



1. INTRODUÇÃO

- O setor de Viagens e Turismo, em especial o agenciamento está entre os primeiros a ser afetados pela crise econômica decorrente da pandemia do COVID-19. É urgente a retomada das atividades com segurança aos consumidores e respeitando as regras de isolamento locais.
- A ABAV apresenta, a seguir, uma proposta de medidas recomendadas para diminuir o risco de contaminação nas agências de viagens.

2. Medidas de Distanciamento Social e Monitoramento

- Controlar e limitar o acesso de clientes ao local
- Priorizar o atendimento ao cliente de forma remota (internet ou telefone)
- Instalação de barreira de proteção no atendimento ou estabelecer distanciamento entre posições de trabalho de no mínimo 1,5m
- Uso obrigatório de máscara pelo funcionário durante o atendimento ao cliente
- Restringir circulação interna apenas ao necessário

2. Medidas de Distanciamento Social e Monitoramento

- Recomendar isolamento de acordo com as orientações de saúde, para funcionários que tiveram contato com infectados pelo COVID-19, nos últimos 14 dias
- Recomendar isolamento de acordo com as orientações de saúde de funcionário que apresente sintomas do COVID-19
- Proibir reuniões internas presenciais
- Proibir aglomerações em áreas comuns

2. Medidas de Distanciamento Social e Monitoramento

- Home Office rotativo da equipe
- Gestão de horários escalonados de entrada e saída de funcionários
- Disponibilizar equipamento para verificação de temperatura corporal
- Manter contato com médico/hospital para emergências

3. Medidas de Higiene Pessoal e Sanitização de Ambientes

- Disponibilização de álcool em gel (ou similar) e máscaras para todos os funcionários
- Incentivar os funcionários a higienizar constantemente as mãos
- Incentivar a troca periódica da máscara, conforme orientações das autoridades de saúde
- Disponibilização de álcool em gel (ou similar) na entrada do estabelecimento
- Disponibilizar máscaras aos clientes, sempre que solicitado

3. Medidas de Higiene Pessoal e Sanitização de Ambientes

- Garantir limpeza diária e higienização periódica de locais, ambientes, estações de trabalho e áreas comuns e de lazer
- Se houver acesso de alguém com COVID-19 dentro das instalações da empresa, as instalações serão limpas, sanitizadas e ventiladas, conforme normas de referência
- Higienização periódica de teclados, telas sensíveis ao toque e mouses com produtos adequados (várias vezes ao dia)

3. Medidas de Higiene Pessoal e Sanitização de Ambientes

- Higienização semanal de ar-condicionado se for único sistema de ventilação do ambiente. Sempre optar por manter os ambientes ventilados.
- Higienização constantes de sanitários e banheiros
- Recolhimento de lixo duas ou mais vezes por dia

4. Medidas de Comunicação

- Colocar pôsteres e avisos incentivando a lavagem das mãos
- Promover workshops de segurança e prevenção para os funcionários
- Instalar comunicação em áreas comuns para evitar aglomerações
- Instalar na entrada comunicação sobre as medidas de distanciamento do estabelecimento
- Instalar comunicação com orientação para evitar contato físico, como aperto de mão e abraços
- Instalar quadro com telefones de emergência (SAMU, hospitais mais próximos,)



4. Medidas de Comunicação

- **Receber dos destinos e fornecedores (cias. aéreas, hotéis, cruzeiros, aeroportos, parques, etc) treinamento constante sobre seus protocolos**
- **Fornecer ao cliente informações sobre os protocolos dos destinos e fornecedores envolvidos na viagem adquirida**



Quem somos

A **Associação Brasileira de Agências de Viagens (ABAV)** foi fundada em **28 de dezembro de 1953** e atua em favor dos interesses e a perpetuação de suas agências de viagens associadas, promovendo ações que contribuem para o desenvolvimento de toda a cadeia nacional de turismo. **A Associação está presente nas 27 UF brasileiras.**

1

Reúne cerca de
2,3 mil associadas

2

Agências de Turismo movimentam cerca de
80% da vendas de produtos e serviços turísticos

3

Integrante do Conselho Nacional de Turismo

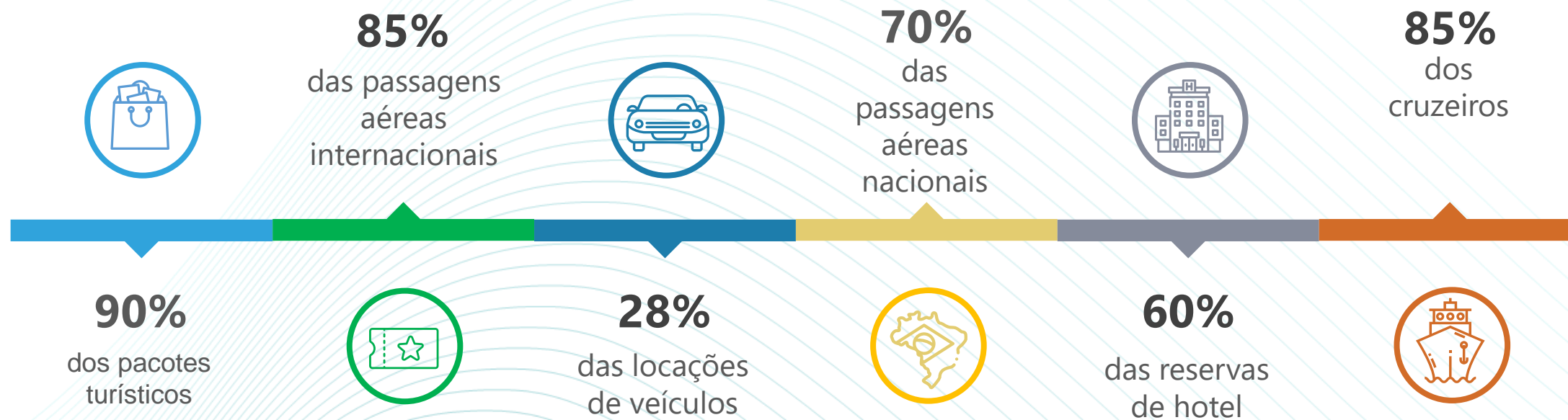
4

Integrante da World Travel Agents Association Alliance (WTAAA)

5

Integrante do Fórum Latino Americano de Turismo (Folatur)

Nossa força de vendas



Em **2019** o faturamento das **Agências de Turismo** associadas à ABAV foi de aproximadamente **R\$ 33,9 bilhões**



OBRIGADO



+55 11 3155 3077



abav@abav.com.br



Av. São Luís, 165 – 1º andar – Cj. 1B - São Paulo – SP – 01046-001
www.abav.com.br