



**PROTOCOLO INTERNO**  
**DE ATENDIMENTO AO CLIENTE E FORNECEDOR**  
**PÓS COVID-19**

A **Pontestur** com o intuito de comunicar aos nossos clientes e fornecedores os procedimentos adotados internamente para o período de flexibilizações governamentais, pós pandemia COVID-19, criou este Protocolo Interno, que visa nortear o modelo de visitas à agência, adotados neste período.

Foi pensando em preservar a saúde de nossos colaboradores, clientes e fornecedores que, seguindo normas instruídas pela OMS e Governo de Pernambuco, estado ao qual estamos sediados, desenvolvemos este manual.

Entendemos que faz-se necessária a união e compreensão de todos, para que possamos ultrapassar este momento difícil que assola nosso país e o mundo.

Nós, como fomentadores do Turismo, temos como foco, realizar os sonhos de viagens de lazer e negócios de nossos clientes, e conseguimos fazê-lo porque contamos com fornecedores igualmente comprometidos com este propósito. É diante desta cadeia positiva, que em nossa agência queremos cuidar de vocês.

## AGÊNCIA



- Diariamente, antes da abertura, todas as áreas comuns serão limpas e higienizadas repetindo o procedimento a cada três horas;
- Disponibilizaremos produtos para higienização das mãos em toda a empresa para uso dos clientes e fornecedores;
- Fixar cartazes e informes em todas as dependências da empresa sobre as diretrizes de higienização recomendadas pela OMS;
- Nossos colaboradores portarão um kit individual de higienização, onde constam álcool 70% e mascarar. A utilização de máscaras é obrigatória durante todo o período de permanência na agência;
- As estações de trabalho são individuais e não compartilhadas onde o distanciamento mínimo de 1,5m;
- As nossas salas de reuniões são higienizadas a cada utilização;
- Fazemos a medição de temperatura antes de acesso ao ambiente.

## CLIENTE



- Os atendimentos virtuais fazem parte de nosso portfólio de serviços. Com agendamento prévio de horário e sala virtual, podemos apresentar a agência, os roteiros e planejar toda a viagem do cliente de lazer e corporativo;
- As visitas presenciais, quando liberadas pelos órgãos competentes e após sinalização por parte da agência, devem acontecer seguindo as orientações deste protocolo;
- Para visitas presenciais os clientes deverão agendar previamente o acesso às instalações da agência, solicitando o tipo de serviço que demandam, e indicando a quantidade de acompanhantes, que não devem ultrapassar o limite de 02 pessoas, para que possamos disponibilizar os espaço de atendimento adequado;
- Para as visitas presenciais o uso de máscara e a higienização das mãos ao chegar à agencia, são obrigatórios.
- Forneceremos aos clientes informações sobre os protocolos dos destinos e dos fornecedores envolvidos na viagem adquirida.

## FORNECEDOR



- As visitas virtuais permanecem ativas com agendamento de horário e de sala virtual;
- As visitas presenciais, quando liberadas pelos órgãos competentes e após sinalização por parte da agência, devem acontecer seguindo as orientações deste protocolo;
- Será obrigatório o agendamento de visitas. Os horários deverão ser respeitados, pois não será permitida espera na recepção da agência para evitar aglomerações;
- Para as visitas presenciais o uso de máscara e a higienização das mãos ao chegar à agência, são obrigatórios;
- Não serão permitidas visitas compartilhadas com outros fornecedores ou mais de um representante da empresa;
- O fornecedor será recebido em sala reservada, higienizada entre os atendimentos, onde devem manter afastamento mínimo de 1,5m. Não será permitida circulação em outras áreas da agência;

## FORNECEDOR



- Em caso de qualquer sintoma de gripe ou resfriado, solicitamos que seja feito um novo agendamento;
- Evitar atividades promocionais, como, por exemplo, distribuição de brindes e apresentação de produto, em que não se possa garantir a manutenção da distância mínima entre todos;
- Os Treinamentos podem ser virtuais ou presenciais (quando liberados), sempre pré-agendados. Em caso dos presenciais, a quantidade máxima de colaboradores em sala deve ser respeitada de acordo com cada ambiente, os EPIs devem ser utilizados pelo fornecedor e colaboradores;
- Temporariamente proibida atividades que envolvam alimentos;
- Os fornecedores deverão compartilhar seus protocolos de sanitização e atualizações, para que possamos disponibilizar à nossa equipe e clientes.