

5^a
ATUALIZAÇÃO
24/04/2020

Ações conduzidas pela
ABAV NACIONAL
para o enfrentamento da crise da
COVID-19



ÍNDICE

1

O E-book

2

Sobre o coronavírus

3

A COVID-19 no Brasil

4

COVID-19 - Ações de enfrentamento da crise conduzidas
pela ABAV Nacional

5

Deliberações sobre o plano de contingência para o setor

6

Repercussão na mídia

7

Agenda de reuniões emergenciais

8

Perguntas Frequentes

9

Ficha técnica



1 O E-BOOK

A **Associação Brasileira de Agências de Viagens - ABAV Nacional**, ciente de sua importância no contexto turístico nacional e sua liderança na condução dos interesses do setor de agenciamento, por meio do seu instituto de capacitação **ICCABAV**, criou esse e-book para orientar e informar o mercado sobre ações e primeiras deliberações para o setor do turismo diante da crise ocasionada pela pandemia do coronavírus.



2

SOBRE O CORONAVÍRUS

A **COVID-19**, comumente referida como pandemia de coronavírus, é uma doença respiratória causada pelo coronavírus SARS-CoV-2 iniciada, segundo relatos, no final de dezembro de 2019 na cidade de Wuhan, capital da província chinesa de Hubei, que posteriormente espalhou-se para vários países do mundo. A primeira morte confirmada data de 9 de janeiro de 2020.

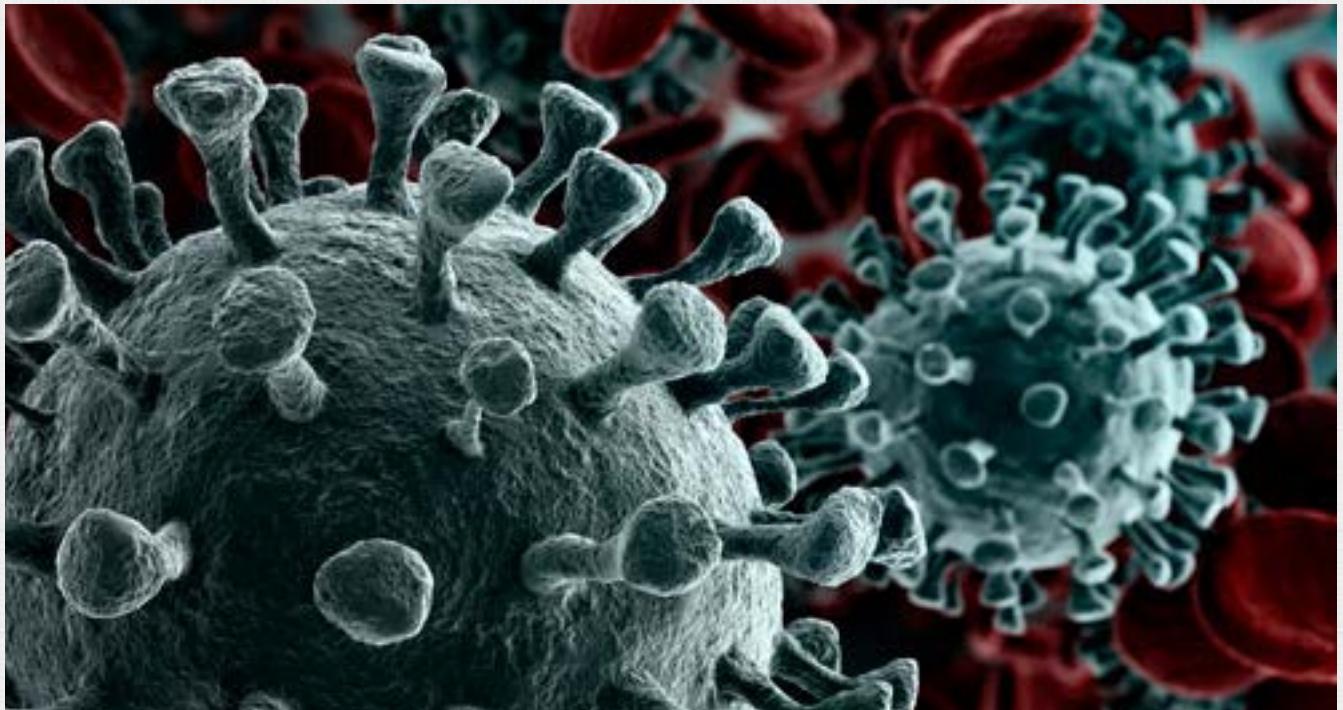
A epidemia foi declarada uma emergência de saúde pública de interesse internacional pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em 30 de janeiro; em 11 de março é declarada pandemia.

3

A COVID-19 NO BRASIL

Na contagem a partir do primeiro caso de contaminação no país (26/02), o Brasil contabiliza 49.492 diagnósticos confirmados e 3.313 mortes em decorrência da Covid-19. Atualizações diárias em:

[SITE MINISTÉRIO DA SAÚDE](#)



4

COVID-19 - Ações de enfrentamento da crise conduzidas pela ABAV Nacional

04/02/2020

Nota ao mercado frente aos primeiros indícios de surto, que na ocasião ainda se concentravam na China, com orientações sobre o atendimento às agências e de cuidados aos consumidores, e indicação de links de órgãos oficiais de saúde, com forte recomendação para que todos se mantivessem constantemente atualizados.

“Estamos atentos a todos os comunicados, bem como buscando diariamente atualizações sobre o Coronavírus, em especial os que envolvem o setor de viagens e turismo. É prudente o entendimento do nosso papel como intermediadores no processo de difundir apenas informações que nos chegam de portavozes oficiais. Da mesma forma em relação aos comunicados do mercado, considerando que as regras e orientações de remarcações são de responsabilidade dos fornecedores envolvidos.

Sobre as viagens para a China, não sendo recomendadas neste momento até que o quadro todo esteja bem definido, as agências devem seguir orientando seus clientes com os remaneja-

mentos necessários, mantendo-se atentas às atualizações do Ministério da Saúde e da Anvisa."

MINISTÉRIO DA SAÚDE / PORTAL DA SAÚDE

No dia 31 de janeiro de 2020, foi publicado no Diário Oficial da União um decreto presidencial, com assinatura do ministro da Saúde, Luiz Henrique Mandetta, reativando um Grupo de Trabalho Interministerial de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional e Internacional. O grupo já atuou em outras situações, como a pandemia de influenza, e agora atuará no caso do novo coronavírus.

A medida faz parte das ações preventivas do Brasil para enfrentar o coronavírus (nCoV-2019), se um caso for confirmado no país. Os membros desse Grupo de Trabalho que estiverem no Distrito Federal se reunirão presencialmente e os membros que estiverem em outros estados participarão dos encontros por meio de videoconferência, conforme a necessidade.

O Ministério da Saúde tem realizado monitoramento diário da situação do coronavírus (nCoV-2019) junto à Organização Mundial da Saúde, que acompanha o assunto desde as primeiras notificações, em 31 de dezembro de 2019.

Por isso, com o intuito de manter a população informada a respeito do coronavírus (nCoV-2019), o Governo do Brasil passou a atualizar diariamente, a partir do dia 31 de janeiro de 2020, informações na Plataforma IVIS, com números de casos suspeitos, confirmados e descartados, além das definições desses casos e eventuais mudanças que ocorre-

rem em relação a situação epidemiológica do coronavírus (nCoV-2019). A página do Portal da saúde também traz perguntas e respostas sobre o coronavírus (nCoV-2019).

[CLICAR AQUI PARA PERGUNTAS E RESPOSTAS SOBRE O CORONAVÍRUS](#)

ANVISA

Com o aparecimento dos casos de doença respiratória causada pelo coronavírus na China, o governo brasileiro vem adotando medidas de preparação, orientação e controle para um possível atendimento de casos suspeitos no país.

A Anvisa integra o Centro de Operações de Emergência (COE) - Coronavírus. Instituído pelo Ministério da Saúde, o comitê tem como objetivo preparar a rede pública de saúde para o atendimento de possíveis casos no Brasil, a fim de responder a eventuais ocorrências de forma unificada e imediata.

É importante destacar que, até o momento, não há confirmação de casos no Brasil.

Orientações aos viajantes

No sistema de emissão do Certificado Internacional de Vacinação ou Profilaxia (CIVP), o Civnet, foi inserido um alerta aos viajantes sobre o novo coronavírus (nCoV). O Certificado é o documento que comprova a vacinação contra doenças, conforme definido no Regulamento Sanitário Internacional. É importante observar, porém, que não existe vacina contra os coronavírus.

Desinfecção de aeronaves

As empresas que trabalham na limpeza e desinfecção de aeronaves foram orientadas a utilizar os protocolos que já existem para esses casos e utilizar os equipamentos de proteção individual (EPIs) que devem ser utilizados em cada caso.

Os planos de contingência já estão acionados e todos os fluxos de atuação que devem ser seguidos diante da ocorrência de um caso suspeito e as funções desenvolvidas de acordo com os níveis de alerta foram reforçados.

Informes sonoros

Desde o último dia 24/1, os aeroportos transmitem avisos sonoros da Anvisa em português, inglês e mandarim sobre o coronavírus. A mensagem, com duração de um minuto, alerta sobre os sintomas da doença e informa sobre medidas para evitar a sua transmissão. A versão em português segue reproduzida abaixo:

- Se você tiver febre, tosse ou dificuldade para respirar, dentro de um período de até 14 dias, após viagem para a China, você deve procurar a unidade de saúde mais próxima e informar a respeito da sua viagem;

Para proteger sua saúde, siga medidas simples, que podem evitar a transmissão de doenças:

- Lave as mãos frequentemente com água e sabão. Se não tiver água e sabão, use álcool gel;
- Cubra o nariz e a boca com lenço descartável ao tossir ou espirrar. Descarte o lenço no lixo e lave as mãos;
- Evite aglomerações e ambientes fechados, procurando manter os ambientes ventilados;
- Não compartilhe objetos de uso pessoal, como talheres, pratos, copos ou garrafas;
- Procure o serviço de saúde mais próximo.

[PORTAL ANVISA - CLICAR AQUI](#)

05/02/2020

Nota ao mercado e divulgação das campanhas de prevenção do Ministério do Turismo e do Governo do Estado de São Paulo

“Diante de um cenário que tem mudado sistematicamente e com grande velocidade em todo o mundo, mais do que nunca o acesso a fontes e informações oficiais é nosso grande dife-

renciais na construção de uma campanha de conscientização de parceiros comerciais e clientes das nossas agências de viagens em contraponto à propagação de fake news e informações desencontradas sobre o Covid-19, e visando reinstaurar a tranquilidade do setor.

Estivemos durante todo o dia de ontem reunidos no Conselho Nacional de Turismo, em Brasília, e hoje com representantes do Governo do Estado de São Paulo, que nos disponibilizaram e solicitaram apoio na difusão de campanhas contendo cartilhas, peças assinadas pelo Ministério da Saúde e vídeos com esclarecimentos do médico infectologista David Uip, falando sobre mitos e verdades, com coerência e propriedade sobre o tema.

Ainda durante essas reuniões, nos atualizamos sobre a contenção da incidência de casos na China, mais da metade dos quais em recuperação ou já recuperados, tendência que deve ser acompanhada nos demais países mapeados por suspeitas ou diagnósticos de contaminação, onde todos os governos têm atuado com eficiência.

Somos, por meio de nossas agências de turismo, a ponta direta de atendimento ao consumidor que preza e valoriza o suporte que temos oferecido, em que se inclui nosso apelo direto aos fornecedores para que mantenham seus canais ativos, atualizados e que disponibilizem opções aos passageiros que, neste momento, decidam pela reitineração ou remarcação das suas viagens.

Seguimos monitorando diariamente os canais oficiais que reiteram que as ações adotadas globalmente têm sido eficientes no controle da propagação sem prejuízo à movimentação de viajantes, dentro e fora do Brasil. Ações efetivas e o reforço na difusão continuada de esclarecimentos sobre o vírus, riscos de contágio e principalmente orientações sobre atitudes responsáveis e rotinas de higiene são medidas preventivas essenciais no controle à propagação, e norteiam o mote da nossa campanha nacional - Previna-se e viaje! O corona é um vírus de gripe e a prevenção é a grande solução para dizimarmos qualquer epidemia.

Acessem os links e compartilhem essa campanha em todos os canais de comunicação."

Download da campanha do Ministério da Saúde e Ministério do Turismo:

[CAMPANHA MINISTÉRIO DA SAÚDE E TURISMO](#)

Covid-19: informe-se - Baixe aqui peças, cartilhas e vídeos do infectologista David Uip:

[CAMPANHA DO GOVERNO DO ESTADO DE SP](#)

09/02/2020

Jurídico da ABAV esclarece NT sobre o impacto do COVID-19 nas relações com o mercado de viagens

“O Ministério da Justiça e Segurança Pública publicou na última sexta-feira uma nota técnica com orientações gerais sobre o impacto do coronavírus (COVID-19) nas relações consumeristas, especialmente no setor de transporte aéreo.

No vídeo abaixo nosso assessor jurídico, dr. Marcelo Oliveira, destaca os tópicos principais do documento, que também disponibilizamos na íntegra, a seguir.”

[ASSISTA O VIDEO](#)

Cliquei abaixo para o download da nota técnica

[NOTA TÉCNICA](#)

10/02/2020 – Nota para a imprensa

“Em atendimento às nossas agências de viagens associadas que nos reportam consultas de clientes sobre o status das operações, a ABAV Nacional tem trabalhado muito fortemente na difusão e no compartilhamento de todas as informações que chegam tanto das fontes oficiais dos órgãos de saúde e dos destinos, como também dos fornecedores envolvidos, como companhias aéreas, hotéis etc.

Temos trabalhado muito diretamente também com esses fornecedores para que eles reforcem os canais de atendimento aos agentes de turismo e que sejam oferecidas opções e facilidades nas remarcações ou reitinerações, sem custo, aos passageiros que não se sentirem confortáveis em viajar nesse momento. As políticas de remarcações não são padronizadas, dependem de cada fornecedor, e as agências fazem toda a intermediação necessária.

Importante sinalizar que essas informações mudam sistematicamente, por isso o acompanhamento diário é muito importante e temos feito isso - vale lembrar, entretanto, que o período é de baixa temporada, o que naturalmente diminui o fluxo, especialmente de viagens longas.”

27/02/2020

Coronavirus - Entidades pedem apoio do mercado às remarcações necessárias

"Na qualidade de entidades de classe, que representam empresas de turismo que respondem por mais de 80% da movimentação de vendas do setor, temos empenhado esforços junto às companhias aéreas, hotéis e receptivos envolvidos nas operações para destinos sob vigilância e controle ante a propagação do coronavírus.

Reiteramos o pedido para que todos os fornecedores mantenham canais ativos e acessíveis aos agentes de turismo, tanto para encaminhar informações atualizadas quanto para, diante da necessidade, facilitar o remanejamento das reservas pagas e não utilizadas pelos clientes, sem aplicação de multas e penalidades conforme recomendação do Procon, como ocorreu desde as primeiras incidências, ainda concentradas no continente asiático.

Seguimos monitorando todos os órgãos oficiais para que possamos continuar prestando os melhores serviços aos consumidores, e estamos ao inteiro dispor para o que se fizer necessário."

ABAV Nacional - Associação Brasileira de Agências de Viagens

ABRACORP - Associação Brasileira de Agências de Viagens Corporativas

AIRTKT – Associação Brasileira dos Consolidadores de Passagens Aéreas e Serviços de Viagens

AVIESP - Associação das Agências de Viagens Independentes do Estado de São Paulo

AVIRRP – Associação das Agências de Viagem de Ribeirão Preto e Região

BRAZTOA – Associação Brasileira de Operadoras de Turismo

28/02/2020

Nota ao mercado, com atualizações e reforço nos links de fontes oficiais em órgãos de saúde, destinos e fornecedores

“Atentos a todos os comunicados, bem como buscando diariamente atualizações sobre temas vinculados ao coronavírus, em especial os que envolvem o setor de viagens e turismo, replicamos abaixo mais alguns conteúdos e links com informações importantes.

Seguimos à disposição das nossas agências de viagens para que todas possam garantir o melhor atendimento possível aos seus clientes finais, lembrando que Organização Mundial da Saúde continua desaconselhando a aplicação de quaisquer restrições de viagens. Anvisa

Nesta nota técnica, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária indica procedimentos e cuidados sanitários adotados para a entrada de viajantes em portos, aeroportos e fronteiras no território brasileiro.”

[PARA LER A NOTA TÉCNICA DA ANVISA - CLICAR AQUI](#)

Governo Federal

Os cuidados aplicados pelo Governo Federal e seus órgãos técnicos estão amparados em nova lei que dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública decorrente do Coronavírus.

[PARA LER A NOVA LEI - GOVERNO FEDERAL - CLICAR AQUI](#)

Cruzeiros Marítimos

Em comunicado geral, a Clia repassa instruções das principais armadoras e empresas de cruzeiros do mundo, juntamente com uma lista de perguntas frequentes e orientações

[COMUNICADO GERAL CLIA - CRUZEIROS MARÍTIMOS](#)

[PARA LER PERGUNTAS E ORIENTAÇÕES - CLICAR AQUI](#)

Companhias aéreas

O Panrotas publicou uma lista com os comunicados e procedimentos indicados por algumas empresas aéreas, atualizados em tempo real.

[PARA LER COMUNICADOS DE COMPANHIAS AÉREAS - CLICAR AQUI](#)

Procon-SP

Em nota e entrevista publicadas esta semana, o Procon-SP traz orientações aos consumidores.

[PARA LER NOTA DO PROCON-SP - CLICAR AQUI](#)

[PARA LER MATERIA DA CBN - CLICAR AQUI](#)

13/03 – Nota para a imprensa

“A ABAV Nacional (Associação Brasileira de Agências de Viagens) informa que suas associadas em todo o Brasil têm reforçado equipes e canais de atendimento aos clientes, priorizando as solicitações de remarcações e reitinerações das viagens previamente marcadas.

A entidade segue trabalhando na difusão das informações que chegam de fontes oficiais dos órgãos de saúde, governos e dos fornecedores consoante às suas políticas de remarcações, em busca de alternativas aos clientes que não sintam segurança em manter a viagem programada. Essas políticas de remarca-

ções não são padronizadas, dependem de cada fornecedor e do serviço envolvido, e as agências fazem toda a intermediação necessária.

Neste momento em que as notícias sobre o alcance e impactos do Covid-19 mudam sistematicamente em todo o mundo, a atenção às informações oficiais e recomendações dos órgãos de saúde é de extrema importância e deve ser encarada como uma responsabilidade de todos.

Paralelamente ao suporte que tem garantido no atendimento dos consumidores, a ABAV Nacional está unida ao Ministério do Turismo e às suas entidades congêneres para o estabelecimento de um plano contingencial, com medidas de apoio que garantam a sustentabilidade de toda a cadeia produtiva do setor, e dos milhares de profissionais que ela emprega, durante a travessia dessa crise.

Vale lembrar que no Brasil o período é de baixa temporada, o que naturalmente diminui o fluxo das viagens de lazer, especialmente as de longa duração e distância. A ABAV acredita que este seja o tempo necessário para a contenção da pandemia, e a gradativa recuperação desta grande força que é o mercado mundial de viagens em turismo.”

13/03/2020

COVID-19 - Entidades de classe pedem medidas emergenciais para a sustentabilidade do setor

[BAIXAR CARTA](#)

15/03 – Mobilização pela campanha Adia!

Adia! Uma campanha para todos os setores da economia que dependem dessa atitude do consumidor



A ABAV – Associação Brasileira de Agências de Viagens e a @Vertebratta – empresa de marketing que atua no setor de turismo há 19 anos, uniram-se para criar uma campanha de todos e para todos que dependem que consumidores adiem seus planos para se protegerem do COVID-19. A campanha é uma ação de apoio à sustentabilidade econômica de todos os setores da economia que dependem do adiamento.

No de viagens, o consumidor que adia sua programação para o futuro garante sua segurança e ainda colabora com este setor, que tem grande peso na economia nacional e mundial, englobando atividades como restaurantes, hospedagens e similares, transportes de passageiros, agências de viagens, cultura e lazer.

De acordo com dados da CNC (Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo) o setor do turismo gerou um faturamento de R\$238,6 bilhões em 2019 e emprega formalmente cerca de 2,9 milhões de pessoas no Brasil.

Segundo a WTTC (World's Travel and Tourism Council), o setor é responsável por empregar 319 milhões de pessoas ao redor do mundo. Em 2018, sua contribuição ao PIB foi de aproximadamente 10,4%, com uma soma de US\$8,8 trilhões. Só no país, a estimativa dessa contribuição para o PIB foi de 8,1%. “A campanha não é uma ideia nova, as redes sociais já foram tomadas por ela de forma desordenada, o que propus à ABAV foi uma voz única, que pudesse chegar a todos os consumidores e a todos os setores. Não ouso me apropriar dessa comunicação porque ela já é de todos e para todos, e a ABAV concordou que seja desta forma. Se há a possibilidade de unirmos forças, esse momento é agora, porque estamos todos, profissionais e consumidores de todas as áreas com o mesmo foco: proteger-nos e continuar nossa subsistência como pessoas, nação e economia nos próximos meses”, afirma Sheila Nassar, CEO da Vertebratta.

“As agências de viagens e operadoras de turismo têm sido incansáveis no atendimento aos clientes que, com toda ra-

zão, não se sentem seguros em viajar neste momento. Eles nos confiaram a organização e o planejamento das suas viagens e é nosso papel garantir essa entrega, e da melhor forma que sabemos. Vamos vencer o coronavírus e ultrapassar essa crise, como já fizemos tantas outras vezes. Ela vai passar, com certeza, e vamos seguir saudáveis e realizando sonhos", completa a presidente da ABAV Nacional, Magda Nassar. A campanha Adia! disponibilizará o selo e todo o material de divulgação a todos os setores interessados.

[PARA USAR O SELO É SÓ BAIXA-LO NESTE LINK.](#)

22/03/2020 – Carta à assessoria técnica do gabinete do Ministro do Turismo, com aconselhamento de ajuste junto à minuta MP – Pacote de Medidas Covid-19, para maior segurança do consumidor e dos prestadores de serviços elencados – art. 21 da Lei 11.771/2008.

[BAIXAR CARTA](#)

24/03/2020 – Carta ao presidente Jair Bolsonaro sobre MP 927 e o risco dos empregos do Turismo do Brasil.

[BAIXAR CARTA](#)

25/03/2020 – Carta ao coordenador geral de Fomento ao Empreendedorismo, Atração de Investimentos e Fungetur do Ministério do Turismo sobre ampliação da linha do Fungetur como uma das medidas necessárias à sobrevivência do Turismo do Brasil.

[BAIXAR CARTA](#)

01/04/2020 – Diante da dificuldade identificada no atendimento às solicitações de informações sobre as linhas de crédito anunciadas pelo governo, a ABAV busca contatos diretos nas instituições financeiras e promove pesquisa com suas agências de viagens associadas interessadas na obtenção dos recursos.

[BAIXAR COMUNICADO](#)

02/04/2020 – Agradecimento conjunto das entidades ao ministro do Turismo, Marcelo Álvaro Antonio, pelo empenho na condução da elaboração de medidas provisórias que muito nos auxiliarão na sustentação do plano emergencial traçado para o enfrentamento da crise do coronavírus.

[BAIXAR CARTA DAS ENTIDADES](#)

03/04/2020 – ABAV lança Guia Prático “Entenda o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda”

[PARA BAIXÁ-LO CLIQUE AQUI](#)



04/04/2020 – Carta ao presidente Jair Bolsonaro com a apresentação de itens a serem considerados à subsistência dos prestadores de serviços turísticos do Brasil.

[BAIXAR CARTA](#)

07/04/2020 – Associados ABAV interessados em obter linha de crédito da Caixa Econômica Federal recebem orientação sobre procedimentos e documentação necessária.

[BAIXAR COMUNICADO](#)

08/04/2020 – Carta aos ministros da Economia, do Turismo e da Educação com pedido de análise sobre os impactos da instabilidade de concessão de férias escolares.

[BAIXAR CARTA](#)

09/04/2020 – Assessoria jurídica da ABAV Nacional analisa MP 948/2020 que trata de cancelamentos de serviços e reservas do setor de turismo dentre outros detalhes.

[BAIXAR COMUNICADO](#)

14/04/2020 – ABAV participa de pleitos junto às emendas da MP 948, para que seja reconhecida a validade e quitação da remuneração por intermediação da agência de turismo e a eliminação da correção de valores.

23/04/2020 – ABAV participa de pleitos junto à MP 907, que entre outros temas trata do IRRF - Imposto de Renda Retido na Fonte incidente sobre as remessas de recursos para o exterior. No link abaixo, última redação apresentada até o momento.

[BAIXAR DOCUMENTO](#)

5

Deliberações sobre o plano de contingência para o setor

09/04/2020 - Publicada MP que dispõe sobre cancelamentos de serviços e reservas do setor de turismo

[DOWNLOAD](#)

08/04/2020 - Projeto que cria linha de crédito para micro e pequenas empresas é aprovado no Senado

[DOWNLOAD](#)

07/04/2020 - Auxílio emergencial já pode ser solicitado por informais e microempreendedores

[DOWNLOAD](#)

06/04/2020 - Governo libera R\$ 34 bilhões para empresas pagarem salários na pandemia

[DOWNLOAD](#)

03/04/2020 - COVID-19 - Governo Federal lança Perguntas e Respostas para o setor produtivo.

[PARA LER A NOTÍCIA, CLIQUE AQUI](#)

01/04/2020 - Portaria interministerial beneficia gestores públicos do Turismo.

[PARA LER A NOTÍCIA, CLIQUE AQUI.](#)

01/04/2020 - Ministro Marcelo Álvaro Antônio se reúne com Caixa e BNDES para facilitar crédito para turismo e cultura.

[PARA LER A NOTÍCIA, CLIQUE AQUI.](#)

01/04/2020 - Covid-19 - Governo lança Programa Emergencial de Manutenção do Emprego para enfrentar efeitos econômicos.

[PARA LER A NOTÍCIA, CLIQUE AQUI.](#)

30/03/2020 - Turismo é um dos setores atendidos pelo projeto que prevê o pagamento de R\$ 600 por um período de três meses.

[PARA LER A NOTÍCIA, CLIQUE AQUI.](#)

27/03/2020 - COVID-19 - Brasil restringe entrada de estrangeiros pelos próximos 30 dias

[PARA LER A NOTÍCIA, CLIQUE AQUI.](#)

25/03/2020 - Ministérios do Turismo e da Economia se reúnem com representantes dos agentes de viagens.

[DOWNLOAD](#)

24/03/2020 - MP 927 não atende setor de turismo e entidades de classe mandam carta a Bolsonaro

[DOWNLOAD](#)

24/03/2020 - Procon-SP emite nota técnica para composição de conflitos nas relações de consumo decorrentes da Covid-19

[DOWNLOAD](#)

22/03/2020 – Publicada MP 927, que dispõe sobre as medidas trabalhistas para enfrentamento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo n. 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (Covid-19).

[DOWNLOAD](#)

22/03/2020 - Suspensão da cobrança de empréstimos anunciada pelo BNDES beneficiará segmentos do Turismo

[DOWNLOAD](#)

22/03/2020 - Ministério do Turismo lança cartilha com atualizações sobre a Covid-19 para o setor de viagens

[DOWNLOAD](#)

21/03/2020 - Regras para cancelamento e alteração de passagens de cias. aéreas nacionais

[DOWNLOAD](#)

20/03/2020 - Nota Pública do PROCON/SP: Cenário Covid-19 e o agenciamento de viagens

[DOWNLOAD](#)

20/03/2020 - MTur assina portaria para facilitar acesso a crédito e adiar pagamentos para empresas do setor

[DOWNLOAD](#)

19/03/2020 - Sindetur-SP e Setetur-SP : Termo Aditivo Emergencial - Convenção Coletiva de Trabalho

[DOWNLOAD](#)

18/03/2020 - Turismo libera R\$ 381 mi em financiamentos para pequenos e médios empresários

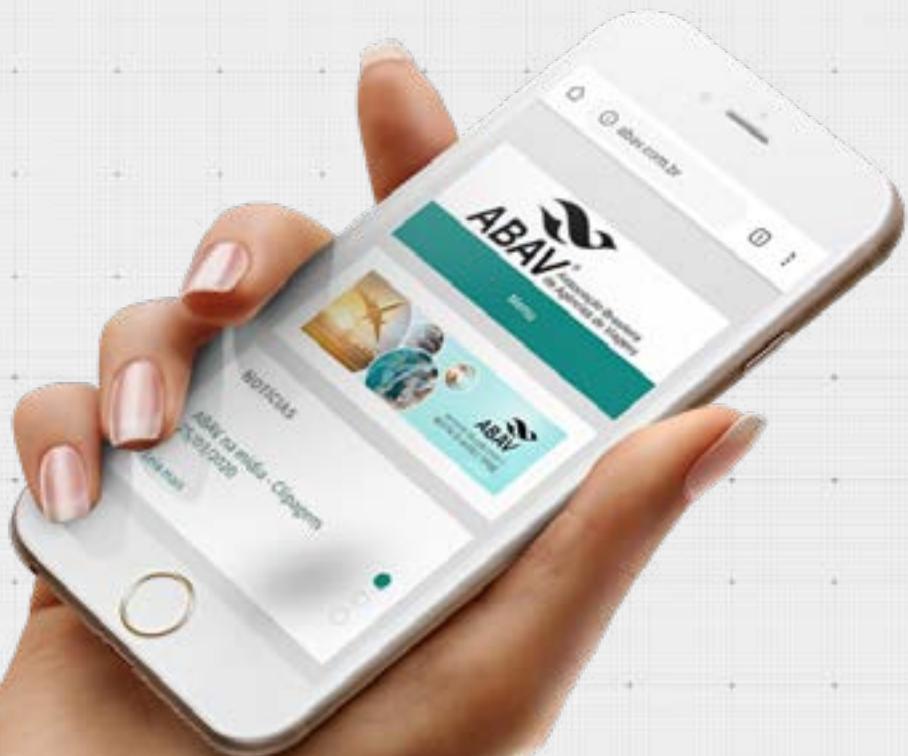
[DOWNLOAD](#)

6

Repercussão na mídia

Desde 1º de Março a ABAV Nacional concentra toda a repercussão do tema no site da entidade, com atualizações diárias.

WWW.ABAV.COM.BR



FEVEREIRO 2020

Direta/Indireta

Volume de notícias por direta/indireta.



Entre as 283 notícias avaliadas, 100% mencionaram diretamente ABAV



FEVEREIRO 2020

Análise qualitativa das matérias

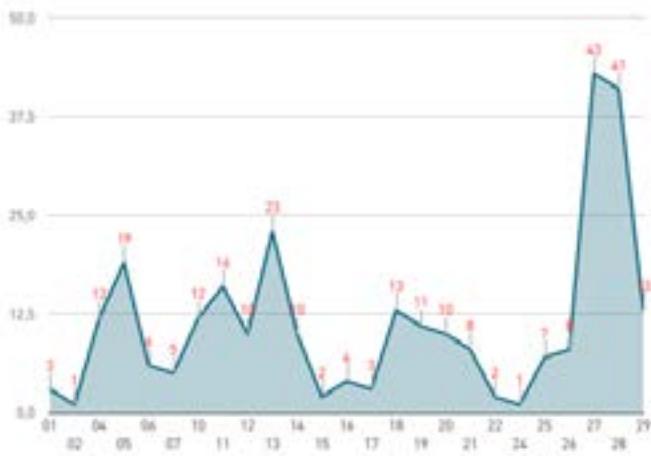
Volume de notícias classificadas por polaridade.



A ABAV, foi citada em 283 matérias. Destas matérias todas foram avaliadas como 100% Neutra.

Notícias por data de publicação

Volume de notícias por data de publicação.



MARÇO 2020

Direta/Indireta

Volume de notícias por direta/indireta.

622 - Direta
0 - Indireta

DIRETA
100%

Entre as 622 notícias avaliadas, 100% mencionaram diretamente ABAV

VOLUME DE NOTÍCIAS CLASSIFICADAS POR ESTADO

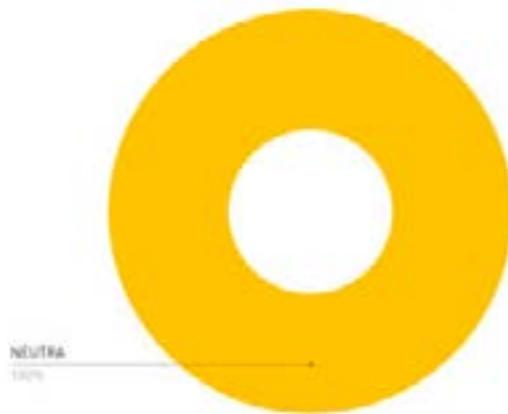
SP: 200
MG: 52
AM: 38
RS: 37
Nacional: 35
PR: 28
BA: 24
DF: 22
PE: 22
PA: 21
SE: 18
SC: 18
ES: 17
RO: 14
MT: 14
RJ: 12
AL: 11
CE: 9
MS: 9
RN: 8
PB: 7
MA: 3
PI: 1
TO: 1
RE: 1
GO: 1
AC: 1

MARÇO 2020

Análise qualitativa das matérias

Volume de notícias classificadas por polaridade.

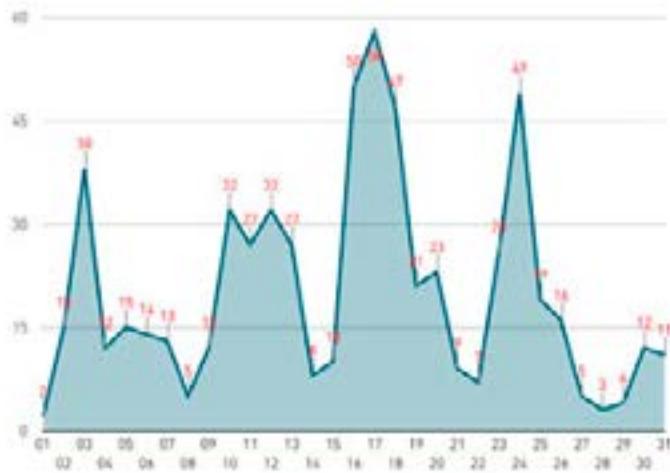
622 - NEUTRA
0 - POSITIVA
0 - NEGATIVA



A ABAV, foi citada em 622 matérias. Destas matérias todas foram avaliadas como 100% Neutra.

Notícias por data de publicação

VOLUME DE NOTÍCIAS POR DATA DE PUBLICAÇÃO.



Atualizações diárias em:

www.abav.com.br



REDES SOCIAIS ABAV



Abav Nacional



Abav Nacional



Abav Nacional



Abav Nacional

7

Agenda de reuniões emergenciais



LINHA DO TEMPO

03/02

Participação da Presidente da ABAV Nacional, Magda Nassar, na reunião extraordinária do Conselho Nacional de Turismo em Brasília para alinhamentos e ações sobre COVID-19

05/02

Participação da Presidente da ABAV Nacional, Magda Nassar em reunião com Secretaria de Turismo do estado de São Paulo e trade turístico do estado para alinhamentos e ações sobre COVID-19

26/02

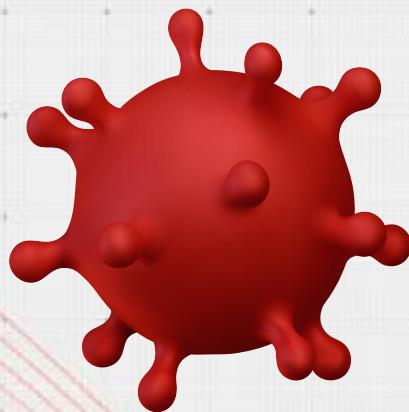
Confirmado o 1º caso de COVID -19 no Brasil.

27/02

ABAV Nacional e demais entidades pedem apoio do mercado às remarcações de viagens.

11/03

Participação da ABAV Nacional, por meio do Presidente da ABAV DF em exercício, Carlos Alberto de Sá, na audiência pública realizada em Brasília pela Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor (CTFC) para tratar das políticas de cancelamentos de viagens.



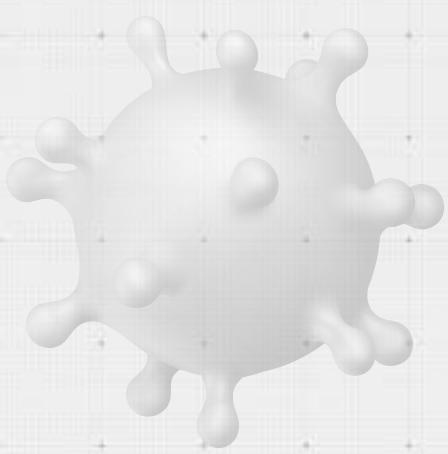


12/03

Participação da ABAV Nacional, por meio da Presidente Magda Nassar, em reunião com Ministério do Turismo – MTUR e Clia Brasil, , para discutir principais necessidades do setor para enfrentar a crise.

12/03

Reunião virtual da Diretoria da ABAV Nacional para alinhamentos de ações sobre COVID-19 e discussão sobre os pleitos para a sustentabilidade dos negócios durante e após a crise.



13/03

Participação da Presidente da ABAV Nacional, Magda Nassar, em reunião com entidades de agenciamento sobre soluções emergenciais para o setor. Após a reunião foi encaminhado ao ministro Marcelo Álvaro Antonio, documento com os principais pleitos do turismo para garantir a sustentabilidade dos negócios.

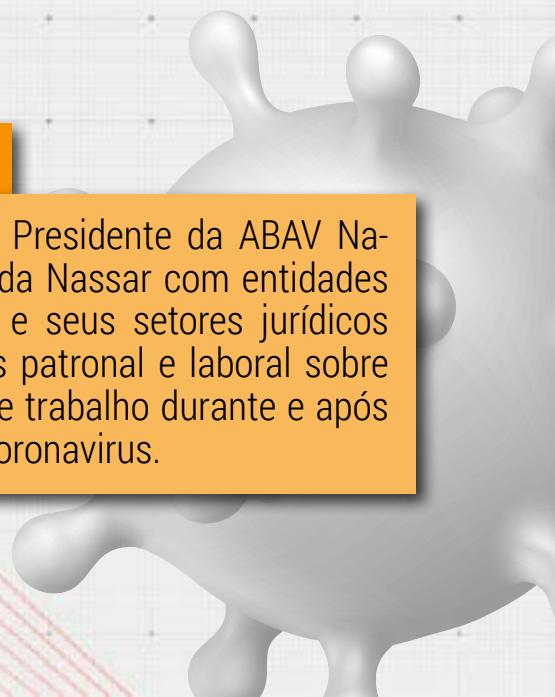
15/03

Mobilização nacional pela campanha Adia! criada pela ABAV Nacional em parceria com a VERTEBRATTA.



16/03

Reunião da Presidente da ABAV Nacional, Magda Nassar com entidades do turismo e seus setores jurídicos e sindicatos patronal e laboral sobre contratos de trabalho durante e após a crise do coronavírus.



16/03

Reunião da ABAV Nacional, por meio do VP Financeiro, Edmilson Romão, com o Secretário Nacional do Consumidor

18/03

Reunião da Presidente da ABAV Nacional, Magda Nassar e outras entidades do setor, com PROCON-SP, para entendimento sobre a necessidades para a manutenção dos negócios

24/03

Procon divulga Nota Técnica sobre remarcação de serviços contratados

25/03

Videoconferência organizada pela ABAV Nacional, com participação da presidente Magda Nassar, do ministro do Turismo, Marcelo Álvaro Antônio, e o secretário Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade do Ministério da Economia, Carlos da Costa para reforçar o atendimento aos pleitos do segmento.

30/03

Reunião com Caixa Econômica Federal – Regional SP, para estabelecer um fluxo visando facilitar a comunicação entre o banco e os associados de SP interessados em linhas de crédito. Como resultado foi estabelecido um fluxo de atendimento.



01/04

Reunião virtual realizada com Conselho de Presidentes e Diretoria da ABAV Nacional para alinhamento de ações, atualizações sobre MPS e explanação sobre as linhas de crédito facilitadas pela ABAV junto a alguns bancos, aos associados de todo Brasil.

02/04

Participação da Presidente da ABAV Nacional, Magda Nassar, em Live promovida pelo Portal Panrotas com a participação do Ministro do Turismo, Marcelo Alvaro Antonio, que esclareceu sobre as medidas tomadas para atender às necessidades do setor.

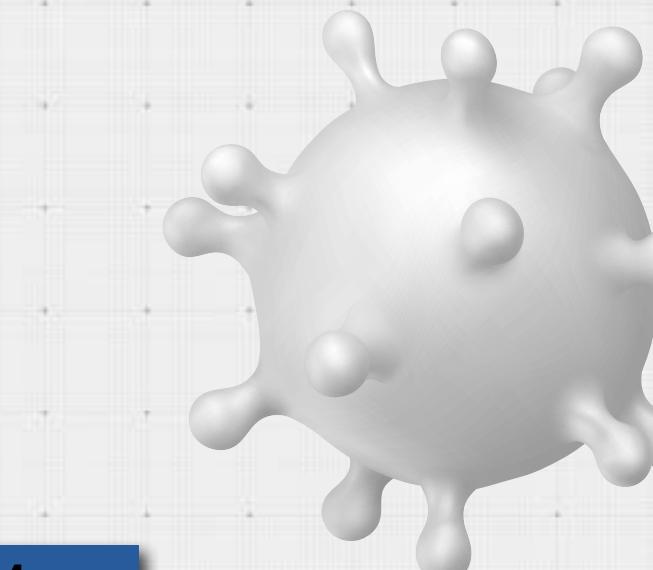
02/04

Participação da ABAV Nacional em uma reunião com Caixa Econômica Federal sobre linha de crédito para agências de viagens de todo o Brasil.



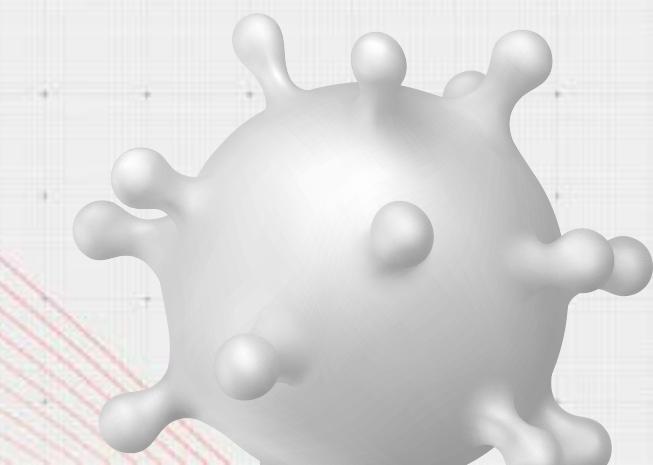
06 a 08/04

Participação da Presidente da ABAV Nacional, Magda Nassar, em diversas reuniões virtuais com o Ministério do Turismo reforçando a importância da MP 948, esclarecendo pontos solicitados, assim como sua publicação urgente.



09/04

Participação da ABAV Nacional em reunião virtual na Câmara Municipal de São Paulo por meio da Comissão Extraordinária de Apoio ao Desenvolvimento do Turismo, do Lazer e da Gastronomia para solicitar pleitos emergenciais para as agências de viagens do município de São Paulo: carência de IPTU, carência de ISS e ainda reforço junto às instituições financeiras sobre linhas de crédito.



09/04

Reunião da ABAV Nacional, com a Subsecretaria de Desenvolvimento de Comércio e Serviços – SCS/SDIC/SEPEC do Ministério da Economia para alinhamentos dos pleitos solicitados pela entidade.



14/04

Reunião com grandes players do mercado turístico para alinhamento de pleitos atendidos desde as primeiras reuniões, que teve como encaminhamento a necessidade de um termo de ajuste de conduta – TAC, a ser negociado junto à Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON

15/4

Reunião promovida pelo Ministério do Turismo com a participação de algumas entidades de turismo, dentre elas, a ABAV Nacional, e instituições financeiras para alinhamento de ações e linhas de crédito.

16 a 24/4

Participação da Presidente da ABAV Nacional, Magda Nassar, em vários pleitos junto à MP 907, que entre outros temas, trata do IRRF (Imposto de Renda Retido na Fonte) incidente sobre as remessas de recursos para o exterior.

17/4

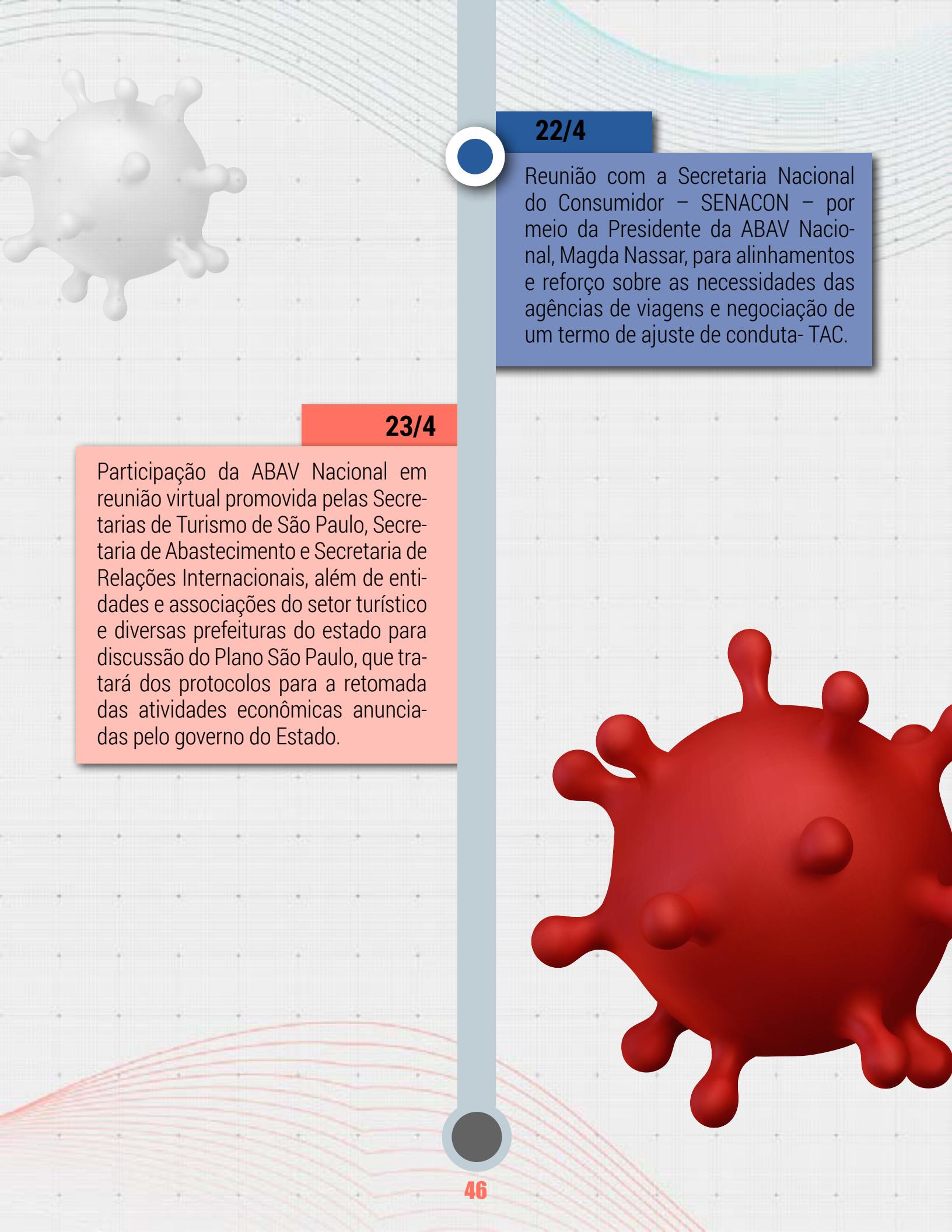
Alinhamento entre entidades de turismo por meio de reunião virtual, com a participação da ABAV Nacional.

20/04

Reunião da ABAV Nacional com a Caixa Econômica Federal – CEF, para informações sobre créditos para agências de viagens associadas.

22/4

Participação da Presidente da ABAV Nacional, Magda Nassar, em reunião promovida pelo Comitê de Serviços de Turismo e Relacionados do Ministério da Economia para acompanhamento sistemático das contribuições recebidas pelo governo, bem como dos impactos das medidas, buscando soluções possíveis para superar a conjuntura imposta pela COVID-19.



23/4

Participação da ABAV Nacional em reunião virtual promovida pelas Secretarias de Turismo de São Paulo, Secretaria de Abastecimento e Secretaria de Relações Internacionais, além de entidades e associações do setor turístico e diversas prefeituras do estado para discussão do Plano São Paulo, que tratará dos protocolos para a retomada das atividades econômicas anunciamadas pelo governo do Estado.

22/4

Reunião com a Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON – por meio da Presidente da ABAV Nacional, Magda Nassar, para alinhamentos e reforço sobre as necessidades das agências de viagens e negociação de um termo de ajuste de conduta- TAC.

8

Perguntas Frequentes

Relações consumeristas:

⇒ Qual é a determinação sobre remarcações e cancelamentos de viagens?

O consumidor pode remarcar, sem custos adicionais, as viagens turísticas previstas para os próximos 60 dias. É importante destacar que a remarcação leva em conta fatores como destino, temporada e tarifas de passagens. O mesmo vale para hotéis e pacotes turísticos. O consumidor que adquiriu passagens por meio de agências de turismo e companhias aéreas que fazem negócios no Brasil - presencial ou virtual, em moeda nacional e em português – poderá realizar o reagendamento sem custo adicional. O mesmo vale para hotéis. Cabe destacar que essa recomendação não se sobrepõe à Resolução 400 da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac):

[ANAC - CLICAR AQUI](#)

Mas leva em consideração a hipótese de caso fortuito ou força maior previsto no Código Civil (art. 393), no caso a pandemia de coronavírus.

O dispositivo, junto com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), pode ser alegado pelos consumidores em um processo de negocia-

ção pessoal ou intermediada por PROCONs e assistentes jurídicos. A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça, entende que a caracterização de caso fortuito e força maior vale para destinos internacionais ou nacionais com comprovado índice de contágio do vírus, especialmente em casos de passageiros idosos ou outros grupos de risco e, ainda, nas situações em que governos decretaram pandemia, suspensão de espetáculos, aulas, entre outras medidas.

Recomenda-se, também, que as empresas aéreas e de turismo, como já se manifestaram publicamente, ofereçam flexibilidade e possibilidade de negociação com o consumidor, evitando a judicialização e deixando de recorrer à Resolução 400 da ANAC ou a termos contratuais, de forma a não causar maiores prejuízos a si e aos setores aéreo e turístico. Aos consumidores, recomenda-se prudência, e é sugerido que seja solicitada a remarcação, ao invés do cancelamento, pois uma crise no setor hoteleiro e de aviação poderá trazer impactos futuros à economia.

O uso da plataforma www.consumidor.gov.br, do Ministério da Justiça, é fundamental para garantir a solução justa, rápida e adequada ao consumidor e às empresas. É uma espécie de câmara de conciliação virtual, onde questões que tangem as remarcações de viagens podem ser solucionadas. A resolubilidade do site é superior a 70% dos casos, conforme avaliação dos próprios consumidores.

Reembolso e alterações:

PASSAGENS AÉREAS - MP 925/2020 - regras aplicadas a passagens aéreas compradas até 31/12/2020

ALTERAÇÃO PELO PASSAGEIRO

Os passageiros que decidirem adiar a sua viagem, em razão do novo coronavírus ficarão isentos da cobrança de multa contratual, caso aceitem um crédito para a compra de uma nova passagem, que deve ser feita no prazo de 12 meses contados da data do voo contratado. O passageiro que decidir cancelar sua passagem aérea e optar pelo seu reembolso (observado o meio de pagamento utilizado no momento da compra) está sujeito às regras contratuais da tarifa adquirida, ou seja, é possível que sejam aplicadas eventuais multas. Ainda que a passagem seja do tipo não reembolsável, o valor da tarifa de embarque deve ser reembolsado integralmente. O prazo para o reembolso é de 12 meses.

ALTERAÇÃO PELA EMPRESA AÉREA

Qualquer alteração programada feita pela empresa aérea, em especial quanto ao horário do voo e o seu itinerário, deve ser informada ao passageiro com 72 horas de antecedência da data do voo. Se essa informação não for repassada dentro do prazo, a empresa aérea deverá oferecer ao passageiro as alternativas de reembolso integral (observado o meio de pagamento utilizado no momento da compra e no prazo de 12 meses) ou de reacomodação em outro voo disponível. Ainda que o passageiro seja informado dentro do

prazo, essas mesmas alternativas (reembolso integral – no prazo de 12 meses - ou reacomodação em outro voo disponível) também devem ser oferecidas aos passageiros quando:

Nos voos internacionais: a alteração for superior a 1 hora em relação ao horário de partida ou de chegada;

Nos voos domésticos: a alteração for superior a 30 minutos em relação ao horário de partida ou de chegada.

Se houver falha na informação da empresa aérea e o passageiro souber da alteração da data ou do horário do voo somente quando já estiver no aeroporto para embarque, além do reembolso integral (no prazo de 12 meses) ou reacomodação em outro voo disponível, a empresa também deve lhe oferecer assistência material.

A assistência, aplicável somente a passageiros no Brasil, deve ser oferecida gratuitamente pela empresa aérea, de acordo com o tempo de espera, conforme demonstrado a seguir:

A partir de 1 hora: Facilidades de comunicação (internet, telefonemas etc.);

A partir de 2 horas: Alimentação (voucher, refeição, lanche, bebidas etc.);

A partir de 4 horas: Hospedagem (obrigatório em caso de pernoite no aeroporto) e transporte de ida e volta. Se o passageiro estiver no local de seu domicílio, a empresa poderá oferecer apenas o transporte para sua residência e dela para o aeroporto;

O passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) e

seus acompanhantes sempre terão direito à hospedagem, independentemente da exigência de pernoite no aeroporto.

Se o passageiro tiver algum problema com seu voo, primeiro é necessário que procure os canais de atendimento da empresa aérea.

Se o problema persistir, o canal adequado para registrar manifestações é a plataforma www.consumidor.gov.br. Todas as empresas aéreas que operam no Brasil estão cadastradas na plataforma. Elas têm o prazo de até 10 dias para responder as reclamações registradas.

Obs: A Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) oferece um canal de atendimento ao público no endereço eletrônico: anac.gov.br/passageirodigital. O Passageiro Digital traz as principais informações sobre os direitos e deveres dos passageiros.

Aviação civil – ações emergenciais:

Os vencimentos das tarifas de navegação aérea que seriam cobrados entre os meses de março e junho serão adiados de setembro a dezembro deste ano, respectivamente;

As companhias poderão fazer o reembolso de passagens aéreas, compradas até o dia 31 de dezembro de 2020, em até 12 meses;

Os pagamentos das outorgas, os valores que as concessionárias pagam à União pelo direito de explorar o aeroporto, foram adiados até 18 de dezembro deste ano;

Consumidores ficarão isentos de multas e poderão usar o crédito futuramente;

Linhas de financiamento de capital de giro pelo Banco do Brasil, Caixa e BNDES.

* Informações da Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça (Senacon), e da Anac, inseridas na Cartilha do Ministério do Turismo com atualizações para o setor de viagens

[CARTILHA MINISTÉRIO DO TURISMO - CLICK AQUI PARA BAIXAR](#)

Linhas de crédito:

⇒ Como faço para conseguir o crédito no Fungetur?

Os financiamentos do Fungetur, que possuem um limite de R\$ 10 milhões, são concedidos por 17 instituições financeiras credenciadas. Os empréstimos, com taxas diferenciadas, podem ser acessados por empreendimentos privados de toda a cadeia produtiva do turismo para, além de capital de giro, implantar, ampliar, modernizar ou reformar atrativos, além de adquirir máquinas e equipamentos. A contratação do crédito é permitida a prestadores de serviços elencados no art. 21 da Lei 11.771/2018 e que estejam devidamente inscritos no Cadastur, o cadastro oficial de operadores da área. O portal do Ministério do Turismo mantém uma página dedicada ao Fungetur, com atualizações sobre as novas medidas tomadas para atenuar os impactos da Covid-19, 17, a relação das instituições financeiras credenciadas além de perguntas e respostas freqüentes:

[FUNGETUR](#)

⇒ **Como auxiliar meus clientes com dificuldade de retornar do exterior ao Brasil?**

O Ministério das Relações Exteriores estabeleceu um Grupo Consular de Crise para assistência a viajantes brasileiros afetados pela pandemia do novo coronavírus no exterior. Quem estiver no exterior e sendo afetado/a pela crise do novo coronavírus, deve informar ao MRE sua situação pelo formulário no link abaixo:

[COVID-19 FORMULÁRIO PARA BRASILEIROS NO EXTERIOR](#)

[OS NÚMEROS DE CONTATO DE EMERGÊNCIA NO EXTERIOR ESTÃO AQUI](#)

Também estão disponíveis os seguintes números telefônicos brasileiros para assistência aos brasileiros, divididos em regiões geográficas:

- América do Sul: +55 (61) 9826 00 767
- América do Norte, Central e Caribe: + 55 (61) 9826 00 610
- Europa: + 55 (61) 9826 00 787
- África e Oriente Médio: + 55 (61) 9826 00 568
- Ásia e Oceania: + 55 (61) 9826 00 613

⇒ **Onde posso me atualizar sobre as restrições de viagens (países fechados ou com restrições)?**

Mantenham-se informados por meio dos perfis da embaixada ou consulado em cada região e pela página de alertas do portal consular. Lá estão informações sobre medidas de restrição de circulação determinadas pelo governo local, voos de volta ao Brasil, medidas de apoio aos brasileiros no exterior e contatos dos agentes consulares brasileiros.

PERFIS DE MÍDIAS SOCIAIS DOS CONSULADOS E EMBAIXADAS

ALERTAS CONSULARES POR PAÍS

Fonte: Ministério das Relações Exteriores / Portal consular

⇒ **Como me proteger do coronavírus:**

- Lave as mãos frequentemente com água e sabão e use álcool gel;
- Proteja o nariz e a boca com lenço descartável ao tossir ou espirrar. Descarte o lenço no lixo e lave as mãos;
- Evite contato com pessoas doentes;
- Evite aglomerações e ambientes fechados, procurando manter os ambientes ventilados;
- Não compartilhe objetos de uso pessoal, como talheres, pratos, copos ou garrafas;
- Evite viajar com febre;
- Se passar mal durante um voo e apresentar sintomas (febre, tosse ou dificuldades para respirar) informe a tripulação e após o desembarque procure o serviço de saúde mais próximo e relate histórico de viagens recentes.
- Consulte os potais da Anvisa e do Ministério da Saúde para mais informações e atualizações:

[PORTAL ANVISA](#)

[MINISTÉRIO DA SAÚDE - A-Z](#)

Relações trabalhistas:

⇒ 1) Posso colocar meus colaboradores em home office?

Pode ser implantado apenas com a notificação ao empregado com 48 horas de antecedência.

⇒ 2) Posso propor a diminuição do salário e da jornada de trabalho do funcionário?

Para a redução de jornada com o benefício emergencial, haverá a preservação do valor do salário-hora de trabalho pago pela empresa. A redução poderá ser feita por acordo individual expresso, nos percentuais de 25%, para todos os trabalhadores, e de 50% e 70%, para os que recebem até três salários mínimos (R\$ 3.117,00). Para os que hoje já realizam acordos individuais livremente por serem configurados na CLT como hipersuficientes – remunerados com mais de dois tetos do RGPS (R\$ 12.202,12) e com curso superior, os percentuais de redução serão pactuados entre as partes, sempre com o direito a recebimento do benefício emergencial. Por meio de acordo coletivo, a medida poderá ser pactuada com todos os empregados. O prazo máximo de redução é de 90 dias.

A jornada de trabalho deverá ser reestabelecida quando houver cessação do estado de calamidade pública, encerramento do período pactuado no acordo individual ou antecipação pelo empregador do fim do período de redução pactuado. O trabalhador terá garantia provisória no emprego durante o período de redução e após o restabelecimento da jornada por período equivalente ao da redução.

⇒ 4) Posso suspender o contrato de trabalho?

Para os casos de suspensão do contrato de trabalho em empresas com receita bruta anual menor que R\$ 4,8 milhões, o valor do seguro-desemprego será pago integralmente ao trabalhador. Empresas com receita bruta anual acima de R\$ 4,8 milhões deverão manter o pagamento de 30% da remuneração dos empregados, que também receberão o benefício emergencial, no valor de 70% do benefício.

A suspensão poderá ser pactuada por acordo individual com empregados que recebem até três salários mínimos (R\$ 3.135,00) ou mais de dois tetos do RGPS (R\$ 12.202,12) e que tenham curso superior. Neste caso, a proposta por escrito deverá ser encaminhada ao empregado com antecedência mínima de dois dias corridos. Por meio de acordo coletivo, a medida poderá ser ampliada a todos os empregados. O prazo máximo de suspensão é de 60 dias.

No período de suspensão, o empregado não poderá permanecer trabalhando para o empregador, ainda que parcialmente, por meio de teletrabalho, trabalho remoto ou trabalho à distância. O trabalhador ainda terá a garantia provisória no emprego durante o período de suspensão e após o restabelecimento da jornada por período equivalente.

(*) Fonte Secretaria do Trabalho /Ministério da Economia - [Clique aqui](#)

Recolhimento de impostos:

⇒ 1) Posso deixar de recolher meus impostos?

FGTS – Suspenso o recolhimento por três meses, devendo o saldo ser pago em seis parcelas, a partir de julho de 2020.

Contribuições ao Sistema S - Redução parcial das contribuições por três meses, de abril a junho de 2020. Para o comércio, o percentual foi reduzido para 4,55%

Simples Nacional – Estão alteradas as competências 03,04 e 05 para o dia 20 de outubro, novembro e dezembro, respectivamente. Aplica-se apenas à parcela federal

IPI: Desoneração temporária sobre bens produzidos internamente e importados que sejam necessários ao combate da Covid-19

ICMS (DF, RJ, MA, PA, PI) - Redução temporária e parcial do ICMS sobre bens comercializados que sejam necessários ao combate da Covid-19

9

Ficha Técnica

Presidente

Magda Nassar

Vice-Presidente Administrativo

Ana Carolina Dias Medeiros de Souza

Vice-Presidente Financeiro

Edmilson Rodrigues Romão

Vice-Presidente de Relações Internacionais

Ana Paula Pelegrini

Vice-Presidente de Capacitação e Certificação

Marcos Teixeira de Freitas

Vice-Presidente de Relações Institucionais

Guilherme de Jesus Paulus

Vice-Presidente de Marketing e Eventos

João Augusto Godoy Chagas Machado

Vice-Presidente de Turismo Especializado

Teresa Cristina C. Guimarães Fritsch

Conselho Fiscal Titulares

Henrique Sergio Ribeiro de Abreu

Pedro Kempe

Lamarck Freire Rolim

Conselho Fiscal Suplente

Thiago de Souza Mendes

Fernando Dias

Conselhor de Ética Titular

João Ávila de Souza

Rita de Cássia Aguiar de Vasconcelos

Carlos Frederico Marx Ulhôa Levy

Conselho de Ética Suplente

Jane Balbinotti

Ricardo Werwie

Diretora adjunta

Fátima Bezerra

Gerente Geral – **Jerusa Hara**

Coordenadora ICCABAV – **Beatrice Borges**

Coordenadora de Comunicação Corporativa – **Fátima Gatoeiro**

Arte – **Alessandro Librandi**



www.abav.com.br