

PROTOCOLO

REGIÃO TURÍSTICA DAS MONTANHAS CAPIXABAS

O Montanhas Capixabas Convention & Visitors Bureau, entidade sem fins lucrativos, baseada no voluntariado, cujas finalidades estatutárias principais são a articulação institucional, o apoio e a capacitação dos empreendimentos, a disseminação de conhecimento técnico, a captação de recursos e a gestão integrada da promoção do turismo na Região Turística das Montanhas Capixabas (que compreende os Municípios de Afonso Cláudio, Brejetuba, Castelo, Conceição do Castelo, Domingos Martins, Laranja da Terra, Marechal Floriano, Vargem Alta e Venda Nova do Imigrante), **vem**, na expectativa de organizar preventivamente a retomada gradual do fluxo turístico, assim como, assegurar o direito fundamental à saúde e dar maior segurança às comunidades locais, aos trabalhadores, aos empreendedores e aos turistas com a adoção de protocolos sanitários internacionais adaptados à realidade regional, **com o apoio do SEBRAE/ES** e com a colaboração republicana e democrática de representantes públicos municipais e da sociedade civil organizada, **apresentar os requisitos para a obtenção do SELO**.

Registre-se, nesse contexto, que o **SELO é um instrumento para evidenciar valores que, juntos, só são encontrados em nossa região** e, portanto, que orientam diariamente o trabalho do Montanhas Capixabas Convention & Visitors Bureau na gestão integrada do turismo:

1. O primeiro valor é o **AFETO**, porque aqui o carinho, o acolhimento e a hospitalidade são únicos e inesquecíveis.
2. O segundo valor é a **COOPERAÇÃO**, pois acreditamos na solidariedade e na empatia, bem como, vemos as diferenças como oportunidades de aprendizado e de exercício da tolerância.
3. O terceiro valor é a **SUSTENTABILIDADE**, visto que respeitamos as comunidades locais e apoiamos os negócios ambientalmente responsáveis e socialmente justos.

REQUISITOS CONSTRUÍDOS COLABORATIVAMENTE

1. TREINAMENTO DE TODOS OS TRABALHADORES:

- Todos os trabalhadores devem receber orientação específica sobre:
 - a) *protocolo interno* relativo ao surto de Covid-19. O conceito e a formatação do *protocolo interno* estão descritos no item 3 deste PROTOCOLO.
 - b) como cumprir as precauções básicas de prevenção e controle de infecção relativamente ao surto de Covid-19, incluindo os procedimentos:
 - b.1) higienização das mãos: lavar as mãos frequentemente com água e sabão, durante pelo menos 20 segundos ou usar desinfetante para as mãos que tenha 70% de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas.
 - b.2) etiqueta respiratória: tossir ou espirrar cobrindo a boca com o antebraço (nunca as mãos) ou usar lenço de papel, que depois deve ser imediatamente descartado em lixo corretamente fechado; higienizar as mãos sempre após tossir ou espirrar e depois de se assoar; evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos.
 - b.3) conduta social: alterar a frequência e a forma de contato entre os trabalhadores e entre estes e os clientes, evitando (quando possível) o contato próximo, apertos de mão, beijos, postos de trabalho partilhados, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas.
 - c) como cumprir a verificação diária para, dentro do possível, fazer a medição de febre (medir a temperatura corporal e registar o valor e a hora de medição) e verificação de tosse ou dificuldade em respirar.
 - d) como cumprir as orientações do Ministério da Saúde e, cumulativamente, da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito

Santo, para limpeza de superfícies e tratamento de roupa nos estabelecimentos.

2. INFORMAÇÃO A TODO O PÚBLICO EXTERNO, INCLUINDO OS VISITANTES E OS CLIENTES:

- Todo o público externo deve ser informado adequadamente e de modo claro, observados os requisitos de transparência previstos no Código de Defesa do Consumidor, sobre:
 - a) qual o *protocolo interno* do estabelecimento relativo ao surto de Covid-19. O conceito e a formatação do *protocolo interno* estão descritos no item 3 deste PROTOCOLO.
 - b) como cumprir as precauções básicas de prevenção e controle da infecção relativamente ao surto de Covid-19, especialmente, a necessidade de uso permanente, de troca periódica e de manuseio correto das máscaras.
 - c) a importância do mútuo compromisso (turista consciente e ambiente responsável) na rígida observância dos quesitos de segurança em saúde. Alertar para não tocarem a máscara com as mãos, nem retirarem a máscara durante os passeios ou para aparecer em fotografias enquanto durar a pandemia, tudo com a finalidade genuína de preservar a saúde de todos, bem como, a imagem e a boa reputação do empreendimento no cumprimento deste PROTOCOLO.

3. O ESTABELECIMENTO DEVE POSSUIR:

- *Protocolo interno* de conduta relativo ao surto de Covid-19, que consiste em um conjunto treinado de ações e procedimentos de segurança em saúde, decorrentes do cumprimento integral deste PROTOCOLO, a serem adotados pelo estabelecimento. Esse conjunto treinado de ações e procedimentos não precisa, necessariamente, de estar escrito, basta que seja efetivamente incorporado na rotina do empreendimento por todos.
- Equipamentos de proteção individual em número suficiente para todos os trabalhadores.

- Equipamento de proteção individual em número suficiente, disponível em pontos estratégicos, para todo o público externo, incluindo visitantes e clientes.
- Claro zoneamento das áreas de segurança, acompanhado de marcadores de piso e limitadores de espaço, com a finalidade de impedir aglomerações (semelhantes aos adotados por supermercados, por exemplo).
- Estoque de materiais de limpeza de uso individual, proporcional às suas dimensões, incluindo papel toalha descartável, acompanhado de produtos eficazes no combate ao Covid-19 para limpeza periódica.
- Dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica 70% junto aos pontos de entrada e saída de restaurante, bar e instalações sanitárias comuns.
- Contentor de resíduos ou lixeira com abertura não manual e saco plástico.
- Dentro do possível, local específico para isolar temporariamente pessoas que possam ser detectadas como casos suspeitos ou casos confirmados de Covid-19, que deve ter preferencialmente ventilação natural, ou sistema de ventilação mecânica, e possuir revestimentos lisos e laváveis, chuveiro, estoque de materiais de limpeza, máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis, termômetros, contentores de resíduos ou lixeira, sacos de resíduos, sacos específicos para recolher roupas usadas, água e alguns alimentos não perecíveis.
- Nas instalações sanitárias, equipamento para lavagem de mãos com sabão líquido e equipamento de toalhas de papel de fácil manuseio (evitando contaminação das toalhas ainda não utilizadas, seja por trava ou mal funcionamento do equipamento, seja por precária disposição das toalhas de papel). Nos empreendimentos com área externa ampla, fazer a instalação de pontos (pias) com água e sabão para desinfetar as mãos.

4. O ESTABELECIMENTO DEVE ASSEGURAR:

- O cumprimento deste PROTOCOLO, do *protocolo interno* relativo ao surto de Covid-19, dos atos normativos da Administração Pública e, inclusive, de toda a legislação, presente ou futura, relativa às medidas de prevenção e combate ao Covid-19. Os empreendimentos devem estar atentos e seguir, também, as normas orientativas específicas publicadas por seus órgãos associativos ou de representação de classe (por exemplo, os setores de restaurante e hotelaria

devem observar as regras específicas determinadas pelas entidades nacionais e regulatórias de gastronomia e hospedagem).

- O estímulo aos estabelecimentos vizinhos para que haja um discurso unânime, em toda a região, de respeito absoluto às orientações técnicas das autoridades de saúde, abstendo-se de compartilhar informações falsas ou que comprometam a tranquilidade e a segurança dos trabalhadores, do público externo e da comunidade local.
- Sempre que possível e compatível com as características do estabelecimento, especialmente no período de pandemia, a adoção do modo de *recepção mediante agendamento prévio* ou *modalidade de turismo com ênfase na experiência*, para que a sensação de hospitalidade e o acolhimento cuidadoso do público externo seja instrumento facilitador da integral observância às normas de saúde que proíbem aglomerações e comportamentos potencialmente causadores do aumento do índice de contágio pelo Covid-19.
- O respeito às comunidades locais e, sempre que possível, com a divulgação pública de informações periódicas, preferencialmente via redes sociais ou associações locais, para que as comunidades locais saibam quais medidas os empreendimentos estão adotando e, dessa forma, a preservação da viabilidade econômica do Agroturismo e das Agroindústrias de Base Familiar seja intrinsecamente acompanhada pelo respeito ao direito fundamental à saúde coletiva.
- A definição de cuidados específicos para troca da roupa de cama e limpeza nos quartos, tais como, mas não exclusivamente: a remoção das roupas de cama e toalhas sem as agitar ou sacudir, enrolando-as no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo e transportando-as diretamente para a máquina de lavar; a lavagem em separado à máquina e com uso de temperaturas elevadas tanto do uniforme dos trabalhadores quanto das roupas de cama e toalhas, em conformidade com as normas técnicas de higienização e combate ao Covid-19;
- Limpeza e desinfecção, várias vezes ao dia, de acordo com o *protocolo interno* e as recomendações das autoridades de saúde, das superfícies onde trabalhadores e público externo circulam, bem como, dos objetos de utilização comum (incluindo balcões, mesas, cadeiras, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários, chaves, controles remotos, registros de torneiras, ferramentas de trabalho, embalagens, calçados e demais superfícies de uso frequente ou potencialmente contaminadas).

- Preferência à limpeza úmida, em detrimento da limpeza seca e do uso de aspirador de pó.
- A renovação periódica de ar das salas e espaços fechados.
- A desinfecção da piscina ou outros equipamentos existentes em áreas de lazer (sempre que existam) de acordo com o *protocolo interno* e as recomendações das autoridades de saúde.
- A ocupação limite por metro quadrado e a manutenção da distância social de segurança entre os trabalhadores, visitantes e clientes, especificamente recomendadas pelo Ministério da Saúde e, cumulativamente, pela Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo.
- O cálculo atualizado de sua capacidade segura de atendimentos simultâneos no espaço e no tempo, por exemplo, para orientar os guias de turismo no procedimento de agendamento das visitas.
- Nas zonas de restaurantes e bebidas, o reforço da higienização dos utensílios, equipamentos e superfícies, evitada ao máximo a manipulação direta dos alimentos por clientes e trabalhador.
- Que exista sempre ao serviço um trabalhador responsável por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infecção (acompanhar a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o serviço de saúde).
- A descontaminação da área de isolamento sempre que haja casos positivos de infecção, bem como, o reforço da limpeza e desinfecção sempre que haja doentes suspeitos de infecção, principalmente nas superfícies frequentemente manuseadas e mais utilizadas.
- O armazenamento dos resíduos produzidos pelos doentes ou suspeitos de infecção em saco de plástico que, após fechado (ex. com abraçadeira) deve ser segregado e enviado para operador licenciado para a gestão de resíduos hospitalares com risco biológico.

5. DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO:

- A adesão ao SELO é voluntária, gratuita e deve ser realizada via e-mail junto ao Convention (administrativo@montanhascapixabas.org.br), cuja base de

dados será compartilhada com os Municípios para fins de viabilizar a auditoria pelas autoridades de saúde municipais.

- A imagem (digital, impressa em papel ou na forma de adesivos, camisas, bonés, etc.) do SELO é de uso exclusivo dos estabelecimentos cadastrados neste PROTOCOLO, sendo proibida a cessão, temporária ou permanente, da imagem do SELO para empreendimentos não cadastrados, sob pena de comprometimento da eficácia deste PROTOCOLO, bem como, de violação dos direitos de imagem do Montanhas Capixabas Convention & Visitors Bureau e do SEBRAE/ES.
- Para facilitar o acesso e evitar deslocamentos, não será necessário imprimir e assinar a Declaração de Compromisso, basta informar no assunto do referido e-mail a frase ***“SOLICITAÇÃO DE CADASTRO – SELO MONTANHAS CAPIXABAS”*** e, no corpo da mensagem, o seguinte texto: ***“Eu, XXXXXXXXXXXX, CPF nº XXXXXXXXXXXX, representante legal do empreendimento XXXXXXXXXXXX, CNPJ nº XXXXXXXXXXXX (se houver), endereço do empreendimento XXXXXXXXXXXX, telefone do empreendimento XXXXXXXXXXXX, e-mail do empreendimento XXXXXXXXXXXX, DECLARO, de boa-fé, gratuita e voluntariamente, para fins de obtenção do SELO e submissão, sem aviso prévio, à auditoria das autoridades de saúde municipais, a plena ciência do conteúdo do respectivo PROTOCOLO, bem como, o compromisso de fielmente cumprir todos os requisitos nele elencados, além de cumprir, também, os atos normativos da Administração Pública e a legislação, presente ou futura, relativa às medidas de prevenção e combate à Covid-19, tudo para contribuir, sinceramente, para a eficácia do direito fundamental à saúde, para a integração da gestão do turismo e, quando chegar o momento, para a retomada gradual, segura e responsável do fluxo turístico na Região Turística das Montanhas Capixabas. Local, XXXXXXXXXXXX, data XXXXXXXXXXXX”***.