROTOSCOLOS SETORIALS

1.4. Disponibilizar álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos) em locais estratégicos, como entrada do estabelecimento, acesso aos elevadores, balcões de atendimento, para uso de funcionários e clientes.

1.5. Providenciar o controle de acesso, a marcação de lugares reservados aos clientes, o controle da área externa do estabelecimento e a organização das filas para que seja respeitada a distância mínima de 2,0 (dois) metros entre as pessoas.

1.6. Colocar sinal indicativo de número máximo de pessoas permitido para garantir o distanciamento social nos ambientes, reforçando a aplicação das medidas de distanciamento social através de sinais, cartazes e marcações no chão.

1.7. A informação é uma poderosa arma para combatermos a pandemia da COVID-19, assim, para a segurança do cliente, sempre que possível verificar as informações mais atuais sobre o estágio da pandemia no local da viagem.

1.8. Verificar se os parceiros e/ou provedores de serviços estão alinhados aos protocolos de higiene e distanciamento social. A partir disso, calcular os riscos e benefícios da viagem.

PROTÓCOLOS SETORIAIS

1.9. Orientar todos os clientes das situações que poderão ser encontradas durante o período das viagens em decorrência das ações do combate à proliferação da COVID-19, tais como a implantação do QR Code nos processos de check-in e check-out, cardápios, inscrição em eventos, entre outros; o serviço de café da manhã nos hotéis somente poderá ser à la carte ou continental; a capacidade máxima de atendimento presencial em restaurantes dos hotéis serão reduzidas; vedação de uso de algumas áreas, tais como piscinas, academias de ginásticas, spas e saunas.

1.10. Certificar que as empresas contratadas para a realização de eventos, reuniões, festas, viagens, turismo e demais estão em conformidade às normas indicadas nos Protocolo Geral e Específicos aos quais estão vinculadas.

2. TRANSPORTE E TURNOS

2.1. Sempre que possível, deverão ser suspensos os controles de acesso que exijam contato manual dos colaboradores, tais como controle biométrico de ponto e catracas com leitura de digitais. Na impossibilidade de tal medida, disponibilizar ao lado álcool em gel ou líquido a 70% para higiene das mãos.

PROTÓCOLOS SETORIAIS

2.2. Estabelecer escalonamento de horários de trabalho para minimizar riscos de aglomeração em todos os ambientes internos, incluindo áreas sociais como elevadores, escadas etc.

2.3. Em equipes maiores (acima de 30 funcionários), criar espaços definidos de trabalho para diferentes grupos e evitar contato entre eles, para facilitar o mapeamento e não acontecer o contágio.

3. EPIS

3.1. É obrigatório que todos os trabalhadores e clientes façam uso de proteção facial (máscara de tecido preferencialmente ou descartável).

3.2. Disponibilizar 4 (quatro) máscaras para cada funcionário, com cores diferentes, de preferência, visando o reconhecimento da substituição ao longo do dia e em dias alternados, com o uso de 2 máscaras por dia (manhã e tarde); orientar com cartazes e informativos sobre a correta lavagem das máscaras (imersão da máscara em recipiente com água potável e água sanitária, 2,0% a 2,5%, por 30 minutos, após o tempo de imersão, lavar a máscara em água corrente e sabão, podendo ser reutilizada quando estiver totalmente seca).

PROTÓCOLOS SETORIAIS

4. SAÚDE DOS FUNCIONÁRIOS

4.1. Atendimento integral às recomendações do Protocolo Geral.

4.2. Alternar dias de comparecimento entre os funcionários nas equipes e considerar jornadas de trabalho reduzidas nos primeiros meses, ou, se possível, escalonar os horários e intervalos de início e término do turno.

4.3. Em caso de viagem, quando o funcionário retornar de uma zona onde a pandemia esteja se expandindo, deverá ser feito o monitoramento dos eventuais sintomas por 14 dias, verificando a temperatura do corpo 2 vezes ao dia. Caso desenvolva febre ou tosse, o funcionário deverá permanecer em casa, isolado. As autoridades sanitárias locais deverão ser avisadas.

4.4. Acompanhar também a ocorrência de casos suspeitos ou confirmados na família/residência do funcionário.

4.5. Nos casos em que os funcionários atuem em postos de atendimento localizados nas dependências de terceiros (clientes ou fornecedores), fornecer orientação e materiais de proteção e solicitar aos terceiros que os protocolos mínimos de higiene sejam aplicados no ambiente, visando a proteção desses funcionários.

PROTOCOLOS SETORIAIS

5. CONDIÇÕES SANITÁRIAS

5.1. Ao chegarem na empresa, os funcionários deverão higienizar as mãos e antebraço com água e sabão durante no mínimo 20 segundos, esfregando também as partes internas das unhas ou utilizar álcool em gel a 70%.

5.2. Limitar a quantidade de clientes que entram no estabelecimento, restringindo a no máximo um cliente para cada doze metros quadrados, respeitando o distanciamento mínimo recomendado de 2 (dois) metros entre os clientes nas áreas de venda ou atendimento. Em estabelecimentos com sala de recepção, intercalar as cadeiras de espera com o distanciamento de dois metros.

5.3. Os pagamentos deverão, preferencialmente, ser realizados por métodos eletrônicos (aplicativos, cartão etc.), desde que obedecida a distância do funcionário do caixa e clientes, evitando o contato direto.

5.4. Em caso de filas, dentro ou fora do estabelecimento, deverão ser obedecidas as medidas de prevenção quanto ao distanciamento mínimo (com as devidas demarcações realizadas pela empresa) e ao uso de máscaras e EPIs do Protocolo Geral. A empresa deverá disponibilizar funcionário dedicado exclusivamente para organizar e orientar as filas, dentro e fora do estabelecimento.

PROTÓCOLOS SETORIAIS

- 5.5. Capacitar todos os colaboradores em como orientar os clientes sobre as medidas de prevenção.
- 5.6. Reforçar a higienização do material de trabalho.
- 5.7. Quando pertinente, nas áreas de circulação interna dos estabelecimentos, sempre demarcar com sinalização a distância de 2 metros que deve ser mantida entre um cliente e outro e utilizar de meios para demarcar o sentido único do fluxo interno de pessoas, determinando a entrada e saída dos estabelecimentos.
- 5.8. Instalar barreiras físicas entre o funcionário e os clientes nos pontos de pagamentos que eventualmente haja no local.
- 5.9. Uso obrigatório ou disponibilização de limpa sapato, tapete sanitizante de hipoclorito de sódio a 2% para higienização e desinfecção de sapatos na entrada do estabelecimento.
- 5.10. Evitar tocar em objetos comuns, interruptores de luz, portas etc. Realizar a limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários, entre outros).

PROTÓCOLOS SETORIAIS

5.11. Priorizar a realização das reuniões por teleconferência. Caso seja necessário realizar reuniões presenciais, informar aos participantes das medidas planejadas relacionadas à COVID-19, orientar sobre as formas descontraídas de cumprimento sem se tocar e manter os nomes e contatos dos participantes por pelo menos um mês.

5.12. Se algum participante do grupo de viagem tiver que se isolar por testar positivo ou suspeita da COVID-19, o organizador deverá informar aos outros participantes acerca do monitoramento dos sintomas por 14 dias.

5.13. Modificar qualquer serviço de café, cantina, sala de almoço para eliminar pontos de maior aglomeração de pessoas, aumentar o período de funcionamento e distribuir os funcionários em horários de refeição distintos para evitar aglomerações, utilizar somente um dos lados da mesa, ou alternar os lados, como forma de evitar que as pessoas fiquem frente à frente com as demais, desincentivar a proximidade entre pessoas durante as refeições, mantendo sempre um lugar vazio entre elas.

5.14. Rotineiramente executar o serviço de limpeza e desinfecção pré e pós-turno da estação de trabalho.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ