




PROTOSCOLOS EM CIAS AÉREAS DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19

AIRLINE PROTOCOLS DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Ana Carolina Kuss *¹
Brenda Stacy Rangel *²
Nayla Gabriela Ambrozio *³
Stella Antoniazzi Gardolinski *⁴
Thays Domareski Ruiz *⁵

Palavras-Chave	Resumo
<p>Turismo. COVID-19. Companhias aéreas. Protocolos. Informação.</p> <div data-bbox="167 1276 406 1534" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>ISSN 2594-8407</p><p>Licenciada por <i>Creative Commons</i> Atribuição Não Comercial / Sem Derivações / 4.0 /</p></div>	<p>O turismo é responsável pela intensificação da mobilidade, sendo o setor aéreo um dos que mais contribuem nos deslocamentos. Com o avanço da pandemia da COVID-19, as companhias aéreas tiveram que se adaptar aos protocolos. Desse modo, o objetivo do estudo foi identificar e analisar protocolos de medidas de prevenção contra a COVID-19 utilizadas nas companhias aéreas brasileiras e atribuídos pelos órgãos reguladores, com base nas informações disponibilizadas em seus sites. A pesquisa caracterizou-se como exploratória e descritiva, com base bibliográfica e documental, de caráter qualitativo em fontes de dados secundários. A partir disso, foi identificado que as orientações para os turistas e para as companhias são cruciais para a promoção da segurança dos passageiros e dos funcionários, onde em um momento de incerteza como o da pandemia as informações e protocolos nos sites não estavam em destaque.</p>



Keywords	Abstract
<p><i>Tourism. COVID-19. Airlines. Protocols. Information.</i></p> <div data-bbox="165 808 411 1140" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>Submetido em: 10/05/2022 Aprovado em: 22/09/2022 Publicado em: 07/10/2022</p><p>Editor: Izac Bonfim</p></div>	<p><i>Tourism is responsible for the intensification of mobility, and the airline industry is one of the major contributors to travel. With the advancement of the pandemic of COVID-19, airlines had to adapt to the protocols. Thus, the objective of this study was to identify and analyze protocols of prevention measures against COVID-19 used in Brazilian airlines and assigned by regulatory agencies, based on information available on their websites. The research was characterized as exploratory and descriptive, with a bibliographic and documental base, of qualitative character in secondary data sources. From this, it was identified that the guidelines for tourists and companies are crucial for the promotion of passenger and employee safety, whereas at a time of uncertainty such as the pandemic the information and protocols on the websites were not in focus.</i></p>

Como Citar:

Kuss, A. C.; Rangel. B. S.; Ambrozio, N. G.; Gardolinski, S. A.; Ruiz, T. D. (2022). Protocolos em cias aéreas durante a pandemia do covid-19. *Ateliê do Turismo*. 6 (2). 275-294



INTRODUÇÃO

O turismo é uma atividade na qual os indivíduos estão em busca de novas experiências motivadas por diversos fatores. Envolve o deslocamento de pessoas de um lugar para o outro, além de ser considerado um fenômeno socioeconômico, complexo e dinâmico da sociedade. A atividade é comumente associada à globalização, devido a intensificação dos fluxos turísticos internacionais e a queda de fronteiras promovidas no encontro entre o visitante e visitado (Soares, 2007). A Organização Mundial do Turismo (OMT) aponta que o conceito de turismo se desenvolve nas “as atividades que as pessoas realizam durante viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras” (Brasil, 2006).

Em 2020, o setor turístico enfrentou uma grave crise, a pandemia do COVID-19. Pandemias e novas doenças têm um efeito transformador nas sociedades, por exemplo, a história da Europa foi moldada por pragas e surtos de diversas doenças durante milênios, devido aos impactos demográficos e seus efeitos sobre a produção e a capacidade das sociedades de se adaptarem. A transformação e as possibilidades das pandemias modernas não são nenhuma novidade, somente parecem ser, pois afetam o mundo desenvolvido e as gerações que ainda não haviam sido expostas a isso, devido a medicina moderna (Hall, Scott, Gossling, 2020).

A pandemia não é somente uma crise de saúde de proporções imensas, mas também uma reestruturação da ordem econômica global, devido à rápida propagação do vírus, incluindo o setor do turismo como um dos mais impactados, devido a sua natureza como fenômeno econômico e social (Sneader; Singhal, 2020).

A doença por coronavírus, popularmente conhecida como COVID-19, é considerada altamente infecciosa, tendo seus primeiros casos relatados em humanos no final de dezembro de 2019, em Wuhan, província de Hubei, na China (World Health Organization, 2021). A partir da denominação dessa síndrome como uma pandemia pela Organização Mundial da Saúde (OMS), houve uma convocação de todos os países, a fim de tomar medidas urgentes e agressivas para proteção (WHO, 2021). Com isso, 100% dos destinos em todo o mundo introduziram restrições de viagem e 27% de todos os destinos do mundo optaram por manter suas fronteiras completamente fechadas para o turismo internacional (WHO, 2021; World Tourism Organization, 2021).

De acordo com o UNWTO World Tourism Barometer, em 2020, as chegadas de turistas internacionais tiveram uma queda de 74%, representando 1 bilhão de chegadas de turistas internacionais a menos em relação ao ano anterior. O UNWTO World Tourism Barometer ainda evidencia uma perda estimada de US \$ 1,3 trilhão referente a receita mundial e mais de 100 milhões de empregos diretos no turismo em risco, muitos deles sendo em pequenas e médias empresas (WTO, 2021).

Apesar de no século XXI já terem sido declaradas outras pandemias, ainda não se havia visto uma com tantas restrições, que levaram governos a fechar fronteiras e criar



medidas/protocolos de segurança. Durante a H1N1, no ano de 2009/2010, era aconselhado somente que as pessoas que contraíram o vírus que utilizassem máscaras, não foram impostos protocolos de segurança como distanciamento social, ou fechamento de fronteiras, era somente aconselhado que as pessoas não viajassem para os Estados Unidos ou México, principais pólos da doença. Portanto, não se pode negar que estas condições incluem mudanças significativas nas regras e no estilo de vida da sociedade durante um longo período, por razões muito básicas, de saúde e segurança.

Diversos setores também estabeleceram protocolos, o setor de eventos, aponta que além de observar qual o tipo mais viável para cada momento da pandemia, garantir nos eventos as condutas de higiene, inserir procedimentos de saúde dos colaboradores e estabelecer medidas de atendimento (Rego, Barros, Lanzarini, 2021). O setor da hotelaria também vem se destacando nas medidas apontadas para a retomada do serviço. Foram elaborados manuais pelo Ministério do Turismo, instruindo tanto funcionários quanto clientes (MTUR, 2020).

Nesse sentido, a adoção de protocolos para prevenção da COVID-19 por parte do setor turístico se coloca como primordial para promover a segurança de funcionários e turistas. Estes protocolos têm como objetivo secundário promover a confiança na percepção dos cuidados que estão sendo adotados. O comportamento e as percepções dos turistas em relação à implementação dos protocolos de saúde mostram e determinam a prontidão e a compreensão dos turistas que podem ser vistas a partir de seu comportamento e percepção em relação aos próprios protocolos (Yonita, Amna, 2020).

Para este estudo foi escolhido o setor aéreo, pois cada vez mais é visto como uma das principais fontes de desenvolvimento socioeconômico da atividade turística, além de vir ganhando destaque e liderando o crescimento do principal índice de ações no Brasil após o período complicado de março de 2020 (Souza, 2020). Vários estudos sobre o impacto do COVID-19 no setor aéreo foram identificados na literatura (Sun; Wandelt; Zhang, 2020; Sohrabi et. al., 2020; Dube; Nhamo; Chikodzi, 2021), entretanto, o setor aéreo também contribuirá para a futura retomada das viagens.

Dessa forma, o objetivo do estudo foi identificar e analisar os protocolos de medidas de prevenção contra a COVID-19 utilizadas nas companhias aéreas brasileiras e disponibilizados pelos órgãos reguladores, com base nas informações disponibilizadas em seus sites.

Este artigo está estruturado em quatro seções. A próxima seção revisa a literatura sobre a pandemia da COVID-19 e busca investigar os protocolos de medidas de prevenção que estão sendo elaborados, além de trazer os impactos da doença no setor aéreo. A seção de descrição dos dados apresenta a metodologia deste estudo. A seção de resultados apresenta e discute as medidas encontradas nos protocolos e as consonâncias com os sites das companhias aéreas, e por fim, a seção final apresenta a conclusão, as implicações e indicações de futuras pesquisas.



DISCUSSÃO TEÓRICA

COVID-19 e os protocolos de medidas de prevenção

Em 2019, o UNWTO World Tourism Barometer (2020) divulgou que apesar do ano ter sido mais lento no crescimento da demanda turística em comparação com os anos anteriores (2017 e 2018 tiveram um crescimento de 6%), em 2019 o número de turistas internacionais em todo o mundo cresceram 4%, atingindo 1,5 bilhão, com base em dados relatados por destinos do mundo todo. Todas as regiões tiveram um aumento nas chegadas de turistas, liderada pelo Oriente Médio com um aumento de 8% (World Tourism Organization - UNWTO, 2020). No Brasil, o índice de atividades turísticas também cresceu, e atingiu 2,6% em relação ao ano anterior (Brasil, 2020).

O turismo que, no ano de 2019 estava em uma crescente, no mesmo período em 2020 mostra uma queda devido a conjuntura da pandemia da COVID-19. No Brasil, a COVID-19 teve seu primeiro caso confirmado no final de fevereiro, em São Paulo, mesmo período em que a Organização Mundial de Turismo (OMT) publicou orientações sobre o uso racional de equipamentos de proteção individual, como o uso de máscaras, álcool em gel e principalmente o distanciamento social.

Em 11 de março de 2020, a OMS avaliou que a COVID-19 poderia ser caracterizado como uma pandemia e convocou todos os países a tomar medidas urgentes e agressivas, com isso todos os destinos em todo o mundo introduziram restrições de viagem, alguns destinos também optaram por manter suas fronteiras completamente fechadas para o turismo internacional (WHO, 2021; UNWTO, 2021).

De acordo com a UNWTO (2020), os impactos da COVID-19 foram visíveis no setor de turismo, considerado um dos setores mais afetados, com uma queda imensurável da demanda internacional em meio a restrições globais de viagens impostas e as fronteiras dos países totalmente fechadas. Dessa forma, o turismo sofre sua crise mais profunda, mais de 11 vezes a perda registrada durante a crise econômica global de 2009 (UNWTO, 2021).

A crise do coronavírus trouxe um novo normal ao mundo, no qual todos precisaram se adaptar. A pandemia levou todos os países afetados a realizar esforços para tentar conter a transmissão, tais protocolos incluíram quarentenas, medidas de higiene, restrições de viagem, adiamento ou cancelamento de eventos, fechamento de instalações e fronteiras (Souto, 2020). Com isso, governos e organizações mundiais começaram a impor protocolos de segurança. No início da quarentena, a OMS divulgou cartilhas com dicas para evitar a transmissão, como preferir locais abertos a fechados, usar distanciamento de no mínimo 1 metro quando estiver com outras pessoas e a utilização de máscaras adequadas sempre que sair (WHO, 2021).

No momento da pandemia, tinha muita informação sobre protocolos e recomendações, mas nenhum incluía todas as especificações técnicas, assim, não



refletem no setor como um todo, além de ocorrer medidas “subjetivas”, nas quais cada empresário deve avaliar uma solução de acordo com o seu próprio objetivo (Tdaragón, 2020).

No Brasil, o Ministério da Saúde, no dia 14 de outubro de 2020, publicou no Diário Oficial da União (DOU) a portaria nº 2.789, que estabelece orientações gerais à prevenção, o controle e à mitigação da transmissão da COVID-19 (BRASIL, 2020). A cartilha inclui medidas essenciais para evitar a transmissão do vírus e uma retomada seguras das atividades, dentre elas estão: uso obrigatório de máscara; lavar as mãos frequentemente e utilizar álcool em gel 70%; evitar tocar olhos, nariz e boca; não compartilhar objetos de pessoal, se necessário compartilhar algo, higienizar antes; evitar contato físico; evitar aglomerações; e caso tenha contraído o vírus, manter-se na quarentena estipulada pelo médico (Brasil, 2020). O uso de máscara, utilização de álcool em gel e distanciamento social são medidas essenciais básicas que devem ser cumpridas em toda e qualquer atividade, relacionada ou não com o turismo, entretanto, há algumas medidas adaptáveis para cada necessidade dos diferentes setores.

Impactos da COVID-19 nas Companhias Aéreas

A economia global vem sofrendo com os impactos negativos e com as consequências da pandemia da COVID-19 (Torres, 2020). Embora o setor da aviação tenha sido um dos setores econômicos mais afetados pela COVID-19, ele também desempenhou um papel central na propagação da doença nos primeiros dias da pandemia (Sun et al, 2020). Os serviços de aviação operaram por mais de um mês após a rápida disseminação da COVID-19 com controle sanitário mínimo nas fronteiras internacionais (Sohrabi et al, 2020).

Segundo Torres (2020), o setor aéreo é um dos setores mais atingidos pela pandemia, tanto pelo fechamento de fronteiras de alguns países, quanto pela questão do isolamento social, os períodos de quarentena e até mesmo a questão financeira e econômica, ocasionando um cancelamento da maioria dos voos e até mesmo de algumas rotas, o qual obteve-se um prejuízo bilionário para o setor. A criação de protocolos sanitários e a introdução de medidas de segurança para as empresas de aviação evidencia essa preocupação (Sun et al, 2020).

Corroborando com a ideia de Souza (2020, p.16) de que o setor de aviação é essencial para o bom funcionamento da economia em nível mundial, além de representar um elemento fundamental do sistema de transporte “suas atividades têm um alcance gigantesco e quaisquer mudanças impactam atividades em todos os aspectos da vida cotidiana”, o Boletim de Conjuntura voltado aos impactos da COVID-19 no setor aeronáutico enfatiza que, por dia, são realizados cerca de 100 mil voos e o transporte de 12 milhões de passageiros, além de que o setor é responsável por 3,6% do PIB mundial,



empregando 10,2 milhões de pessoas que trabalham diretamente com o setor e 55,5 milhões de forma indireta (Teixeira, 2020).

Contudo, a partir da pandemia da COVID-19, o quantitativo de dados do setor aéreo tem se modificado significativamente. Estima-se que, em 2020, as receitas da indústria totalizaram U\$ 328 bilhões, cerca de 40% do ano anterior, números assim foram vistos em 2000, fazendo a indústria regressar em 20 anos (Bouwer; Saxon; Wittkamp, 2021). Além disso, a Cirium Core, líder global em dados e análises de aviação e viagens, divulgou o relatório intitulado '*The Cirium Airline Insights Review 2020*'.

Segundo dados do relatório, dentro do período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, 17,3 milhões de voos regulares foram realizados globalmente, o que representa uma queda de 49% dos voos em relação a 2019, e considerando a queda de 86% dos voos registrados de janeiro até abril de 2020 (Cirium, 2021), infere-se que foi ainda no primeiro semestre do ano que os impactos causados pela pandemia começaram a prejudicar o setor aéreo. O relatório também informa que houve uma redução significativa nos voos nacionais, com uma queda de 39%, e nos internacionais, totalizando 3,9 milhões, (o que representa uma queda de 68%) devido ao fechamento das fronteiras internacionais (Cirium, 2021).

Em vista disso, o setor aéreo é de suma importância para a economia global e manifesta cada vez mais os impactos econômicos causados pela pandemia que atingiu a atividade turística em níveis mundiais.

Entretanto, para compreender as consequências causadas pela pandemia da COVID-19 no setor aéreo é preciso reportar as companhias que fazem parte desse sistema. Gol Linhas Aéreas, Azul Linhas Aéreas Brasileiras, Voepass Linhas Aéreas e Latam Airlines Group são as companhias presentes na Cartilha elaborada pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), a qual é analisada e discutida neste estudo. A VoePass Linhas Aéreas é uma união da Passaredo Linhas Aéreas com a MAP Linhas aéreas (Cordeiro, 2020), tendo sua sede em Ribeirão Preto, além de atender a 14 destinos brasileiros (Voepass, 2021). Dentre uma das companhias que mais crescem no mundo está a Gol, sendo a empresa que mais transporta passageiros no Brasil, e antes da pandemia realizava cerca de 700 voos diários (Gol linhas aéreas, 2021).

O setor aéreo passou por diversas mudanças desde os anos 2000, dentre elas o adentramento de mais companhias no país (Ribeiro, 2018), sendo uma delas a Azul Linhas Aéreas Brasileiras. A Azul é a companhia aérea que mais cresceu no Brasil desde sua fundação e conta atualmente com a maior malha aérea do país, atendia mais de 100 destinos com 792 decolagens diárias, pré pandemia (Azul linhas aéreas brasileiras, 2021). Por fim, em 2012, ocorre a fusão da Linha Aérea Nacional do Chile (LAN), com a Transportes Aéreos Regionais (TAM), nascendo a LATAM Airlines Group, a maior companhia aérea da América Latina, possui operações em cinco países da América do Sul, além de operacionalizar na América Latina, Europa, Estados Unidos e Caribe (Latam airlines group, 2021).



METODOLOGIA

Com a finalidade de identificar e analisar os protocolos de medidas de prevenção contra a COVID-19 utilizadas nas companhias aéreas brasileiras e disponibilizados pelos órgãos reguladores, com base nas informações disponibilizadas em seus sites, a pesquisa caracterizou-se como pesquisa exploratória, com base bibliográfica e documental de caráter qualitativo em fontes de dados secundários.

A pesquisa documental coincide com a pesquisa bibliográfica, uma vez que a diferença está na natureza das fontes utilizadas (Gil, 2008). A pesquisa bibliográfica utiliza de contribuições de determinados estudos, enquanto que a pesquisa documental usa materiais que ainda não foram analisados e portanto, podem ser reinterpretados segundo os objetivos de cada pesquisa (Gil, 2008). Já, a pesquisa de caráter qualitativo baseia-se em análises mais profundas em relação ao tema que está sendo estudado, visando destacar características não interpretadas por meio dos estudos quantitativos (Raupp; Beuren, 2006).

Sendo assim, a pesquisa foi realizada em dois momentos em fontes secundárias, a bibliográfica e a documental. A pesquisa bibliográfica foi realizada a partir de artigos científicos encontrados através dos descritores 'COVID-19', 'Companhias aéreas', 'Protocolos' e 'Informação' e posteriormente em sites oficiais dos órgãos reguladores: Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR) e Empresa Brasileira De Infraestrutura Aeroportuária (INFRAERO), a fim de identificar protocolos que contenham as medidas de prevenção sugeridas pelas organizações voltadas ao setor aéreo; e pelos websites das companhias aéreas selecionadas para o estudo (Gol Linhas Aéreas, Azul Linhas Aéreas Brasileiras, Voepass Linhas Aéreas e Latam Airlines Group). Como apresentado no referencial teórico, essas quatro companhias aéreas brasileiras foram escolhidas por serem as companhias presentes na cartilha de recomendações da ANAC, a mesma utilizada como base para construção desse estudo.

Para tanto, a análise dos resultados pautou-se em análise exploratória e descritiva realizada em dois momentos distintos: primeiramente foi feita a análise dos protocolos apresentados na cartilha da ANAC; e posteriormente foi realizada a busca de informações nos sites das companhias aéreas brasileiras selecionadas.

RESULTADOS

A cartilha elaborada pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC, 2020) intitulada como "Protocolos Sanitários para as Operações no Setor de Aviação Civil em Período de Pandemia" é um documento importante para o setor aéreo. Portanto, para alcançar o objetivo deste estudo, os protocolos foram divididos em externo (medidas



voltadas aos turistas) e interno (medidas para as Cias Aéreas). Dentre as regras analisadas, foram desconsideradas as vinculadas aos serviços dispostos no aeroporto, como dutty-free, alimentação e salões, não tendo então nenhum encadeamento com as companhias aéreas estudadas neste artigo.

Quadro 1

Protocolos direcionados ao turista

Externo (Protocolo Turistas)	Órgão Responsável
No desembarque recomenda-se que, após o pouso, os viajantes sejam orientados a permanecer sentados e informados que o desembarque será realizado por filas, iniciando pelos assentos situados mais à frente da aeronave;	ANAC
Atender rigorosamente ao disposto no Art. 34 da Resolução da Diretoria Colegiada - RDC da Anvisa no 2, de 8 de janeiro de 2003, em relação aos cuidados com os objetos para uso pessoal, como mantas, travesseiros e fones de ouvido;	ANAC
Estar atento a possíveis sinais e sintomas da COVID-19. Caso os sintomas evoluem para falta de ar, procure o hospital mais próximo;	ANAC/ANVISA
Lavar as mãos frequentemente com água e sabonete. Se não tiver água e sabonete, use álcool gel. Cubra o nariz e a boca com lenço descartável ao tossir ou espirrar;	ANAC/ANVISA
A Anvisa reforça a necessidade de cumprimento do distanciamento e isolamento social para enfrentamento da pandemia. Esta orientação é válida para toda a população independente de histórico de viagem ao exterior. Fique atento às orientações do Ministério da Saúde, Anvisa e governos locais divulgadas através de seus canais oficiais de comunicação. Recomendamos o uso de máscaras faciais, caso haja necessidade de deslocamento na cidade;	ANAC/ANVISA
Caso haja passageiros sintomáticas, todos devem utilizar, minimamente, máscara cirúrgica durante o voo;	ANAC



Ter disponível suprimento à base de álcool em gel 70% para higienização das mãos.	ANAC
---	------

Fonte: Elaboração própria (2021), a partir dos protocolos da ANAC (2020);

Este protocolo (Quadro 01) está relacionado às orientações gerais para os turistas, portanto, representam ordens para promover a segurança dos passageiros, porém, não significa que a percepção dos turistas seja efetiva. No entanto, pouco se sabe sobre como os clientes potenciais relacionados perceberam o impacto do surto do vírus na indústria aérea (Piccinelli; Moro; Rita, 2021).

Quadro 2

Protocolos direcionados às Companhias Aéreas disponibilizados pela ANAC.

Medidas	Interno (Protocolo Cias Aéreas)
Distanciamento	Organizar a circulação de pessoas nos terminais de forma que a distância de 1 metro entre todos seja respeitada, enquanto aguardam em filas ou salas de espera, especialmente para os procedimentos de check-in, embarque e desembarque;
	Adotar medidas que garantam o distanciamento entre viajantes nas salas de espera, como o bloqueio de assentos adjacentes, realocação de cadeiras com maior espaçamento, etc;
	Adotar medidas que evitem a aglomeração de pessoas na área de desembarque, especialmente na área do “cercadinho” logo após o desembarque da área restrita;
	Manter as mesas a uma distância mínima de 1 metro, a partir do encosto das cadeiras, nas praças de alimentação ou outras áreas destinadas à realização de refeições;
	Organizar os procedimentos de check-in e embarque de forma que seja garantida a distância de 1 metro entre os viajantes, em filas ou salas de espera;
	Para o funcionamento dos serviços de salão de beleza e massagens deve ser adotada restrição de acesso para assegurar distanciamento adequado;
	Recomenda-se que os servidores e trabalhadores que têm contato direto com viajantes mantenham distância de, pelo menos, 1 metro de outras pessoas e utilize EPI;
	Salas vip devem restringir acesso e proporcionar a distância



	mínima de 1 (um) metro;
Capacidade	Realizar o deslocamento para o embarque e desembarque na área remota com a capacidade não superior a 50% da lotação dos veículos (ônibus e micro-ônibus);
	Considerando a redução do número de viajantes nos voos, recomenda-se que as companhias aéreas, sempre que possível, aloquem os viajantes distantes uns dos outros dentro das aeronaves;
Higienização	Assegurar que os banheiros disponham de sabonete líquido e água corrente para estimular a correta higienização das mãos, além de papel toalha para secagem adequada;
	Ampliar a disponibilidade de dispensadores de álcool em gel em todo terminal do aeroporto, especialmente nas áreas de banheiro, bebedouros, esteira de bagagem e próximo a elevadores. Os dispensadores deverão ser higienizados sistematicamente;
	Reforçar a higienização dos seguintes locais: Balcões de check-in; Balcões de informação; Totens de autoatendimento; Mesas e cadeiras nas praças de alimentação; Elevadores, especialmente botões; Corrimão, inclusive de escadas rolantes; Banheiros públicos; Maçanetas em geral; Carrinhos para transporte de bagagem; Mesinhas nas poltronas das aeronaves; Veículos utilizados para deslocamento de passageiros e tripulantes; Pontes de embarque (finger); Demais superfícies em que haja contato manual frequente;
	Disponibilizar, dentro das aeronaves, sabonete líquido, água corrente, papel toalha e álcool 70% em gel nos banheiros. Disponibilizar ainda de álcool 70% em gel na entrada das aeronaves e próximo aos banheiros;
	Recomenda-se a suspensão do serviço de bordo nos voos nacionais. No caso de manutenção desse serviço, priorizar alimentos e bebidas em embalagens individuais, higienizadas antes do serviço. Nos voos internacionais, deve ser priorizado alimentos e bebidas em embalagens individuais, higienizadas antes do serviço;
	No caso de voos com presença de casos suspeitos, recomenda-se que os artigos como travesseiros e mantas dos assentos localizados na mesma fileira, 2 fileiras à frente e 2 fileiras atrás do viajante suspeito e de seu grupo familiar sejam enviados para higienização em lavanderias;



	Salas vips devem disponibilizar dispensadores de álcool em gel 70% e divulgar medidas de prevenção contra o SARSCoV-2;
Limpeza	A higienização de superfícies consiste na combinação dos processos de limpeza e de desinfecção. A limpeza faz referência ao procedimento de retirada de sujeira, impurezas e materiais das superfícies. A limpeza não elimina os microrganismos, mas remove grande parte deles. Já a desinfecção faz referência ao uso de produtos químicos regularizados, denominados desinfetantes, para inativação dos microrganismos da superfície;
	As aeronaves devem passar por procedimento de limpeza e desinfecção em cada escala, antes do embarque de novos passageiros. A companhia deve programar tempo suficiente para o procedimento de limpeza e desinfecção;
	Durante todo o período que perdurar a presente emergência de saúde pública, os bolsos dos assentos devem permanecer vazios (revistas, cardápios, etc). Os cartões de segurança podem permanecer nos bolsões, devendo passar por procedimento de limpeza e desinfecção com saneante apropriado a cada escala ou conexão;
	No processo de limpeza e desinfecção das aeronaves não deve ser utilizado equipamento com ar comprimido face risco de reaerosolização de material infeccioso. Desinfetantes e limpadores em aerossol/spray devidamente regularizados junto à Anvisa podem ser utilizados, desde que sejam cumpridos os requisitos para adequada limpeza e desinfecção das superfícies;
	Intensificar os procedimentos de limpeza e desinfecção nos terminais e meios de transporte, reforçando a utilização de EPI - Equipamento de Proteção Individual, conforme disposto na Resolução da Diretoria Colegiada – RDC da Anvisa no 56, de 6 de agosto de 2008;
	Após a realização do voo, a aeronave e os equipamentos embarcados devem ser descontaminados conforme protocolo;
	Após a realização do voo, a aeronave e os equipamentos embarcados devem ser higienizados conforme Art. 30 da Resolução da Diretoria Colegiada – RDC da Anvisa no 02, de 8 de janeiro de 2003;
	A limpeza de superfícies frequentemente tocadas e banheiros nas áreas de triagem de casos suspeitos devem ser realizadas, no mínimo, 3 vezes ao dia (manhã, tarde e noite). Deve ser utilizado sabão, detergente ou outro desinfetante eficaz devidamente



	regularizado junto à Anvisa. Após enxágue, tais superfícies devem ser desinfetadas com solução de hipoclorito a 0,5 % (5000 ppm);
Serviços	Não disponibilizar água potável por meio de bebedouros de jato inclinado aos viajantes e trabalhadores, devido a alta possibilidade de contaminação;
	Nas Salas Vips devem ser priorizados os serviços à la carte e take out. Caso seja adotada a opção de buffet, cumprir integralmente os requisitos presentes na Nota Técnica nº 18/2020/SEI/GIALI/GGFIS/DIRE4/ANVISA ou outra que vier a atualizá-la;
	Medidas adicionais podem ser adotadas para proteção da tripulação visando o isolamento respiratório ou de contato, tais como cortinas, Cápsula de Isolamento de Paciente (Patient Isolation Device) ou outra que vier a ser definida;
Ventilação	Os serviços de alimentação, incluindo as comissárias, devem observar as orientações da Nota Técnica nº 18/2020/SEI/GIALI/GGFIS/DIRE4/ANVISA sobre as Boas Práticas de Fabricação e Manipulação de Alimentos;
	O ajuste do fluxo de ar condicionado deve ser realizado de acordo com a configuração do sistema. Na presença de filtro HEPA, os ventiladores de recirculação devem estar ligados durante todo o procedimento. Nas aeronaves em que esse filtro não está presente, ajustar o sistema para o modo ventilação sem recirculação;
	A partir do fechamento das portas, o sistema de climatização das aeronaves deve ser ligado e selecionado no modo sem recirculação, ou seja, com maior renovação de ar possível;
	Manter os sistemas de climatização central em operação desde que a renovação de ar esteja aberta com a máxima capacidade. Nos locais sem renovação de ar, especialmente com aparelhos do tipo split, é aconselhável manter portas e janelas abertas;
	Garantir o cumprimento do Plano de Manutenção, Operação e Controle PMOC dos sistemas de climatização instalados no aeroporto, especialmente no que diz a manutenção dos filtros higienizados;
Manter os sistemas de climatização central em operação desde que a renovação de ar esteja aberta com a máxima capacidade.	



	<p>Nos locais sem renovação de ar, especialmente com aparelhos do tipo split, é aconselhável manter portas e janelas abertas;</p> <p>Não deve haver recirculação de ar nos sistemas de climatização;</p> <p>Garantir o cumprimento do Plano de Manutenção, Operação e Controle PMOC dos sistemas de climatização instalados no aeroporto, especialmente no que diz respeito à manutenção dos filtros higienizados;</p>
Informação	<p>Afixar, em cumprimento ao disposto no Inciso V, Art. 16, da Resolução da Diretoria Colegiada – RDC da Anvisa nº 21, de 28 de março de 2008, material informativo com medidas de prevenção à COVID-19 próximo aos bebedouros e a outros locais de maior risco, como elevadores, banheiros e refeitórios;</p> <p>Divulgar em seus sites na Internet orientação para que somente se dirijam aos terminais as pessoas que forem viajar;</p> <p>O comandante ou agente autorizado pela companhia aérea deve entregar a Declaração Geral da Aeronave, devidamente preenchida, de todos os voos internacionais que chegam ao Brasil, à autoridade sanitária do aeroporto;</p> <p>Notificar à Autoridade Sanitária em casos suspeitos identificados na área aeroportuária;</p> <p>Manter atualização da programação de chegadas e partidas de táxi-aéreo e de voos nacionais e internacionais, em especial quando de operações de repatriação;</p> <p>Atender tempestivamente às solicitações de listas de viajantes e de tripulantes de voos, visando à investigação de casos suspeitos e seus contatos;</p>
Aviso Sonoro	<p>Divulgar, em cumprimento ao disposto no Inciso V, Art. 17, da Resolução da Diretoria Colegiada – RDC da Anvisa nº 21, de 28 de março de 2008, os avisos sonoros em todos os voos nacionais e internacionais;</p> <p>Divulgar, em cumprimento ao disposto no Inciso V, Art. 16, da Resolução da Diretoria Colegiada – RDC da Anvisa nº 21, de 28 de março de 2008, os avisos sonoros em todas as áreas de embarque e desembarque nacionais e internacionais;</p>
EPI	<p>O aumento da complexidade do nível de proteção (EPI) dos tripulantes na operação, está condicionada a avaliação da:</p> <p>Impossibilidade de barreira física entre a tripulação e o paciente;</p> <p>Caraterística do sistema de ventilação, Recirculação, ar condicionado, entre outros; Complexidade do quadro clínico do</p>



	paciente; Necessidade de intervenção médica em voo; Duração do voo;
	Recomenda-se a utilização dos EPI para proteção à exposição de aerossóis;
	Os profissionais de saúde devem observar as orientações específicas para este grupo, especialmente com relação ao uso de EPI10;
	Reforçar o uso de EPI para os trabalhadores que realizam esgotamento sanitário dos meios de transporte e fossa séptica;
	O operador aéreo, conforme análise de risco, disponibilizará os EPI necessários à sua tripulação.

Fonte: Elaboração própria (2021), a partir dos protocolos da ANAC (2020);

Além de seguir as orientações da OMS e acompanhar a situação da COVID-19 através do Ministério da Saúde, os aeroportos devem atentar-se às atividades de vigilância sanitária nos momentos de chegada e partida tanto de voos domésticos como internacionais e intensificar a vigilância de casos suspeitos da COVID-19 nos aeroportos, para orientação imediata quanto ao isolamento domiciliar (quarentena ou isolamento obrigatório) e reporte aos órgãos de vigilância epidemiológica (ANAC, 2020). Este protocolo está relacionado às orientações gerais para os funcionários, e representam ordens para promover a segurança no ambiente de trabalho (Quadro 2).

Na segunda etapa foram analisados os websites das companhias aéreas brasileiras e dos órgãos reguladores no intuito de verificar o acesso às informações do protocolo do COVID-19, em suas operações (Quadro 3).

Quadro 3

Análise das informações relacionadas a COVID-19 nos websites.

Companhias Aéreas	LATAM	GOL	AZUL	VOEPASS
Orientações COVID-19	X	X	X	X
Facilidade de Acesso ao Protocolo			X	
Clareza nas orientações e protocolo	X	X	X	
Transparência / Atualização	X	X	X	X
Informação Política de Cancelamento / Reprogramação	X	X	X	X



Órgãos Reguladores	ABEAR	ANVISA	ANAC	INFRAERO
Orientações COVID-19	X	X	X	X
Facilidade de Acesso ao Proctoco	X	X	X	X
Clareza nas orientações e Protocolo	X	X	X	X
Transparência / Atualização	X	X	X	X

Fonte: Elaboração própria (2021);

É possível perceber que a maioria das companhias aéreas disponibilizam e apresentam as informações no website, porém, localizar as informações no site não é tão fácil. E apenas a Voepass não apresenta claramente as orientações. Os órgãos reguladores apresentam e disponibilizam informações atualizadas e claras, auxiliando no combate à pandemia do COVID-19.

A estratégia da tecnologia já existente promoveu uma atuação coerente e voltada à minimização dos danos causados, principalmente em relação à aspectos econômicos, sociais, culturais e tecnológicos. Devido à crise da pandemia do COVID-19, se faz necessária a constante atualização das empresas do setor turístico através da sua presença on-line, um momento onde as pessoas procuram informações atualizadas (Ramos, 2017; Kotler, Kartajaya e Setiawan, 2017), informações sobre horários de funcionamento e protocolos através da internet, principalmente como fonte de informação para o consumidor.

Além de utilizar as tecnologias disponíveis no website e garantir a sua presença online, as empresas turísticas devem se atentar à experiência do usuário, oferecendo uma navegação fácil e um conteúdo relevante ao usuário (Garrett, 2010), principalmente em um momento de crise, onde a informação se torna imprescindível para a tomada de decisão e o entendimento do processo. A atualização dos protocolos, a informação oficial pelos órgãos regulatórios, representam transparência e segurança aos turistas, principalmente pela rápida mudança nos protocolos e futuramente pensando em uma retomada do setor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pandemia da COVID-19 impactou em todos os setores econômicos, na qual o turismo foi um dos setores mais afetados. Países em todo o mundo continuam a sofrer as consequências negativas relacionadas com a pandemia do COVID-19 (Torres, 2020).

A ambivalência da aviação como o principal motor do surto internacional da COVID-19, e uma das maiores casualidades (econômicas), transforma este evento em uma singularidade de dimensão histórica para a aviação (Sun; Wandelt; Zhang, 2020). Ao



mesmo tempo em que o setor aéreo foi o mais afetado (Torres, 2020), com restrições rigorosas de proibição de viagens, reduzindo a demanda de passageiros aéreos e contribuindo para um grande número de cancelamentos de voos, também foi o responsável pela disseminação do vírus (Sun; Wandelt; Zhang, 2020; Dube; Nhamo; Chikodzi, 2021).

Ao atingir uma escala global, a pandemia desafiou os valores e sistemas atuais levando a uma recessão em todo o mundo (Sigala, 2020). As circunstâncias e os impactos sem precedentes da pandemia do COVID-19 demonstraram sinais de que essa crise pode ter provocado mudanças estruturais e transformadoras no turismo.

Com os resultados, pode-se perceber a importância da adoção de protocolos de saúde e segurança sincronizados e padronizados em todo o mundo, visto que são orientações gerais para os turistas de todo o mundo. Para isso, é fundamental o papel dos órgãos reguladores, autoridades de saúde e organizações cívicas para garantir a uniformidade da indústria de forma a atender aos temores e preocupações dos clientes (Dube; Nhamo; Chikodzi, 2021).

Além disso, destaca-se a importância que a tecnologia manifestou nesse período conturbado do setor. Para as companhias aéreas e os órgãos reguladores, a estratégia tecnológica facilitou o acesso das orientações, atualizações e transparência das informações relacionadas à pandemia. Ainda se faz necessária uma melhoria na disponibilização e facilidade de acesso nos sites das empresas turísticas, visto que a informação é imprescindível para o entendimento do processo de viagem.

Como limitação da pesquisa evidencia-se a escolha de um setor específico do turismo. Seria interessante expandir a análise para outros setores como: eventos, hotelaria, alimentos e bebidas, entre outros, para avaliar demais impactos. E como sugestão de pesquisas futuras, poderia ser considerada uma análise da percepção de segurança do consumidor em relação aos protocolos utilizados na retomada do turismo.

REFERÊNCIAS

- Azul Linhas Aéreas Brasileiras. (2021c). Sobre a Azul: conheça a história da companhia aérea mais brasileira. <https://bit.ly/3txT6E2>
- Bouwer, J.; Saxon, S.; Wittkamp, N. (2021). Back to the future? Airline sector poised for change post-COVID-19. McKinsey & Company. 2021. <https://mck.co/3tELiAx>
- Brasil. Ministério da Saúde. (2020). Linha do Tempo Coronavírus. <https://bit.ly/32NJtXY>
- Brasil. Ministério da Saúde. (2020). Orientações para retomada com segurança. <https://bit.ly/3tsCJZk>
- Brasil. Ministério do Turismo. (2006). Marcos Conceituais. <https://bit.ly/3f7UKqv>
- Cirium. (2021). The Cirium Airline Insights Review Including de On-Time Performance Review 2020. <https://bit.ly/3f1pRnJ>



- CNN Brasil (2020). Coronavírus: quais foram as outras pandemias? São Paulo, 13 mar. 2020. Saúde. <https://bit.ly/3nY1Ku7>
- Cordeiro, L. A. (2020). A aplicação de overbooking no mercado de transporte aéreo brasileiro. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Aeronáuticas). Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia. <https://bit.ly/3uwBauK>
- Dube, K.; Nhamo, G.; Chikodzi, D. (2021). COVID-19 pandemic and prospects for recovery of the global aviation industry. *Journal of Air Transport Management*, n. 92, 2021, 102022. <https://bit.ly/2QU7Y2p>
- Garrett, J.J. (2010). *The elements of user experience: user-centered design for the web and beyond*. Pearson Education
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. Editora Atlas SA
- Gol Linhas Aéreas. (2021c) Gol: sobre a Gol. <https://bit.ly/2SCTR1P>
- Hall, C. M.; Scott, D.; Gössling, S. (2020). Pandemics, transformations and tourism: be careful what you wish for. *Tourism Geographies*, v. 22, n. 3, p. 577-598
- Kotler, P.; Kartajaya, H.; Setiawan, I. (2017). *Marketing 4.0: do tradicional ao digital*. 1. ed. Rio de Janeiro: Sextante
- Latam Airlines Group. (2021c). Latam, Sobre Nós. <https://bit.ly/33uimjO>
- Organização Mundial Do Turismo. (2021). Publicações da OMS. <https://bit.ly/3sruuxX>.
- Piccinelli, S.; Moro, S.; Rita, P. (2021). Air-travelers' concerns emerging from online comments during the COVID-19 outbreak. *Tourism Management*, v. 85, p. 104313
- Ramos, J. (2017). *Marketing digital para empresas del sector turístico*. S.l.: XinXii
- Raupp, F. M.; Beuren, I. M. (2006). Metodologia da pesquisa aplicável às ciências. In: Beuren, I.M. (Ed.). *Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática*. São Paulo: Atlas, 76-97.
- Rêgo, G. C. de B.; Barros, A. G. A. L.; Lanzarini, R. (2021). Turismo de eventos e Covid-19: Aportes dos protocolos de segurança e estratégias para a retomada do setor. *Ateliê Do Turismo*. v. 5 n.1, pp. 89-118
- Ribeiro, L. (2018). História da aviação civil e origem do setor de transportes aéreos no Brasil. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Aeronáuticas) - Universidade do Sul de Santa Catarina, Tubarão. <https://bit.ly/3vSEnoF>
- Sigala, M. (2020). Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research. *Journal of Business Research*. v.117, pp. 312 - 321. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.015>
- Sneader K.; Singhal, S. (2020). Beyond coronavirus: The path to the next normal. Mckinsey & Company. <https://mck.co/3bcZ4DO>
- Soares, L.A.S. (2007). Turismo e globalização: algumas perspectivas. *Revista Ibero Americana de Estratégia*, v. 6, n. 1, pp. 63-70, <https://bit.ly/33q8qba>
- Sohrabi, C.; Alsafi, Z.; O'neill, N.; Khan, M.; Kervan, A.; Al-Jabir, A.; Iosifidis, C.; Agha, D. (2020). World Health Organization declares global emergency: A review of the



- 2019 novel coronavirus (COVID-19). *International Journal Surg.*, v. 76, pp. 71–76, 2020. <https://doi.org/10.1016/j.ijssu.2020.02.034>
- Souza, L. S. N. D. (2020). Efeitos da COVID-19 nos indicadores econômico-financeiros das empresas do setor aéreo brasileiro com ações na B3. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis). Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa. 2020. <https://bit.ly/3bcZE4m>
- Souto, X.M. (2020). Covid-19: aspectos gerais e implicações globais. *RECITAL - Revista de Educação, Ciência e Tecnologia de Almenara*, v. 2, n. 1, jan./abr. 2020. <https://bit.ly/3erJ2rN>
- Sun, X.; Wandelt, S.; Zhang, A. (2020). How did COVID-19 impact air transportation? A first peek through the lens of complex networks. *Journal of Air Transport Management*, 89, 2020, 101928. <http://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101928>.
- Tdaragón (2020). Guía de Autoformación: recomendaciones para el desarrollo del plan de contingencia por el coronavirus. <https://bit.ly/3mthdSe>
- Teixeira, V. M. (2020). O impacto da crise da covid-19 no setor aeronáutico. *Boletim de Conjuntura (BOCA)*, v. 2, n. 4, pp. 40-45 <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.3748869>
- Torres, I. R. (2020). COVID-19 - Respective Impactos no Setor Aéreo Doméstico. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Aeronáuticas). Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia. <https://bit.ly/2QY4E6m>
- Voepass Linhas Aéreas. (2021c). Voepass, Voepass Institucional. <https://bit.ly/3vXUnG5>
- World Health Organization (2020). 3 factors to help you make safer choices. Poster, color. <https://bit.ly/3xX87CD>
- World Health Organization. (2020). Archived: WHO Timeline - COVID-19 <https://bit.ly/2SwRHk5>.
- World Health Organization. (2021) Coronavírus. Health Topics. <https://bit.ly/3o381oG>
- World Health Organization (2020). Rational use of personal protective equipment for coronavirus disease 2019 (COVID-19): interim guidance <https://bit.ly/3vVel3Z>
- World Health Organization (2021). Coronavirus disease (COVID-19) advice for the public. 2021. <https://bit.ly/3xPMiF0>
- World Tourism Organization (2021). World Tourism Barometer nº 18 January 2020. <https://bit.ly/3bdIUvg>
- World Tourism Organization (2021). 2020: Worst Year in Tourism History in 1 Billion Fewer International Arrivals. <https://bit.ly/2Stdaug>
- Yeh, S-S. (2020). Tourism recovery strategy against COVID-19 pandemic. *Tourism Recreation Research*. 1-7, 2020. <https://bit.ly/2Q4vedy>
- Yonita, R; Amna, S. (2021). The Implementation of Health Protocols in New Normal Era of Covid-19 in Tourism. In: 2nd Annual Conference on Social Science and Humanities (ANCOSH 2020). Atlantis Press, 314-318.



INFORMAÇÃO (ÕES) DO (S) AUTOR (ES)

- *1 Graduada do Curso de Turismo da Universidade Federal do Paraná (UFPR). E-mail: anackuss@gmail.com
- *2 Graduada do Curso de Turismo da Universidade Federal do Paraná (UFPR). E-mail: brendhastacy@gmail.com
- *3 Graduada do Curso de Turismo da Universidade Federal do Paraná (UFPR). E-mail: ambrozionayla@gmail.com
- *4 Graduada do Curso de Turismo da Universidade Federal do Paraná (UFPR). E-mail: stella.antoniazzi@gmail.com
- *5 Doutora em Geografia pela Universidade Federal do Paraná, 2015. Docente e pesquisadora do Departamento de Turismo da Universidade Federal do Paraná do Curso de Turismo e do Programa de Pós-graduação em Turismo. E-mail: thaysruiz@ufpr.br

REVISTA CIENTÍFICA ATELIÊ DO TURISMO – VINCULADA A



**UNIVERSIDADE FEDERAL
DE MATO GROSSO DO SUL**