

Bora pra GOIÁS



LET'S
GO

Goiás
é diferente
de tudo



DESTINO SEGURO

1



MINISTÉRIO DO
TURISMO



GOIÁS INVESTE NA RETOMADA SEGURA DO TURISMO



Fabrício Amaral
Presidente da Goiás Turismo

A pandemia do novo coronavírus, que assola o planeta há dois anos, fechou o Turismo mundial por muito tempo e obrigou o pessoal da área a se modernizar e a criar alternativas para a retomada do setor. O distanciamento social abriu as portas para certas modalidades, como o Ecoturismo e o Turismo de Aventura, com o viajante, em um primeiro momento, escolhendo opções de lazer ao ar livre e perto de casa. Agora que a pandemia dá sinais de arrefecimento, trabalhamos por uma retomada segura e responsável.

Um dos pilares para o desenvolvimento do Turismo é a qualificação e esse projeto da Agência Estadual de Turismo, em parceria com Ministério do Turismo, visa justamente levar para as 10 Regiões Turísticas de Goiás capacitação de qualidade. A equipe da Goiás Turismo está empenhada em apoiar o crescimento do Turismo no Estado diante dessa nova realidade. Acreditamos que este é o momento de levar qualificação aos profissionais de Turismo e que os e-books têm a configuração ideal para esse propósito.

Desenvolvemos cartilhas em formato de e-books, que facilitam a difusão do material, com os seguintes temas: Destino Seguro, Cadeia Produtiva do Turismo, Conservação e Sustentabilidade Ambiental, Como Elaborar Bons Produtos de Turismo de Base Comunitária para Atender Bem os Visitantes/Turistas, Acessibilidade e Inclusão, Turismo Responsável e ainda Desenvolvimento e Integração de Atividade Turística com Foco na Produção Associada.

Desde que recebemos do governador Ronaldo Caiado a missão de fomentar o Turismo goiano e fomos atropelados pela Covid-19, nos empenhamos em desenhar estratégias para inovar, oferecendo ao viajante destinos turísticos seguros, apoiando o setor e valorizando Goiás. Enfrentamos as dificuldades com criatividade e sem esmorecer, cientes de que o Turismo gera divisas para o Estado, e porquê o Turismo é a nossa paixão.



ÍNDICE

01	DESTINO SEGURO: PROTOCOLOS DE BIOSSEGURANÇA (ATRATIVOS TURÍSTICOS, HOSPEDAGEM, ESTABELECIMENTOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS, ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS, SERVIÇOS DE TRANSPORTE, AGÊNCIAS DE TURISMO, GUIAS DE TURISMO)	pág. 05
02	Protocolos covid para meios de hospedagem	pág. 06
03	Estabelecimentos de alimentos e bebidas	pág. 11
04	Atrativos turísticos	pág. 14
05	Estabelecimentos comerciais	pág. 15
06	Serviços de transporte	pág. 16
07	Agências de viagens	pág. 18
08	Guias de turismo	pág. 19
09	Considerações finais	pág. 20

A485 Amarante, Fahrenheit Barbosa
Destino seguro: Protocolos de Biossegurança: atrativos turísticos, hospedagem, estabelecimentos de alimentos e bebidas, estabelecimentos comerciais, serviços de transporte, agências de turismo, guias de turismo [livro eletrônico] / Fahrenheit Barbosa Amarante. – Goiânia: Goiás Turismo 2022.

Ebook em formato pdf
ISBN:

1. Turismo - Brasil 2. Biossegurança I . Amarante, Fahrenheit Barbosa. II . Título.

CDU 379.8:604(07)
CDD 654

DESTINO SEGURO: PROTOCOLOS DE BIOSSEGURANÇA (ATRATIVOS TURÍSTICOS, HOSPEDAGEM, ESTABELECIMENTOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS, ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS, SERVIÇOS DE TRANSPORTE, AGÊNCIAS DE TURISMO, GUIAS DE TURISMO)

A pandemia causada pela COVID-19 trouxe muitas mudanças na vida de todos nós, fazendo com que novos hábitos fossem incorporados ao nosso cotidiano, principalmente aqueles ligados à saúde. Os cuidados implicam na prevenção e no tratamento do coronavírus. Atividades que antes não exigiam tanta prudência, hoje estão sendo readaptadas a um novo contexto sanitário.

O recorte dado aqui, será para a área do turismo que envolve o deslocamento de pessoas e o contato direto e indireto entre indivíduos de várias partes do mundo. Assim, as diretrizes devem ser observadas com atenção, de modo a orientar prestadores de serviços e consumidores desse ramo.

Serão abordados aqui protocolos de biossegurança referente às agências de viagens, atrativos turísticos, estabelecimentos de alimentos e bebidas, estabelecimentos comerciais, guias de turismo, meios de hospedagem e serviços de transporte.

Embora haja heterogeneidade entre os tipos de prestadores de serviços aqui mencionados, existem protocolos básicos que se aplicam a todos esses segmentos. Tais como uso obrigatório de máscaras, lavagem das mãos, distanciamento social, uso de álcool 70%, disponibilização de tapete com produto sanitizante na entrada dos estabelecimentos para que os clientes possam limpar os calçados, uso de objetos preferencialmente de forma individualizada e vigília sobre o estado individual de saúde, estando atento aos sintomas e constatação do diagnóstico.

Cada segmento abaixo apresentará os protocolos básicos e específicos de uma forma simplificada e didática, visando a compreensão do funcionamento de empreendimentos, fornecedores, prestadores de serviços e comportamento dos visitantes frente à realização das atividades turísticas em um contexto pandêmico.

Protocolos covid para meios de hospedagem

A primeira medida de segurança a ser adotada em qualquer estabelecimento, independentemente do tamanho, é o **uso obrigatório das máscaras**, tanto para os prestadores de serviços, como também para os clientes.

Em relação às máscaras, o que é atualmente recomendado pela OMS e a Anvisa é o uso das máscaras N95, que no Brasil recebem o nome PFF2. Para especialistas, o uso desses tipos de máscaras deve ser seguido para toda a população, uma vez que possuem uma melhor capacidade de filtrar as partículas emitidas pelos aerossóis, que são emitidas pelo nariz e boca.

Imagem 1: Modelo usando a máscara PFF2



Imagem 2: Modelo usando a máscara N95/PFF2



Fonte: fabricademascaras.com.br¹

Fonte: [tventas.com](https://www.tventas.com)²

Vimos acima sobre o uso das máscaras PFF2/ N95, mas também existe a orientação para a utilização de máscaras cirúrgicas descartáveis, como o próprio nome sugere, elas devem ser usadas uma vez e, devem ser descartadas de forma segura, separada de outros detritos, evitando assim o contato de terceiros com a máscara utilizada. As máscaras de tecido que foram muito utilizadas no início da pandemia, hoje não são recomendadas pelas organizações de saúde, uma vez que com o surgimento de variantes do coronavírus, tais como a Alfa, Beta, Gama, Delta, Lambda, Mu e Ômicron, exigem-se máscaras mais eficientes para a proteção contra essas mutações.

¹Disponível em: <<https://fabricademascaras.com.br/produto/mascara-respirador-pff2-2/?v=19d3326f3137>>

²Disponível em: <<https://www.tventas.com/img/p/8/5/5/2/6/6/2/8552662.jpg>>

As máscaras devem ser usadas principalmente em ambientes fechados, cuja probabilidade de contágio aumenta, pois, o corona vírus é depositado no ar e se alguém estiver sem máscara ou usando-a de forma inadequada, aumenta a chance de acúmulo de aerossóis contaminados naquele ambiente. Para lugares abertos, o uso das máscaras ainda é recomendado, contudo, locais que possuem uma maior ventilação tendem a ser menos propícios para o alastramento do vírus.

Outra recomendação desde o início da pandemia é manter o distanciamento social, porque o vírus é transmitido pelas partículas de saliva lançadas no ar. Dessa forma, quanto mais afastada a pessoa estiver, menos capacidade do vírus chegar até o outro indivíduo.

A orientação é de manter, no mínimo, 1,5 metro entre as pessoas. Sendo assim, instrui-se a demarcar com uma fita adesiva no chão, por exemplo, para que o cliente possa se posicionar e aguardar o atendimento.

A segurança do recepcionista e do cliente tem que ser sempre mantida. Pode ser empregue também uma barreira de acrílico no balcão, como mais uma forma de evitar a aglomeração e manter o distanciamento social. Outra ferramenta que pode ser aplicada é o uso de direcionadores e organizadores de fila com pedestais, certificando o afastamento entre colaboradores e clientes.

Imagem 3: Pedestais organizadores de fluxo



Fonte: [.epicdisplaysjamaica.com](https://www.epicdisplaysjamaica.com)³

Imagem 4: Barreira de proteção em acrílico.



Fonte: tse3.mm.bing.net⁴

O atendimento prioritário deve ser mantido, porém, com adição de pessoas que se encaixam nos grupos de risco, como diabéticos, hipertensos, gestantes, obesos, pessoas com doenças renais, portadores de doenças pulmonares, indivíduos com baixa imunidade e com doenças cardíacas. Realizar o atendimento a esse grupo de forma ágil, contribui para que os indivíduos fiquem o mínimo possível de tempo na recepção, diminuindo as chances de contágio.

³Disponível em: <https://www.epicdisplaysjamaica.com/wp-content/uploads/Retractable-banner-inserts.jpg>

⁴Disponível em: https://tse3.mm.bing.net/th?id=OIP.igsthQR3dh1fSyE_Bm-NAHafj&pid=15.1

Todas essas condutas descritas acima foram estabelecidas como maneira de assegurar medidas preventivas no que diz respeito à aglomeração das pessoas que estão na recepção. Os clientes devem sempre respeitar as normas, para que a prevenção do coronavírus seja realizada com sucesso.

Outro item indispensável no enfrentamento da pandemia, é o uso de álcool 70% em suas diversas formas (gel, líquido, spray). Dessa forma, é importante que esse item seja oferecido nos lugares de acesso do público, como na entrada do hotel, na recepção, áreas com maior circulação de pessoas como restaurantes, bar, área de eventos e elevadores. Nos quartos também é preciso oferecer, ao menos, um frasco de álcool 70%. Independentemente da disponibilização de álcool na hospedagem, recomenda-se que os clientes tenham o seu próprio frasco, uma vez que quanto menor for o toque nas diversas superfícies do estabelecimento, melhor será.

A aferição da temperatura foi muito adotada no início da pandemia. Mas, durante a análise de vários estudos sobre a eficácia dessa medida, a OMS e a Anvisa passaram a não adotar tal metodologia como forma de possível diagnóstico de COVID-19, uma vez que nem todos os infectados apresentam quadro febril. Além disso, existem outros fatores que tornam esse processo não tão eficaz, como o local em que a temperatura corporal do paciente é medida, transição de lugares frios para quentes podem interferir nesse resultado também. Em todo caso, embora não tenha sido adotada com tanta frequência como nos estágios iniciais da pandemia, a utilização de termômetros para checar a temperatura corporal de colaboradores e de clientes, pode auxiliar o apontamento de estado febril, que pode indicar inúmeros tipos de infecção e auxiliar, de alguma forma, o cuidado com a saúde do outro.

O que então é sugerido, alertar através de cartazes, posts nas redes sociais, e-mails, avisos nas recepções e locais com boa visibilidade acerca dos sintomas da COVID-19 e a orientação de que fiquem em casa, caso haja suspeita de contaminação.

Os locais onde os clientes terão acesso, como bares, restaurantes, recepção, área de eventos, salas, entre outros, deverão sempre zelar pela ventilação natural do ambiente, realizando a abertura das janelas e portas e mantendo-as sempre abertas. O ar condicionado geral deve-se manter desligado. De qualquer forma, a indicação é realizar a limpeza frequente dos aparelhos de ar condicionado, para que se houver necessidade de ligá-lo, ele esteja propício para o uso.

Objetos de uso pessoal, tais como canetas, grampeadores, tesouras, calculadoras, devem ser usados de maneira individual. Caso não seja evitável o compartilhamento desses objetos, pode-se colocar o álcool em gel para realizar a desinfecção dos mesmos. Além disso, também pode ser disponibilizada para os hóspedes, uma caixa de canetas esterilizadas. Assim, após o uso do objeto, o cliente poderá desinfetá-la e permitir que outras pessoas usem e não corram risco.

Preferencialmente, a limpeza das unidades habitacionais deve ser realizada na ausência dos hóspedes. Faz-se necessário o uso obrigatório das máscaras (PFF2/N95 de preferência), uso de luvas e higienização das mãos através da lavagem com água corrente e sabão neutro. Caso não seja possível limpar o quarto sem os hóspedes, o distanciamento deve ser seguido e também as demais medidas supracitadas.

Nos casos em que o hóspede fizer pedidos externos ao restaurante do hotel, deve-se averiguar um local em que o cliente possa pegar o pedido de maneira segura e evitar o contato com o maior número possível de pessoas. O cliente pode deixar combinado com o recepcionista para que o mesmo o avise quando o entregador chegar. É aconselhável que o consumidor opte pelos meios de pagamento que não envolvam contato direto com o dinheiro, via PIX, transferência bancária ou cartão de crédito. Em relação às máquinas de cartão devem ser plastificadas diariamente de modo a evitar o contato do cliente com o teclado do aparelho. Existe também a possibilidade de realizar pedidos através de aplicativos, que geralmente já oferecem a opção de pagamento dentro da própria plataforma, evitando assim o mínimo de contato possível com o entregador.

Uma tática que muitos meios de hospedagem têm adotado para dificultar a propagação do vírus no empreendimento, é realizar o agendamento do uso de academias, saunas, spas, entre outros. Porém, é preciso salientar que, dependendo da situação epidemiológica da região, o aconselhável a se fazer é o fechamento temporário desses espaços até que a situação esteja amenizada.

Diminuir o fluxo de pessoas a usar esses locais, reduzir o número de usuários, por meio da disponibilização de horários para serem marcados, respeitando tempo suficiente entre os agendamentos para efetivar os protocolos de sanitização do ambiente, executada pelo pessoal da limpeza do próprio hotel. No tocante às piscinas, elas sempre devem ser usufruídas abaixo de sua capacidade de carga. As espreguiçadeiras devem respeitar a distância de 1,5 metro. O uso de máscaras também é importante nesses lugares.

Esportes que envolvem contato direto entre os praticantes de diferentes círculos pessoais devem ser evitados. Os espaços kids devem ser fechados. As atividades recreativas para esse público devem ser incentivadas em espaços abertos, obedecendo aos protocolos de segurança, como o uso de máscaras, distanciamento social, higienização das mãos e das superfícies e esquivar de contato direto.

A sanitização dos ambientes do hotel como um todo é um processo necessário para garantir uma limpeza mais profunda, tanto nos locais que estão destinados às áreas administrativas, como também aos ambientes frequentados pelos hóspedes. Caso o cliente verifique alguma irregularidade pertinente à limpeza do ambiente, o problema deve ser informado à recepção para que medidas sejam tomadas.

Se o hotel tiver manobrista, o colaborador deve estar usando máscara, realizar a limpeza das maçanetas, volante, manopla do câmbio, cinto de segurança, chaves e cadeirinha de bebê, onde possa haver o contato direto das pessoas⁵. Ao sair, o manobrista deve deixar tudo higienizado para entregar o veículo ao hóspede. Essa mesma técnica deve ser usada quando o mensageiro recebe as bagagens, ou seja, limpar todos os pontos de contato entre a bagagem e o funcionário do meio de hospedagem.

Quando existe suspeita de contaminação por Covid-19 entre os hóspedes, é necessário redobrar o cuidado. O hóspede, após informar a desconfiança ao hotel, deve se manter isolado no quarto e seguir os demais protocolos, priorizando a própria segurança e dos demais. O sistema de saúde deve ser notificado para que haja avaliação do estado do paciente e, a partir disso, o destino do hóspede será resolvido pelas unidades sanitárias, quanto ao deslocamento dele para uma unidade de saúde ou pela permanência do mesmo nas dependências do hotel para cumprir o período denominado de quarentena.

⁵ Esse mesmo procedimento deve ser realizado pelas empresas de transportes de turismo. A higienização dos veículos deve ser feita regularmente.

O meio de hospedagem deve manter a área isolada (andar, bloco) em que esse hóspede estiver e orientar a baixa circulação de pessoas nas áreas.

Se algum colaborador também apresentar diagnóstico suspeito, imediatamente ele deve ser isolado. As autoridades competentes devem ser acionadas e os procedimentos cabíveis devem ser realizados. Caso o diagnóstico seja confirmado, o trabalhador deve ser afastado por, no mínimo, 10 dias conforme as atuais orientações dadas pelo Ministério da Saúde.

Quando existir a suspeita de contaminação, o hóspede deve comunicar o meio de hospedagem imediatamente para que possa ser realizada uma remarcação da estada. As políticas de cancelamento e remarcação tem se mostrado flexíveis diante do contexto pandêmico. O ideal é não se colocar em risco e nem os demais.

Lembre-se

Os estabelecimentos devem:

- Assegurar a lavagem e desinfecção das superfícies onde colaboradores e consumidores circulam;
- Promover a medição da temperatura de todos os frequentadores na entrada do estabelecimento, observando que a clientela que apresente febre (37,3 °C segundo a OMS) ou mesmo febre auto referida, deve ser orientada a buscar o serviço de saúde e seu acesso não deve ser permitido;
- 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);
- Promover a renovação de ar, regularmente, das salas e espaços fechados, abrindo as janelas e portas para passagem da correnteza aérea e não utilizar função de recirculação de ar em espaços de uso exclusivo de ar condicionado;
- 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 clientes e trabalhadores;

- Utilizar lixeiras que não precisem ser abertas manualmente e esvaziá-las várias vezes ao dia;
- Disponibilizar, nos banheiros, sabonete líquido e toalhas de papel descartáveis;
- Disponibilizar cartazes com informações/orientações sobre a necessidade de higienização de mãos, uso do álcool 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos), uso de máscaras, distanciamento entre as pessoas, limpeza de superfícies, ventilação e limpeza dos ambientes; e
- 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 de pelo menos 1 metro entre as pessoas.

Estabelecimentos de alimentos e bebidas

Seguindo as medidas preventivas de distanciamento social aplicadas ao hotel, o espaçamento mínimo entre as pessoas é de 1,5 metros. Outro quesito a ser adotado é o posicionamento das mesas e cadeiras, que se indica obedecer à distância de 2,0 metros. As cadeiras e mesas devem estar sempre limpas, higienizadas com álcool, com a toalha posta e o cobre manchas sobre a mesa que necessitam ser sempre trocados. É importante que os clientes vejam essa troca sendo feita, passando mais confiança em relação às condições de limpeza.

Observar a capacidade de lotação adequada para o momento da pandemia, pois conforme os casos de alta e baixa ocorrência de casos, é necessário observar as políticas públicas de saúde vigentes. Exercer controle sobre a capacidade do estabelecimento e filas, e não internalizar a espera de clientes. Priorizar a oferta de espaços nas áreas abertas (quando isso for possível), em virtude de a ventilação ser mais eficiente, sendo esse mais um quesito relevante no combate à disseminação do vírus. Quanto aos clientes, tendo em mente essa premissa, optar por locais onde existe a circulação de ar mais recorrente.

Dar preferência ao atendimento nas mesas ao invés de serem feitas no balcão é um jeito de evitar aglomerações. Quando não for exequível, validar o distanciamento entre os clientes que se posicionam próximos ao balcão de atendimento, como também dos colaboradores. Deixar o balcão e as demais superfícies higienizadas em qualquer uma das circunstâncias e com um distanciamento mínimo de segurança. Eleger frequentar bares, restaurantes, lanchonetes com pessoas do mesmo círculo social é aconselhável, pois o espaço entre as mesas e cadeiras entre um mesmo grupo pode não ser tão eficaz para pessoas de diferentes lugares.

O uso de máscaras no ambiente tem de ser obrigatório para trabalhadores e clientes, tanto na área interna quanto na externa. Essa regra também vale para os momentos em que os consumidores forem servir e transitar pelo estabelecimento. O importante é retirar a máscara somente em momentos necessários, como o consumo de alimentos e bebidas. No restante do tempo, o ideal seria manter-se protegido.

O álcool 70% deve ser oferecido na entrada, nas mesas, nas proximidades dos locais de serviço de buffet, no caixa e em outros pontos estratégicos que concentrem a circulação de pessoas. Água, álcool 70%, sabonete líquido e papel toalha descartável precisam estar sempre abastecidos para uso dos clientes.

No oferecimento do serviço de buffet, orienta-se proteger a área onde se encontram os alimentos com protetores salivares e balcões expositores com fechamento frontal e lateral. Deve-se fornecer bandejas, pratos, talheres, guardanapos, utensílios e copos higienizados ou descartáveis. O indicado é que tais utensílios estejam posicionados mais distantes de locais em que há possibilidade de pessoas conversarem próximos a eles. O prato que for levado direto à mesa do cliente deve estar totalmente coberto, se a escolha do pedido for à la carte. Para os consumidores, deve-se atentar para as normas dos estabelecimentos. Evitar utilizar o telefone celular, conversar, espirrar e/ou tossir próximo aos locais em que a comida é oferecida.

Imagem 5: Distanciamento das mesas em restaurante.

Imagem 6: Serviço de buffet na pandemia em restaurante



Fonte: midia.gruposinos.com.br⁵



Fonte: [i0.wp.com](https://i0.wp.com/campograndenoticias.com.br/wp-content/uploads/2020/12/Setor-de-Alimentos-2.jpg)⁶

⁵Disponível em: <[https://midia.gruposinos.com.br/_midias/jpg/2021/03/23/400x270/1_img_3270-19529751.jpg?ims=900x/filters:quality\(70\)](https://midia.gruposinos.com.br/_midias/jpg/2021/03/23/400x270/1_img_3270-19529751.jpg?ims=900x/filters:quality(70))>

⁶Disponível em: <<https://i0.wp.com/campograndenoticias.com.br/wp-content/uploads/2020/12/Setor-de-Alimentos-2.jpg>>

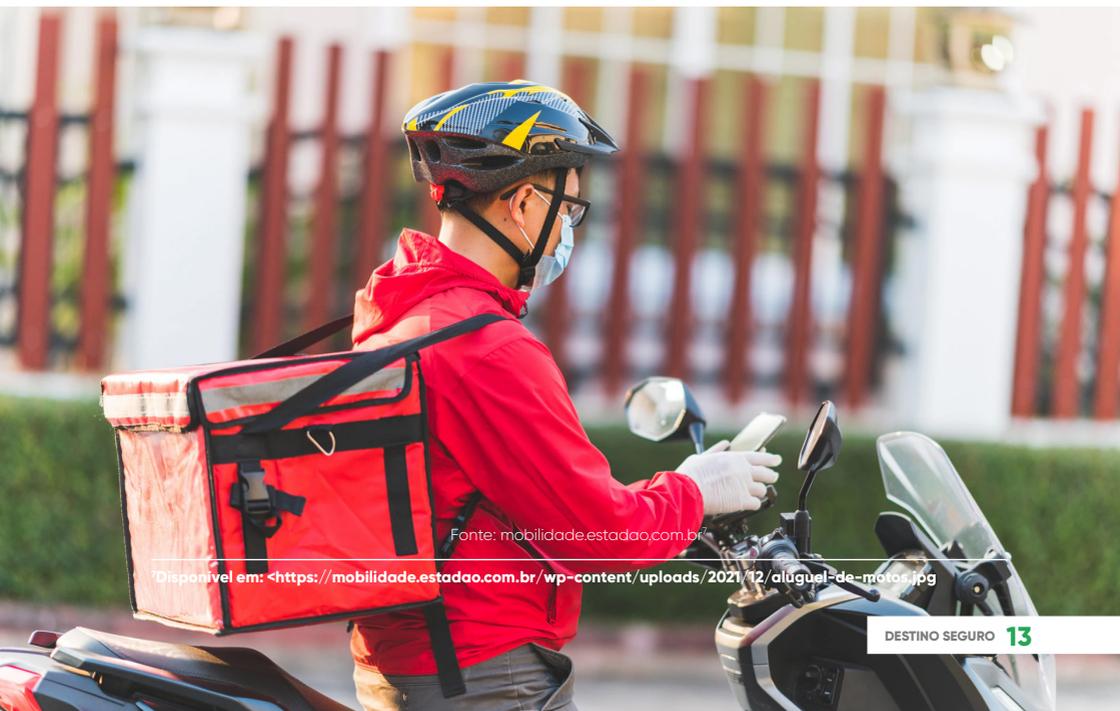
Com o desenvolvimento da tecnologia, muitos estabelecimentos deram preferência ao uso de cardápios digitais, como a leitura dos mesmos através dos QR Codes. As comandas, pedidos e outros serviços que eram realizados em papéis, é indicado que sejam feitas através de recursos tecnológicos também, evitando assim que esses materiais físicos sejam manuseados por diversas pessoas. Além disso, é importante aconselhar aos clientes que realizem o pagamento via cartão, PIX e demais formas de pagamento que evitem o uso de dinheiro físico. Máquinas de cartão devem ser plastificadas diariamente de modo a evitar o contato do cliente com o teclado do aparelho.

Os cuidados relativos à prevenção da Covid-19 em espaços relacionados aos alimentos e bebidas carecem de ser permanentes e, podem variar conforme a situação epidemiológica da cidade. Nenhum cuidado é indispensável e os frequentadores devem estar atentos às normas. O cumprimento das normas pelos estabelecimentos, também devem ser observados pelos clientes. Caso haja algum descumprimento, os consumidores devem realizar reclamações a fim de proporcionar a chance de correção das falhas pela administração.

Em momentos em que a pandemia encontrava-se em situação epidemiológica crítica, muitos estabelecimentos ligados ao setor de alimentos e bebidas ofereciam serviços nas modalidades delivery (entrega) e take away (retirar no local) e o oferecimento dos alimentos através de aplicativos.

Para atender a esse tipo de demanda, alguns cuidados devem ser tomados. O manuseio dos alimentos deve ser feito da maneira mais cuidadosa possível, com a higienização dos recipientes e a vedação dos mesmos. O local onde esses alimentos ficam separados deve estar sanitizado, em boas condições, longe de aglomerações e de fácil acesso aos entregadores. Os entregadores devem obedecer a todos os protocolos sanitários, mantendo o uso de máscaras, limpeza adequada das mãos, luvas, higienização das caixas que transportam os alimentos. No momento da entrega, o prestador de serviço precisa manter o distanciamento estabelecido.

Imagem 7: Motoboy seguindo os protocolos de segurança.



Fonte: mobilidade.estadao.com.br

Disponível em: <<https://mobilidade.estadao.com.br/wp-content/uploads/2021/12/aluguel-de-motos.jpg>>

Importante

Seja criterioso na escolha de um estabelecimento

Em um setor onde sempre o sabor foi extremamente relevante, de maneira disparada o principal fator de escolha passa a ser Higiene e Limpeza, seguidos de preço justo e ter uma comida gostosa.

Quando nos deparamos com as ações que fazem o consumidor confiar no estabelecimento, novamente a higiene e limpeza ganham destaque. Procedimentos comuns de boas práticas, talvez nunca antes tão valorizados, precisam entrar na agenda dos negócios em alimentação, com destaque relevante para práticas de higiene e limpeza evidentes nas instalações e com relação aos colaboradores, e uso regular de luvas e máscaras, além do lacre inviolável da embalagem para a comida ser transportada.

Atrativos turísticos

Existem protocolos de segurança que são comuns a vários tipos de estabelecimentos, como o uso obrigatório de máscara, fornecimento de álcool 70%, higienização dos locais, disponibilização de água, sabonete, papel toalha descartável para higienização das mãos, lixeiras com tampas acionadas por pedal, manter o distanciamento social de, no mínimo, 1,5 metros e evitar aglomerações. O que pode diferenciar de um caso para o outro são os tipos de atividades desempenhadas, locais em que as relações ocorrem (como ambiente fechado ou aberto), capacidade de carga do atrativo, entre outros.

Para os atrativos, de uma forma geral, deve ser levado em conta que o público recebido precisa ser menor do que a capacidade normal. A divisão dos grupos pode ser realizada conforme a proximidade cotidiana dos mesmos. Por exemplo, pessoas da mesma família e/ ou que convivem podem estar no mesmo grupo de visitação de um atrativo.

Caso os grupos necessitem de compartilhar o transporte, o mesmo deve ser limpo com álcool em todos os locais que o turista e o condutor entrar em contato. Todos devem permanecer com o uso de máscaras faciais no decorrer da viagem. Tanto antes, quanto depois de realizar o passeio, o veículo deverá passar por um processo de limpeza cuidadoso, com intuito de manter a segurança aos usuários do equipamento.

Em relação aos atrativos em lugares fechados, as máscaras devem ser mantidas inclusive para tirar as fotografias. As demais medidas de segurança listadas anteriormente devem ser seguidas. Atrativos localizados em lugares fechados e abertos têm diferenças de normas de visitação. É importante consultar as exigências dos mesmos antes de visitá-los e adaptá-los a eles.

Lembre-se

Um atrativo turístico é todo lugar, objeto ou acontecimento de interesse para o turismo, motivando assim, deslocamento humano (Embratur, 1984). Os atrativos, em sua maioria, são de ordem natural ou cultural. Os atrativos naturais contemplam as mais diversas paisagens; incluindo sua biodiversidade, suas formações geológicas e corpos d'água. Esses atrativos demandam o gerenciamento do homem e, na medida do possível, a preservação de sua forma original.

Estabelecimentos comerciais

As medidas protetivas devem ser realizadas como descrito anteriormente. Nos casos de estabelecimentos comerciais, existem alguns pontos específicos que precisam ser seguidos com atenção.

É aconselhável diminuir a quantidade de artigos de papelaria nos escritórios. Além disso, os demais objetos de uso administrativo precisam ser desinfetados continuamente, de acordo com a troca de colaboradores no decorrer do expediente. Todos os materiais devem ser higienizados antes e posteriormente ao uso, para evitar a contaminação dos demais.

O controle do número de pessoas que circulam no local deve ser monitorado, não permitindo que o limite do fluxo de carga seja atingido. É prudente realizar os atendimentos por meio de agendamento, pois assim evita a concentração de pessoas no mesmo local. O cliente sempre pode entrar em contato com a empresa e verificar a possibilidade de receber atendimento online. Caso não seja possível, escolher um horário pertinente a eles.

Demarcar o espaço no piso da recepção, usar barreiras de acrílico nos balcões e outras atitudes cabíveis ao controle do tráfego dentro do estabelecimento precisam ser tomadas. Outro quesito valioso, é garantir a ventilação efetiva nos locais, pois, não é desejável que o ar condicionado central seja ligado, pois como o vírus circula pelo ar, pode haver contaminação através do ar condicionado. Manter janelas e portas abertas, quando possível, é o mais indicado a ser feito.

É importante que materiais gráficos com finalidade informativa e que promovam a conscientização sobre as formas de disseminação do coronavírus sejam fixados em alguns pontos estratégicos da recepção, de modo que os clientes possam visualizar as informações facilmente.

O que você precisa saber e fazer. Como Prevenir o contágio:

Imagem 8: Cartaz informativo sobre o coronavírus.



Lave as mãos com água e sabão ou use álcool em gel.



Cubra o nariz e boca ao espiralar ou tossir.



Evite aglomerações se estiver doente.



Mantenha ambiente bem ventilados.



Não compartilhe objetos pessoais

Fonte: sarandi.pr.gov.br⁸

Os serviços de degustação de alimentos, café, e disponibilização de bebedouros ficam suspensos, levando em consideração o estado epidemiológico da cidade. Para o consumo de água, recomenda-se que cada indivíduo use a própria garrafa ou copo. Isso também vale para os compradores, a água deve ser levada consigo em garrafas, de preferência com vedação.

Serviços de transporte

Os critérios específicos de proteção aplicados aos serviços de transporte estão vinculados ao ato de manter todos os veículos higienizados, tanto antes quanto depois do uso dos mesmos, garantindo assim a limpeza necessária para evitar a disseminação viral. O lixo também não deverá ser deixado no interior do carro, sendo disponibilizadas sacolas plásticas individuais para depósito dos resíduos.

As portas e janelas necessitam ficar abertas pela maior parte do tempo, principalmente no momento que o veículo é utilizado. Assim, recomenda-se que o ar condicionado não seja acionado. Se, porventura, o transporte não tiver a possibilidade de permanecer com as janelas abertas, deve-se seguir as normas previstas por legislação estadual em relação a esse tema. Caso o cliente possua escolha, opte por transportes que possam ter as janelas abertas.

Quando há a locação dos veículos (carros, vans, micro ônibus) juntamente com o motorista, o estabelecimento deve disponibilizar um kit com produtos indispensáveis para a desinfecção do veículo e uso das pessoas, como álcool 70%, papel toalha descartável, lenços umedecidos, máscaras faciais descartáveis e pano de limpeza.

Os condutores devem usar a máscara com alta proteção (PFF2/ N95). Os passageiros também necessitam usar máscaras faciais, sendo aconselhável as de alta proteção e/ou as cirúrgicas descartáveis. Outro procedimento a ser seguido, é orientar aos passageiros

⁸Disponível em: <http://www.sarandi.pr.gov.br/web/media/zoo/images/CORONA2_a8d90c34282cab57734d05341fac598.jfif>

que mantenham distanciamento dentro das possibilidades, como, por exemplo, aqueles que estão no carro se sentarem no banco traseiro à direita do condutor e aqueles que estão em veículos maiores deixarem o espaço de um assento vago para o outro.

Imagem 9: Distanciamento entre passageiros em transporte.



Fonte: everydayonsales.com⁹

Imagem 10: Distanciamento entre passageiro e motorista em transporte.



Fonte: rocktronic.com.br¹⁰

Imagem 11: Informe sobre prevenção ao coronavírus em um transporte público.

ORIENTAÇÕES SOBRE O COVID-19
NOVO CORONAVÍRUS

O QUE É

O **novo coronavírus** faz parte de uma grande família viral que causa infecções respiratórias em seres humanos e em animais.

O **novo coronavírus** causa a doença respiratória denominada **COVID-19**. Na maior parte dos casos, a doença é leve a moderada, semelhante a uma gripe. Alguns casos podem ser mais graves, principalmente em idosos e pessoas com doenças pré-existentes.

SINTOMAS

Os principais sintomas para identificar a doença são semelhantes à gripe ou resfriado:

- Febre
- Tosse
- Dificuldade para respirar

MEDIDAS DE PREVENÇÃO

- cubra sempre o nariz e a boca ao tossir e ao espiralar.
- utilize lenços descartáveis, jogue-os no lixo após o uso.
- lave as mãos frequentemente com água e sabão.
- evite tocar olhos, nariz e boca.
- não compartilhe objetos de uso pessoal.
- evite aglomerações.

Fonte: prefeitura.sp.gov.br¹¹

Cartazes informativos sobre as formas de prevenção e contágio da Covid-19 devem ser colocados em lugares estratégicos para a visualização dos clientes. Através da difusão informativa sobre a doença, os clientes são reiterados sobre a importância na prevenção e nos cuidados necessários a serem tomados quando estiverem utilizando algum tipo de transporte.

⁹Disponível em: <https://www.everydayonsales.com/wp-content/uploads/sites/5/2021/01/shutterstock_1680627385-960x640-1.jpg>

¹⁰Disponível em: <<https://rocktronic.com.br/wp-content/uploads/2020/12/image-14.png>>

¹¹Disponível em: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/direitos_humanos/MIGRANTES/PUBLICACOES/CORONAVIRUS_SAUDE/Cartaz-Coronavirus_Atualizado_18-03_sem_marca_de_corte.png>

Caiu na rede

A eficácia do uso de máscaras

Máscaras se consolidaram como uma das principais recomendações para proteção – recomendadas por governos e OMS para quem precisa utilizar o transporte coletivo. Um dos primeiros estudos a indicar sua eficácia foi realizado a partir do mapeamento da trajetória de transmissão de um passageiro infectado em Chongqing, China. O passageiro realizou uma viagem de ônibus em que ele e a maior parte dos passageiros não estavam utilizando máscaras. No trajeto de 2 horas e 10 minutos, cinco dos 39 passageiros também foram contaminados. Ao final da viagem, o indivíduo comprou uma máscara e embarcou em um micro-ônibus. Na nova viagem, de 50 minutos de duração, nenhum dos outros 14 passageiros foi contaminado.

Agências de viagens

No que tange ao processo administrativo, quando for possível, indica-se o estímulo ao desenvolvimento das atividades laborais no sistema remoto. Assim, também pode ser motivada a solicitação de atendimento via internet (como as redes sociais e/ou e-mail), bem como via telefone. Para os demais funcionários e o estabelecimento, os protocolos de segurança devem seguir os básicos que já foram citados continuamente neste material.

Para evitar a aglomeração de clientes na sede da empresa, a capacidade de carga deve ser seguida abaixo da sua disponibilidade máxima. A organização de atendimento deve respeitar os grupos prioritários convencionais (grávidas, lactantes, idosos, deficientes), e os grupos de risco em relação à Covid-19 (portadores de doenças cardíacas, pulmonares, idosos, indivíduos com baixa imunidade e demais comorbidades que podem ser agravadas pelo coronavírus).

As agências de viagem, devem efetuar a orientação de seus clientes para realizarem as viagens de forma segura, frisando sempre a importância da atenção relacionada aos sintomas da doença, como também as formas de proteção a ela. Cartazes, folhetos, materiais informativos sobre as formas de proteção à COVID-19 devem ser pregados na sede da agência e também enviados por e-mails, mensagens instantâneas tais como lembretes, para que os turistas possam ser reforçados sobre a importância de viajar com proteção, cuidado e segurança.

É de bom tom, as agências comunicarem os consumidores sobre a situação epidemiológica do local em que eles estarão viajando. Informações sobre casos, restrições, esquemas vacinais, abertura ou fechamento de fronteiras devem fazer parte da comunicação e o suporte estabelecido entre contratante e contratado. Caso haja algum problema relacionado ao contágio do cliente que esteja com viagem marcada, a agência tem o dever de resolver todos os trâmites legais a fim de não lesar o cliente.

As agências também podem estimular os seus frequentadores a darem preferência a estabelecimentos e equipamentos que estejam aplicando protocolos de biossegurança.

Guias de turismo

Um pouco diferente do que se é aplicado aos espaços físicos referente aos protocolos sanitários adotados na prevenção do coronavírus, os guias de turismo também devem seguir procedimentos que visam a segurança de todos os envolvidos nessa interação.

Uma das principais atitudes que precisam ser tomadas é, na desconfiança de possível contaminação pela COVID-19, tanto o guia quanto o cliente devem informar tal fato, remarcar o passeio e tomar as condutas pertinentes, tais como realizar o exame para detecção da doença, se tratar adequadamente e cumprir a quarentena.

O uso de máscaras faciais é obrigatório para quaisquer partes. Orienta-se a utilizar máscaras de alta proteção (PFF2/N95). Caso não seja possível, o uso das máscaras cirúrgicas descartáveis é indicado. Aconselhar sempre que ao tossir ou espirrar, a pessoa deve fazer isso utilizando máscaras. Em hipótese alguma tais ações devem ser feitas sem máscara. A limpeza das mãos deve ser feita imediatamente após esses episódios. O guia pode aferir a temperatura corporal das pessoas que compõem o grupo por precaução, pois todo cuidado é pouco na pandemia.

A limpeza das mãos e objetos é indispensável. O compartilhamento dos objetos deve ser evitado. É recomendado que cada pessoa tenha o seu próprio frasco de álcool n.º 70 (gel, líquido, spray), se possível portar lenços umedecidos. Caso os equipamentos utilizados pelos guias tenham que ser compartilhados entre eles, a limpeza deve ser minuciosa tanto antes quanto após o uso.

O guia de turismo deve fazer as devidas orientações a fim de sensibilizar os turistas sobre a necessidade de prevenir a doença durante as visitas. Isso também inclui a informação no tocante ao horário de visita dos atrativos, as medidas preventivas adotadas por cada um deles e o cumprimento das regras.

A formação dos grupos deve ser feita fundamentada em uma quantidade pequena de pessoas. A prioridade na organização desses grupos deve ser baseada em pessoas do mesmo núcleo familiar, indivíduos que possuam contato contínuo e, quando tais critérios não são suficientes para fechar grupos, mesclar sujeitos que não possuam comorbidades relacionadas à doença. O mais importante nestes casos, é garantir a segurança dos clientes.

Imagem 12: Visitação guiada de grupo durante a pandemia



Fonte: lh3.googleusercontent.com/m?

*Disponível em: https://lh3.googleusercontent.com/UzwOvaNMgy_-XNmDXSLOOlZgqCb8yQGOXrhY6zjC_Pe3pXH WuGcG6ZmjCijOxyV4_Luofws136

Importante

O distanciamento social de 1,5 metro deve ser obedecido em qualquer das formas de organizar grupos. O contato físico direto entre os participantes deve ser evitado. Por isso, é recomendável que os passeios sejam organizados em sentido único para evitar cruzamento entre grupos. Evitar locais com aglomeração também é o indicado.

Considerações finais

Diante de tudo que foi discutido aqui, é extremamente importante o cuidado individual para que ele possa ser uma forma de cuidado coletivo, pois a cada sujeito que tomar as devidas precauções sanitárias, contribui para a dificuldade de alastramento do vírus aos demais.

Todos os protocolos até então discutidos aqui e em dezenas de meios de comunicação, estão relacionados às medidas que cientistas e organizações competentes sanitárias orientam para a segurança da população. Portanto, cabe tanto aos empreendimentos e os respectivos recursos humanos, como aos clientes dos locais, seguirem tais orientações a fim de amenizar as consequências do coronavírus na nossa sociedade.

O turismo sofreu muitas mudanças tanto na forma de ser organizado, como também de ser praticado. Muitos atrativos ficaram interditados integralmente ou parcialmente, para a redução do fluxo de carga. Todas as diretrizes colocadas pela administração dos atrativos devem ser rigorosamente seguidas, uma vez que o aumento de casos de Covid-19 pode influenciar no fechamento temporário desses pontos.

As empresas também estão se adaptando para modificar os procedimentos de atendimento, possibilitando um atendimento mais ágil, cômodo e satisfatório aos seus clientes e empregados. Quando se evita aglomerações nos espaços, pretende-se realizar um atendimento mais cauteloso e sem estresse para as partes interessadas, pois ficar em filas extensas e por muito tempo aumenta ainda mais o desgaste da situação, como também cria uma imagem negativa daquela empresa e/ou funcionário.

Devido à instabilidade do número de casos, as companhias aéreas, meios de hospedagem, guias de turismo, estabelecimentos de alimentação, serviços de transporte, agências de turismo, entre outros segmentos que compõem a prestação de serviços na área do turismo, passaram a adotar políticas de remarcações, flexibilização e cancelamento de reservas de maneira menos burocrática, por ser um motivo de força maior e que não depende somente do consumidor e/ou prestador.

O turista e o prestador de serviço devem zelar pela segurança e saúde dos envolvidos nessa relação. Por isso, é relevante que as pessoas saibam exatamente as formas de prevenção, os sintomas e as formas de diagnóstico para tratar a doença. A consciência

de que, quando houver suspeita de estar doente, o indivíduo se isole, procure atendimento médico e siga todos os protocolos sanitários para que não coloque em risco outras pessoas. Portanto, se houver desconfiança sobre estar infectado, não viaje. Não colocar em perigo os demais é o primeiro mandamento do turista no contexto pandêmico.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BONITO Inconfundível. **Bonito implantou seis protocolos de biossegurança setoriais.** Disponível em: <<https://bonito-in.com/2020/06/29/bonito-implantou-seis-protocolos-de-biosseguranca-setoriais/>>. Acesso em: 29 jan.2022.

BRASIL. **Turismo Responsável Limpo e Seguro:** Agências de Viagem. Disponível em: <<https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/agencias-de-turismo.php>>. Acesso em: 29 jan.2022.

BRASIL. **Turismo Responsável Limpo e Seguro:** Guias de Turismo. Disponível em: <<https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/guias-de-turismo.php>>. Acesso em: 29 jan.2022.

BRASIL. **Turismo Responsável Limpo e Seguro:** Locadoras de Veículos para turistas. Disponível em: <<https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/locadoras-de-veiculos.php>>. Acesso em: 29 jan. 22.

BRASIL. **Turismo Responsável Limpo e Seguro:** Meios de Hospedagem. Disponível em: <<https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/meios-de-hospedagem.php>>. Acesso em:

BRASIL. **Turismo Responsável Limpo e Seguro:** Restaurantes, cafeterias, bares e similares. Disponível em: <<https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/restaurantes-cafeterias-bares-e-similares.php>>. Acesso em: 29 jan. 2022.

BRASIL. **Turismo Responsável Limpo e Seguro:** Transportadoras Turísticas. Disponível em: <<https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/transportadoras-turisticas.php>>. Acesso em: 29 jan. 22.

CDC CENTERS FOR DISEASE CONTROL AND PREVENTION. **Covid-19.** Disponível em: <<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/index.html>>. Acesso em: 29 jan.2022.

CNN BRASIL. **Entenda por que as máscaras do tipo PFF2 são mais eficazes contra a Covid-19.** Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/saude/entenda-por-que-as-mascaras-do-tipo-pff2-sao-mais-eficazes-contr-a-covid-19/>>. Acesso em: 29 jan. 2022.

CNN BRASIL. **Especialistas recomendam uso de máscaras mais eficazes contra o Ômicron.** Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/saude/especialistas-recomendam-uso-de-mascaras-mais-eficazes-contr-a-omicron/>>. Acesso em: 29 jan. 2022.

CNN BRASIL. **Ômicron, Mu, Delta, Lambda e outras: conheça as variantes da Covid-19 identificadas.** Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/saude/omicron-mu-delta-lambda-e-outras-conheca-as-variantes-da-covid-19-identificadas/#:~:text=Covid%2D19-,%C3%94micron%2C%20Mu%2C%20Delta%2C%20Lambda%20e%20outras%3A%20conhe%C3%A7a%20as%20variantes%20da%20Covid%2D19%20identificadas&text=A%20nova%20variante%20do%20coronav%C3%ADrus,e%20abalou%20os%20mercados%20financeiros.>> Acesso em: 29 jan. 2022.

CORONAVÍRUS. **5 Perguntas e respostas sobre grupos de risco da COVID-19.** Disponível em: <<https://coronavirus.saude.mg.gov.br/blog/84-grupos-de-risco-para-covid-19>>. Acesso em: 29 jan. 2022.

CULTURA UOL. **Anvisa e OMS não recomendam a prática da medição da temperatura para entrar em locais públicos.** Disponível em: <<https://cultura.uol.com.br/noticias/24630-anvisa-e-oms-nao-recomendam-a-pratica-da-medicao-da-temperatura-para-entrar-em-locais-publicos.html>>. Acesso em: 29 jan. 2022.

OLÁ, CIÊNCIA. COVID-19: **Tudo sobre MÁSCARA N95 PFF2.** Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=-l_NYcaqXd8>. Acesso em: 29 jan. 22.

PREFEITURA Municipal de Belo Horizonte. **Bares, restaurantes, lanchonetes, sorveterias, cantinas e similares.** Disponível em: <https://prefeitura.pbh.gov.br/sites/default/files/estrutura-de-governo/planejamento/2021/pbh_restaurantes_1920x1080a.pdf>. Acesso em: 29 jan. 2022.

SENAC BAHIA. Vídeo 1 – **Protocolos Covid para Hotéis e Pousadas: Distanciamento Social.** Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=ln0JyurSJYk>>. Acesso em: 29 jan. 2022.

SENAC BAHIA. **Protocolos Covid para Hotéis e Pousadas: Sanitização de Ambientes.** Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=vfmXV-PZ1Cs>>. Acesso em: 29 jan.2022.

SISTEMA FIEMS. **Sesi elabora protocolos de biossegurança e auxilia na reabertura do turismo em Bonito.** Disponível em: <<http://www.fiems.com.br/noticias/sesi-elabora-protocolos-de-biosseguranca-e-auxilia-reabertura-do-turismo-em-bonito/32127>>. Acesso em: 29 jan. 2022.

WORLD HEALTHY ORGANIZATION. **Coronavirus disease (COVID-19) pandemic.** Disponível em: <<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>> Acesso em: 29 jan. 2022.

FICHA TÉCNICA

Presidente: Fabrício Borges Amaral

Diretor de Fomento ao Turismo: Gustavo Coutinho Faria

Diretora de Gestão Integrada: Valquíria Faria

Gerência de Marketing e Promoção do Turismo: Alexandre Feliciano Resende da Silva

Gerência de Estudos, Pesquisa e Qualificação: Fernando Silva Magalhães Filho

Gerência de Políticas e Ações Integradas ao Turismo: Aline de Souza Lobo

Gerência de Estruturação e Produtos Turísticos: Joice Naves de Araújo

Coordenador de Estruturação de Destinos Turísticos da Goiás Turismo: Luciano Guimarães Soares

Coordenadora do Observatório do Turismo do Estado de Goiás: Giovanna Adriana Tavares Gomes

Gerência de Gestão Institucional e Finanças: Fernanda Barbosa Nunes

Gerência de Compras e Apoio Administrativo: Anne Karoline Pureza Inácio

Gerência de Projetos de Fomento ao Empreendedorismo e Atração de Investimentos: Cristiane Ricci Mancini

Procuradoria Setorial: Andréia de Araújo I. Adourian



MINISTÉRIO DO
TURISMO



www.goiasturismo.go.gov.br