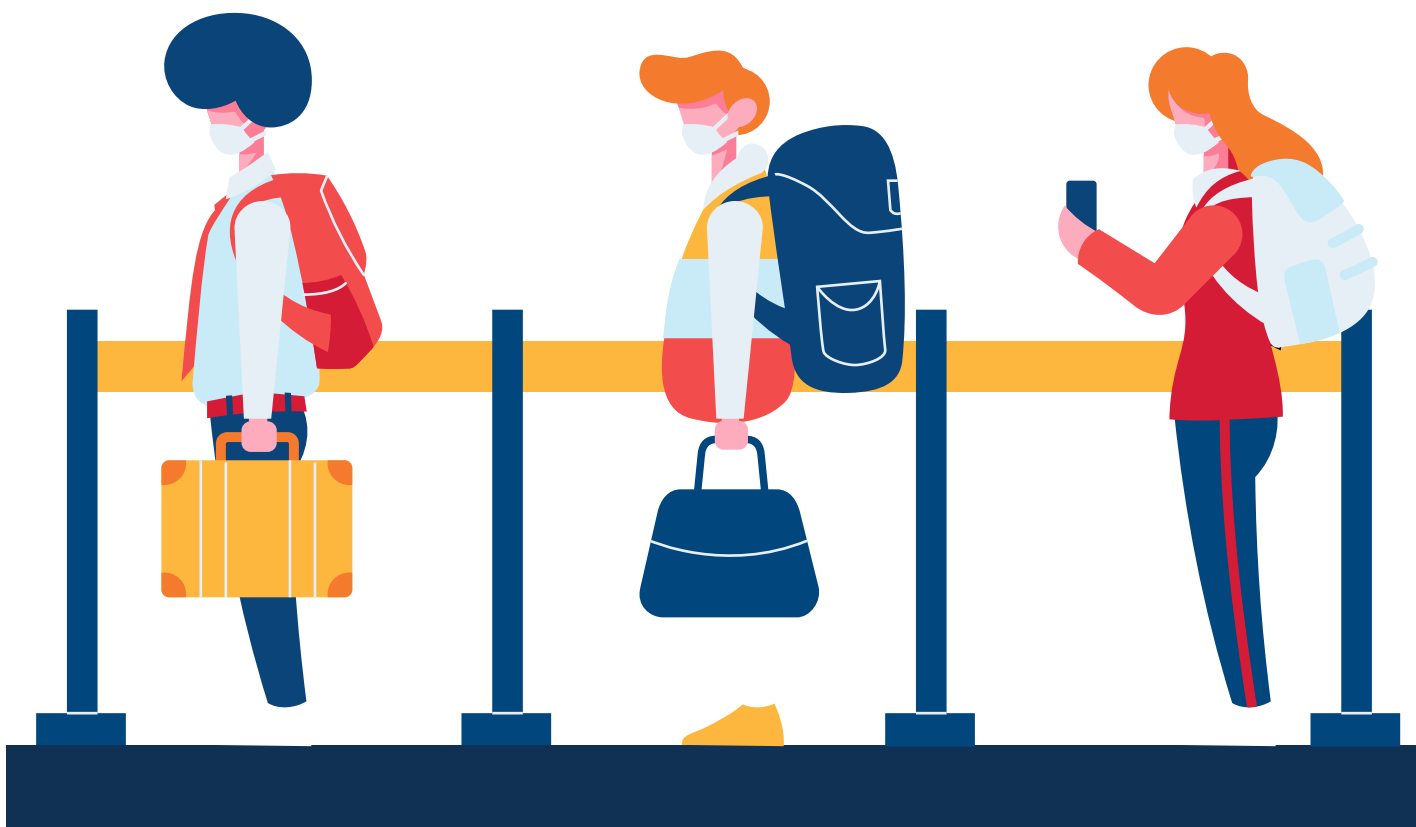


Protocolo de Biossegurança nos Serviços de Turismo do Amazonas

Agências de Viagens



Roselene Silva de Medeiros

Presidente

Orlando Câmara

Vice Presidente

Ana Cláudia Rego

Diretora de Promoção e Marketing

Cléia Viana

Diretora de Negócios e Eventos

Denise Bezerra

Diretora de Produtos Turísticos

Juvenal Pinheiro

Diretoria Administrativa e Financeira

Pesquisa e elaboração do documento

Daniel Bernardes

Lena Emmanuelle Pampolha

Coordenação

Cléia Viana

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	01
2. RECOMENDAÇÕES GERAIS.....	02
3. AGÊNCIA DE VIAGENS.....	03
3.1 Orientação para realização de viagens	05
3.2 Orientação aos viajantes com destino ao exterior.....	06
4. DÚVIDAS FREQUENTES.....	07
5. REFERÊNCIAS	14



1. Apresentação

Palavras Da Presidente

A pandemia causada pelo SARS-CoV2, novo coronavírus ou COVID19, trouxe várias mudanças para o cotidiano da população global e afetou diretamente o Turismo numa escala nunca antes vista. Por não existir ainda um medicamento comprovadamente eficaz contra esse vírus, fomos tomados por medidas como o distanciamento social para desacelerar a transmissão e não colapsar os sistemas de saúde, o que nos impôs a uma longa quarentena e estabeleceu drásticas mudanças no nosso cotidiano. Para nos mantermos ativos o uso das mídias digitais foram fundamentais para nos unir, reunir e comunicar.

As conectividades foram acessadas por meios tecnológicos, reuniões, tomadas de decisões e encontros familiares passaram a ser virtuais, a escola passou também pela transformação digi-

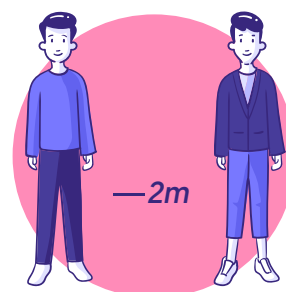
tal tornando-se remota, o trabalho virou home office tendo que se adequar a uma estrutura doméstica transformando a informação em conhecimento. Contudo, podemos afirmar com segurança que quando tudo passar, o período de pós-pandemia ou o “novo normal” como nomearam filósofos e economistas, nos obrigará a nos reinventar como humanos e isso fala principalmente a produção do nosso trabalho. Contudo, consideramos que o grande aprendizado nesse período de pandemia foi o uso das tecnologias para incrementar os serviços do Turismo, e aplicação dos Protocolos de Biossegurança como recomendações e orientações de medidas sanitárias garantirão a médio e longo prazo a confiança e a retomada do Turismo. Assim, o Governo do Amazonas através do governador, senhor Wilson Lima e a Empresa Estadual de Turismo-Amazonastur recomendam a implantação do Protocolo de Biossegurança nos diversos segmentos do Turismo, para que contribua de imediato com a reconstrução e retomada do Turismo no Amazonas.



Roselene Medeiros

2. Recomendações Gerais

- a) Lavar frequentemente as mãos com água e sabão;
- b) Se não tiver acesso água e sabão ou quando as mãos não estiverem visivelmente sujas, utilizar álcool gel a 70%;
- c) Etiqueta respiratória:
- Utilizar lenço descartável para higiene nasal;
 - Cobrir nariz e boca ao espirrar ou tossir;
 - Lavar as mãos com água e sabão após tossir ou espirrar.
- d) Evitar tocar nas mucosas dos olhos, nariz, boca sem as mãos limpas;
- e) Manter uma distância de no mínimo 2 metros entre pessoas;
- f) Utilizar frequentemente máscaras de tecido reutilizáveis ou descartáveis, cobrindo boca e nariz;
- g) Realizar correta higienização e desinfecção seguindo as orientações de higienização no site do Ministério da saúde <https://www.saude.gov.br> , ou da Anvisa <http://portal.anvisa.gov.br>.

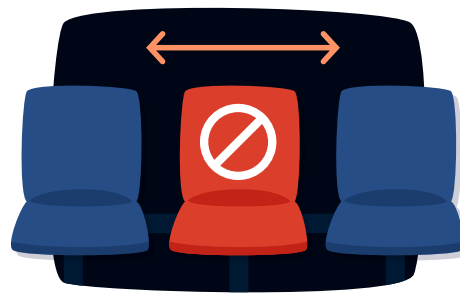


3. Agências de Viagens

- Limpeza profunda e distanciamento social com sinalização visual;
- Uso constante de máscaras;
- Incentivo ao uso de tecnologia em itens como mapas [digitais], gestão de filas, criação de pacotes em formas digitais e vendas on-line;
- Disponibilização de dispositivos para pagamento sem contato e emissão de recibo eletrônico;
- Wi-fi gratuito para clientes presentes na loja;
- Disponibilizar dispositivos de álcool em gel para mãos nas entradas e saídas das lojas;
- Gerenciamento de assentos e filas de acordo com os requisitos de distanciamento social;
- Limitação da capacidade máxima para evitar aglomerações.

ESTIMULAR ROTEIROS NACIONAIS;

- Priorizar atendimentos via e-mail, WhatsApp e redes sociais com o maior número de informações sobre o destino procurado pelo cliente, evitando o atendimento presencial;
- Buscar manter as portas abertas em tempo integral;
- Não realizar reuniões presenciais em área fechada, utilizar o modo virtual para desaglomerar, ou se imperiosamente necessário procurar reduzir o número de participantes. Controlar o tempo de duração, procurando ser rápido e eficaz;
- Fazer diariamente a higienização das mesas, teclados e mouses pelo menos duas vezes por turno;
- Disponibilizar produtos e tecnologias para a higienização e desinfecção dos sapatos na entrada dos estabelecimentos;
- Orientar ao cliente sobre todas as recomendações e ações realizadas pelo Estado.



3.1 Orientações para realização de viagens

- Seguir as Recomendações Gerais do item 1 deste Documento;
- Optar por fazer o check in virtual;
- Manter uma distância de 2 metros em filas de embarque e desembarque;
- Estar ciente da situação sanitária de seu destino e seguir as orientações das autoridades públicas do local;
- Evitar multidões ou locais com grande fluxo de pessoas, como mercado, shoppings, cinemas, teatros, aeroportos e rodoviárias;
- Não compartilhar objetos de uso pessoal;
- Ao utilizar banheiros públicos, tomar medidas de higiene como: lavar as mãos e usar álcool em gel;
- Não ser negligente e monitorar sua saúde para sintomas de COVID-19.

Caso apresente algum sintoma:

- Fazer isolamento obrigatório;
- Evitar contato com outras pessoas, exceto para consultas com profissional de saúde caso necessite, devendo usar máscara durante o deslocamento, mas se possível opte pela telemedicina [acessadas pelas plataformas virtuais como Whats app, Skype ou outros];
- Seguir as orientações de encaminhamentos para os hospitais de atendimento, caso seja necessário;
- Lembrar que quando você se cuida também está cuidando dos outros.



Caso apresente dificuldade para respirar:

- Procurar atendimento médico imediato;
- Usar máscara durante todo o deslocamento;
- Seguir as orientações da autoridade de saúde pública local.
- Caso o viajante apresente sintomas durante o voo, ele deverá informar o comissário de bordo para que sejam adotados os protocolos de atendimento e planos de contingência estabelecidos. Observar recomendações da cia aérea escolhida.

Obs: Caso o viajante não apresente sintomas, mas acredite que foi exposto a alguém com COVID-19, ele deverá seguir as orientações para quarentena por 14 dias [auto isolamento]

3.2 Orientação aos viajantes com destino ao exterior

Neste momento, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária desaconselha a realização de viagens não essenciais. Muitos países adotaram restrições de viagem ou de fronteira, como restrições de movimento e quarentena, além de suspensão de voos.

Novas restrições podem ser impostas com pouca antecedência e, assim, os planos de viagem podem sofrer graves interrupções, sendo o viajante forçado a permanecer fora do Brasil por mais tempo do que o esperado, podendo também ter acesso reduzido a cuidados de saúde.

Caso seja necessária a realização de viagem para fora do Brasil, orienta-se:

- Antes de viajar, verifique os avisos de saúde sobre a COVID-19 e conheça os riscos à saúde do seu destino;
- Entenda os riscos de sua segurança e proteção no exterior;
- Garanta que tenha recursos financeiros e o atendimento às suas necessidades básicas, incluindo seguro-saúde e medicamentos, caso as viagens sejam interrompidas no exterior.



4. Dúvidas Frequentes

Definição de caso suspeito:

DEFINIÇÃO 1: SÍNDROME GRIPAL (SG): indivíduo com quadro respiratório agudo, caracterizado por sensação febril ou febre, mesmo que relatada, acompanhada de tosse ou dor de garganta ou coriza ou dificuldade respiratória.

- EM CRIANÇAS [MENOS DE 2 ANOS DE IDADE]: considera-se também obstrução nasal, na ausência de outro diagnóstico específico.
- EM IDOSOS: a febre pode estar ausente. Deve-se considerar também critérios específicos de agravamento como síncope, confusão mental, sonolência excessiva, irritabilidade e inapetência.

DEFINIÇÃO 2: SÍNDROME RESPIRATÓRIA AGUDA GRAVE (SRAG): Síndrome Gripal que apresente: dispneia/desconforto respiratório ou pressão persistente no tórax ou saturação de O² menor que 95% em ar ambiente ou coloração azulada dos lábios ou rosto.

- EM CRIANÇAS [MENOS DE 2 ANOS DE IDADE]: além dos itens anteriores, observar os batimentos.

Febre: Considera-se febre aquela acima de 37,8°. Alerta-se que a febre pode não estar presente em alguns casos como, por exemplo, em pacientes jovens, idosos, imunossuprimidos ou que em algumas situações possam ter utilizado medicamento antitérmico. Nestas situações, a avaliação clínica deve ser levada em consideração e a decisão deve ser registrada na ficha de notificação. Considerar a febre relatada pelo paciente, mesmo não mensurada.

Contato próximo de casos suspeitos ou confirmados da COVID-19:

Uma pessoa que teve contato físico direto [por exemplo, apertando as mãos];

- Uma pessoa que tenha contato direto desprotegido com secreções infecciosas [por exemplo, sendo tossida, tocando tecidos de papel usados com a mão nua];
- Uma pessoa que teve contato frente a frente por 15 minutos ou mais e a uma distância inferior a 2 metros;
- Uma pessoa que esteve em um ambiente fechado [por exemplo, sala de aula, sala de reunião, sala de espera do hospital etc.] por 15 minutos ou mais e a uma distância inferior a 2 metros;
- Um profissional de saúde ou outra pessoa que cuida diretamente de um caso COVID-19 ou trabalhadores de laboratório que manipulam amostras de um caso COVID-19 sem equipamento de proteção individual recomendado [EPI] ou com uma possível violação do EPI;
- Um passageiro de uma aeronave sentado no raio de dois assentos [em qualquer direção] de um caso confirmado de COVID-19, seus acompanhantes ou cuidadores e os tripulantes que trabalharam na seção da aeronave em que o caso estava sentado.



Máscaras Caseiras:

Viajantes podem produzir e utilizar suas próprias máscaras caseiras. A fabricação das máscaras caseiras a partir de tecidos como: tecido de saco de aspirador, cotton [composto de poliéster 55% e algodão 45%], tecido de algodão [como camisas 100% algodão] e fronhas de tecido antimicrobiano, podem assegurar uma boa efetividade se forem bem desenhadas e higienizadas corretamente. Maior detalhamento das orientações quanto as máscaras caseiras podem ser encontradas no Nota Informativa disponível em <https://www.saude.gov.br/images/pdf/2020/Abril/04/1586014047102-Nota-Informativa.pdf>.

As máscaras caseiras não são indicadas: para uso na assistência à saúde, no atendimento de viajantes suspeitos ou mesmo na abordagem aos meios de transporte.



Cuidados com a máscara de tecido:

- Assegurar-se de que a máscara está limpa;
- Fazer a adequada higienização das mãos antes de colocá-la;
- Evitar o contato com a parte frontal da máscara e, havendo o contato, higienizar imediatamente as mãos;
- Colocar e retirar as máscaras, tocando no elástico ou na extremidade de amarrar, não tocando na parte frontal;
- Cobrir totalmente a boca e o nariz, sem deixar espaços nas laterais;
- Utilizar a mesma máscara por, no máximo, três horas, mas caso fique úmida, trocá-la antes;
- Repetir os procedimentos de higienização das mãos sempre que retirar e recolocar a máscara;
- As máscaras limpas de reposição devem estar separadas das máscaras usadas, para que não haja contaminação cruzada. Máscaras usadas devem ser acondicionadas em sacos plásticos fechados, em local distante da manipulação de alimentos e destinado a este fim e, caso o estabelecimento opte pela lavagem em lavanderia profissional, deve dispor de local adequado para o acondicionamento.



Tempo de permanência do vírus em superfícies, segundo estudos atuais:

- Plástico - 5 dias
- Alumínio - 8 horas
- Inox - 48 horas
- Luvas cirúrgicas - 8 horas
- Vidro - 4 dias
- Papel - 5 dias

O Coronavírus SARS-CoV-2 (Covid-19) é muito sensível ao detergente ou sabão e a temperatura quente (45°C ou mais)



Refeitórios no ambiente de trabalho:

- 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;
 - Estimular que funcionários sentem sempre em posições fixas para possibilitar a identificação de quem teve contato próximo em caso de transmissão;
 - Distanciar e demarcar as mesas para que mantenham uma distância mínima segura;
 - Reforçar a higienização de mesas, cadeiras e pontos de limpeza dos funcionários [pias, banheiros, etc.];
 - Fornecer pratos prontos e evitar o self-service;
- Estimular os funcionários a higienizar as mãos com água e sabonete ou álcool antes e depois de entrar no restaurante;
- Orientar os funcionários a retirar a máscara facial ao sentar, descartá-las dentro de um saco plástico individual e, posteriormente, jogá-la na lixeira.



Funcionário com teste positivo para a Covid-19:

Após a confirmação com parecer médico formal, o funcionário deve permanecer afastado do trabalho e em isolamento até receber autorização médica para retornar a rotina normal. Além disso, deve reforçar os cuidados em casa para prevenir a contaminação dos familiares.

Retorno de funcionário afastado por Covid-19:

O funcionário diagnosticado com Covid19 só poderá retornar ao trabalho com autorização médica. Se ao término do período de afastamento recomendado pelo médico persistirem os sintomas, o funcionário deve ser orientado a permanecer em sua residência por mais 7 dias. Se ao final deste período ainda houver qualquer sintoma, o funcionário deve procurar novamente o atendimento médico presencial.

Equipe em que um funcionário teste positivo para a Covid-19:

O funcionário com Covid-19 será afastado. Recomenda-se o afastamento do restante da equipe que teve contato com o funcionário contaminado pelos próximos 14 dias. Quem não teve contato direto, deve manter sua rotina normal de trabalho, intensificando todas as medidas preventivas. É essencial acompanhar o surgimento de sintomas.

Observação 1: Todas essas medidas são baseadas no conhecimento atual sobre os casos de infecção pelo SARS-CoV-2 e podem ser alteradas se novas informações sobre o vírus forem disponibilizadas.

Observação 2: As agências de viagens, hotéis, pousadas, guias de turismo deverão observar se seus parceiros envolvidos nos passeios vendidos estão seguindo as recomendações e protocolos de higienização para garantir a proteção de seus clientes.

5. Referências

- Kampf G et al., Persistence of coronaviruses on inanimate surfaces and their inactivation with biocidal agents, *Journal of Hospital Infection*, <https://doi.org/10.1016/j.jhin.2020.01.022>
- WHO. Water, sanitation, hygiene and waste management for the COVID-19 virus. Technical brief, 3 March 2020. Disponível em: WHO-2019-NCoV-IPC_WASH-2020.1-eng.pdf ANVISA.
- Nota Técnica Nº 26/2020/SEI/COSAN/GHCOS/DIRE3/ANVISA. Recomendações sobre produtos saneantes que possam substituir o álcool 70% na desinfecção de superfícies, durante a pandemia da COVID-19. Disponível em: http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/SEI_ANVISA++0964813+++Nota+T%C3%A9cnica.pdf/71c341ad-6eec-4b7f-b1e6-8d86d867e489
- Saúde do Viajante/ ANVISA. <http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/5777769/Protocolo+++detec%C3%A7%C3%A3o+e+atendimento+de+casos+suspeitos++em+PAF/c59c95d153f0-45e4-a91a-00e957086183>
- Protocolo – Procedimento para Embarque e Desembarque de Tripulantes de Embarcações e Plataformas/ ANVISA. <http://portal.anvisa.gov.br>.
- Definição de caso suspeito disponível em <https://coronavirus.saude.gov.br/sobrea-doenca#definicaodecaso> e no Guia de Vigilância Epidemiológica – Emergência de Saúde Pública de Importância Nacional pela Doença pelo Coronavírus 2019 versão 3 – de 03/04/2020, disponível em <https://www.saude.gov.br/images/pdf/2020/April/06/GuiaDeVigiEp-final.pdf>.
- Máscaras Caseiras - Nota Informativa disponível em <https://www.saude.gov.br/images/pdf/2020/April/04/1586014047102-Nota-Informativa.pdf>.
- Medidas sanitárias a serem adotadas em aeroportos e aeronaves, para enfrentamento ao novo Coronavírus SARS-CoV-2 [COVID-19] - NOTA TÉCNICA Nº 101/2020/SEI/GIMTV/GGPAF/DIRE5/ANVISA.
- Protocolo de retomada do turismo elaborado pelo Conselho Mundial de Viagens e Turismo – WTTC. Covid-19 Protocolo para Reabertura das Atividades do Comércio de Bens, Serviços e Turismo no Amazonas elaborado por Federação do Fecomercio AM/ SESC/ SENAC <https://www.fecomercio-am.org.br/>.
- Mercado de Eventos no Brasil + COVID 19 ATIVIDADES PÓS PANDEMIA, elaborado Associação Brasileira de Empresas de Eventos – ABEOC BRASIL e União Brasileira dos Promotores de Feiras – UBRAFE.
- Hilton Hotels. Hilton Defining new standard of cleanliness. <https://newsroom.hilton.com/corporate/news/hilton-defining-new-standard-of-cleanliness>.
- American Hotel and Lodging Association. Safe Stay Report. <https://www.ahla.com/sites/default/files/SafeStayReport.pdf>.
- COMO RETORNAR AS ATIVIDADES – Cartilha – 27 de Abril de 2020 – ABRASEL [Associação Brasileira de Bares e Restaurantes].
- ORIENTAÇÕES PARA RETOMADA – Cartilha – 15 de Maio de 2020 – ALIMENTAR CONTROL - Consultoria em Qualidade e Segurança dos Alimentos.
- ICT-P-001. Protocolo para Actividades de Hospedaje. Sector Turismo. INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO.
- Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 – Instituto para la Calidad Turística Española [ICTE] – Gobierno de España.

Protocolo de Biosegurança nos Serviços de Turismo do Amazonas

Agências de Viagens

