

## **O PASSAGEIRO DA AVIAÇÃO NO CENÁRIO DA PANDEMIA DA COVID-19: UMA ANÁLISE DOS PROCEDIMENTOS DE *CHECK-IN* E EMBARQUE**

**Kelly Thaís Krause<sup>1</sup>**  
**Greicy Spanhol Lenzi<sup>2</sup>**

### **RESUMO**

Este trabalho traz como principal objetivo identificar quais mudanças aconteceram nos procedimentos de atendimento dos passageiros (*check-in* e embarque) nas três principais companhias aéreas brasileiras com o início do COVID-19, além de analisar os documentos expedidos pela ANVISA sobre quais normas devem ser seguidas. Ressalta-se que esse trabalho foi retirado de um Trabalho de Conclusão de Curso realizado e orientado pelas autoras respectivamente. Para alcançar o resultado foi necessário realizar uma pesquisa bibliográfica identificando quais eram os procedimentos que aconteciam no atendimento, no balcão de *check-in*, nos totens de autoatendimento e no embarque antes e durante a pandemia e se as companhias aéreas estão atendendo o solicitado. Foi realizado uma análise comparativa entre o antes e durante a pandemia de cada atendimento necessário para o embarque. Após foi realizada uma análise para saber se as companhias aéreas estavam atendendo toda solicitação da ANVISA. Como resultado, observou-se que as companhias aéreas estão seguindo todas as solicitações da ANVISA e ANAC, houve também alterações nos seus procedimentos de *check-ins* e nos procedimentos de embarque.

**Palavras-chave:** *Check-in*. Embarque. Covid-19.

<sup>1</sup> Tecnóloga em Transporte Aéreo com terminalidade em Comissário de Voo/AeroTD. Pós-graduanda em Gestão de Projetos/Faculdade IBRA. Acadêmica de Enfermagem/Anhanguera. Auxiliar de Coordenação na AeroTD. E-mail para contato [kellythais293@gmail.com](mailto:kellythais293@gmail.com)

<sup>2</sup> Graduada em Psicologia, Doutora e Mestre em Engenharia e Gestão do Conhecimento na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Professora Universitária e Psicóloga Educacional. AeroTD. E-mail: [gkslenzi@gmail.com](mailto:gkslenzi@gmail.com)

## **THE AVIATION PASSENGER IN THE COVID-19 PANDEMIC SCENARIO: AN ANALYSIS OF CHECK-IN AND BOARDING PROCEDURES**

## ABSTRACT

This work has as main objective to identify which changes happened in the procedures of attendance of passengers (check-in and boarding) in the three main Brazilian airlines with the beginning of COVID-19, in addition to analyzing the documents issued by ANVISA on which standards should be followed. To achieve the result, it was necessary to carry out a bibliographic search identifying what were the procedures that took place at the service, at the check-in counter, at the self-service totems and on boarding before and during the pandemic and if the airlines are meeting the request. A comparative analysis was carried out between before and during the pandemic of each service required for boarding. Afterwards, an analysis was carried out to find out if the airlines were fulfilling every request from ANVISA. As a result, it was observed that the airlines are following all requests from ANVISA and ANAC, there were also changes in their check-ins and boarding procedures.

**Keywords:** Check-in. Boarding. Covid-19.

## 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho aborda como seu principal objetivo as mudanças que ocorreram no atendimento ao cliente no período da pandemia do COVID-19. O SARSCoV-2, conhecido como COVID-19, é um vírus transmitido pelo ar ou por objetos contaminados, sua principal forma de disseminação ocorre de ser humano para ser humano. Com o intuito de reduzir a possibilidade de proliferação, a Agência Nacional da Aviação Civil (ANAC) e Agência Nacional da Vigilância Sanitária (ANVISA) criaram protocolos de segurança para as companhias aéreas seguirem obrigatoriamente.

Nesse sentido, o objetivo desse trabalho foi realizar uma análise comparativa nos procedimentos de *Check-in* e Embarque no período pré e durante a pandemia do COVID-19. Além disso foi descrito o atendimento ao cliente pela empresa aérea desde a sua chegada até o embarque no avião e identificadas as mudanças que aconteceram na rotina do passageiro em relação ao atendimento das companhias aéreas e analisadas as práticas realizadas pelas empresas aéreas em relação aos documentos técnicos emitidos dos órgãos

regulamentadores específicos para o período Pandêmico. Cabe ressaltar que esse trabalho foi retirado de um Trabalho de Conclusão de Curso realizado e orientado pelas autoras respectivamente.

O estudo se concentrou nas três principais companhias aéreas brasileiras e em seus procedimentos de atendimento ao cliente após a compra da passagem, ou seja, do *check-in* ao embarque. Ressalta-se ainda que o foco foi somente nos procedimentos coordenados pelas empresas aéreas (*check-in* e embarque) e não sobre os processos realizados sob responsabilidade dos aeroportos.

Além disso, devido ao acesso restrito durante a pandemia, bem como as políticas internas das empresas aéreas consultadas na base de Florianópolis, a pesquisa se limitou a análise dos dados disponíveis publicamente nos sites e documentos oficiais das empresas e órgãos responsáveis.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Esse capítulo aborda os principais conceitos que embasaram o trabalho.

### **2.1 AVIAÇÃO CIVIL E AS EMPRESAS AÉREAS**

O transporte aéreo se tornou um meio de mobilidade muito popular com os seus voos domésticos e internacionais nas últimas décadas, mas isto só foi possível por que, segundo Barros (2003, p. 336), “o brasileiro Santos Dumont se tornou o primeiro aeronauta, homologado, a conseguir se sustentar em um voo em que a máquina era mais pesada que o ar”. Quando a Primeira e Segunda Guerra Mundial começaram, as aeronaves dispuseram de um imenso desenvolvimento. Com isso logo, segundo Fajer (2009 *apud* Fernandes (2020)), a atividade aérea se tornou um negócio lucrativo, atraindo assim diversos curiosos desta modalidade. Surgindo no ano de 1911, no Brasil o transporte aéreo. Os dois responsáveis por apresentar ao público este modal foram: Edmond Plachout e Roland Garros e o italiano Ernesto Darioli (FERNANDES, 2020).

Segundo Ferreira (2017), as primeiras companhias aéreas nasceram no início do século XX. Surgiram em 1927 as duas primeiras companhias aéreas brasileiras, a VARIG e a Sindicato Condor. Já em 1990 o Brasil abre para o mercado da aviação novas linhas aéreas internacionais e em 1991 a Varig busca novas aeronaves para ampliar suas frotas (FOLHA DE SÃO PAULO, 2020).

Com o decorrer do tempo, outras empresas aéreas também surgiram, como a Vasp que nasceu em 1933. Já no ano de 1950 a Varig e a Vasp modernizaram-se criando voos que aconteceriam direto entre dois estados ou cidades, ficando conhecido como Ponte Aérea. Em 1955 a Transbrasil, foi fundada e o seu primeiro objetivo era transportar carne da Sadia de Santa Catarina para São Paulo. O objetivo deu tão certo, que pouco tempo depois estavam transportando pessoas (GARCIA, 2017). Do ano de 1968 ao início de 1980, o setor transporte aéreo foi protegido por uma regulamentação de mercado que tinha como objetivo garantir a renda das empresas, houve um aumento significativo da demanda, fazendo assim, com que as empresas retornassem a ter um crescimento (PABLO; CUNHA, 2011).

Segundo os autores (2011), em 1990, as três maiores empresas aéreas chegaram a um situação financeira decadente, a VARIG, estava operando com baixa renda e com um forte endividamento; a VASP, foi privatizada em outubro de 1990; e, a Transbrasil estava em um período de pré falência e a empresa encerrou suas atividades em 3 de dezembro de 2001 e sua falência foi decretada no início de 2002.

No ano de 2002 foi proposto a Agência de Aviação Civil, porém somente no ano de 2005 foi criada e oficializada a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e as suas atividades oficiais só ocorreram no ano de 2006 com o objetivo de proporcionar maior clareza nos assuntos aeronáuticos (FERNANDES, 2020). Em 2005, a VASP teve o seu registro suprimido e em 2008 foi decretado falência. Sua falência ocorreu devido a vários fatores que quando em conjunto levaram ao fim da empresa (FERREIRA, 2017).

Atualmente, dentre as maiores companhias aéreas no Brasil que estão em muitos aeroportos nacionais, podemos citar a LATAM, GOL e AZUL.

Segundo o site oficial da LATAM (2020), a TAM foi criada no ano de 1976, pelo Comandante Rolim Amaro, Transportes Aéreos Regionais. No ano de 1983, foi realizada a formação da Linha Aérea Nacional, Chile Ltda, LanChile. E em 2011, a LAN e a TAM assinam os acordos entre as duas companhias, vinculando assim o relacionamento de negócios entre as duas empresas. No ano de 2015 é então lançada, oficialmente, com novas cores e logo, a companhia aérea LATAM.

A GOL Linhas Aéreas, começou as suas operações no dia 15 de janeiro de 2001, com o seu primeiro voo saindo de Brasília, capital do Brasil. A empresa tem como seu principal propósito “ser a primeira para todos”. Ela se destacou, por democratizar o transporte aéreo e trouxe consigo como principais valores, a segurança e proporcionar o baixo custo de suas viagens, e se destacou por ser a primeira companhia aérea no Brasil a permitir o *check-in* totalmente online (GOL, [20--]).

Dentre as maiores do Brasil, até o momento a última empresa, que entrou no mercado foi a AZUL, criada em 2008, entrando como uma forte concorrente para as outras companhias aéreas brasileiras, atendendo mais de 100 destinos e responsável por 792 voos diários, e com a sua expansão fora do país, com voos para Portugal e Estados Unidos, teve um salto em seu crescimento (AZUL, [(201-)]).

A história da AZUL se iniciou quando David Neeleman que apresentou interesse em estabelecer-se no comércio brasileiro (FERNANDES, 2020). Para que a empresa fosse instalada com sucesso no mercado, foi realizado um plano estratégico, onde encontravam-se inclusos nesse planejamento a quantidade de aeronaves e a data de início (FERNANDES, 2020).

### **2.1.2 Processos e os Passageiros no Aeroporto**

Para Campos (2013 *apud* SANTANA, 2020) há inúmeras formas de classificar processos, isso dependerá de como será a aplicação da relação com o negócio. Assim, podemos classificar processos como: Primários, Suporte a cadeia interna de valor e gerencial. Segundo Xavier *et. al.* (2017, p. 24 *apud*

SANTANA, 2020, p. 33) “a hierarquia dos processos segue o detalhamento de acordo sua importância, classificando-os como”, conforme a tabela 1:

Tabela 1 – Classificação dos Processos

<b>MACROPROCESSOS</b>	Envolve mais de uma função e geralmente tem impacto significativo no funcionamento da organização.
<b>PROCESSO</b>	É a soma de ações desencadeadas em sequência que transformam entradas em saídas, buscando resultado junto ao cliente.
<b>SUBPROCESSO</b>	É a parte que se interliga com outro subprocesso, com objetivo específico em apoio ao processo.
<b>ATIVIDADE</b>	São ações desenvolvidas dentro dos subprocessos ou processos, desempenhando em busca de um resultado.
<b>TAREFA</b>	É a parte mais específica do trabalho, de menor atribuição no processo, podendo ser um elemento único de uma atividade

Fonte: Elaborado pelas autoras, adaptado de (SANTANA, 2020, p. 33).

Assim, os procedimentos de atendimento do *check-in* e despacho de bagagem, bem como o embarque envolvem diversos processos que precisam ser realizados. Nesse sentido, entende-se o atendimento do cliente (procedimentos a serem realizados para atender o cliente) no *check-in* (incluindo o despacho da bagagem), na inspeção de corpo e no embarque como o processo de passageiros nos aeroportos.

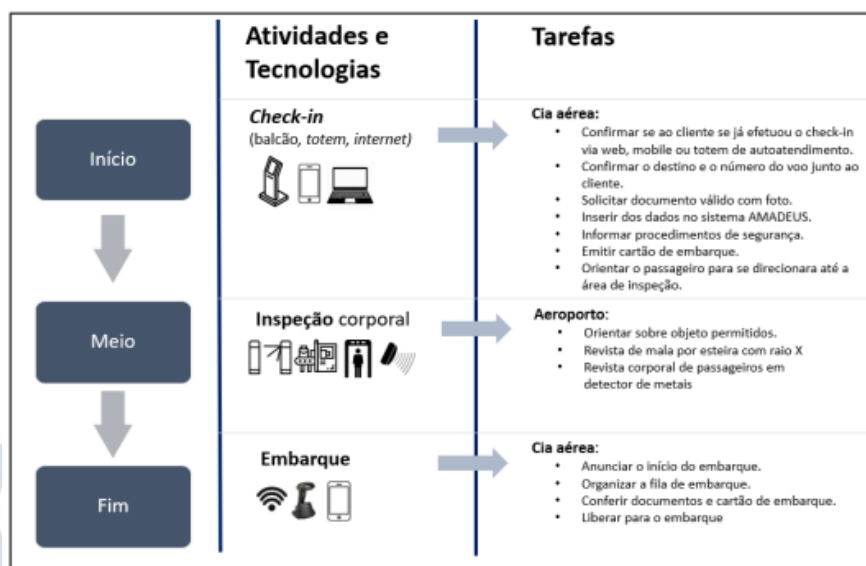
Para Santana (2020), são os três principais passos que o cliente deve seguir ao chegar no aeroporto, o cliente deverá realizar o *check-in*, inspeção e por último o embarque. Ao chegar no aeroporto para realizar uma viagem, alguns aspectos precisam ser conhecidos sobre o processo de embarque, como deve ser realizado, por onde começar, quais procedimentos podem ser realizados pela internet, essas dúvidas podem ocorrer por aqueles clientes que irão embarcar pela primeira vez em uma aeronave ou que não estão acostumados a viajar sozinhos.

O primeiro passo: é realizar o *check-in*. O objetivo é liberar ao cliente o cartão de embarque, nele haverá as suas informações. Segundo a Agência Nacional da Aviação Civil (ANAC) (2017), o *check-in* pode ser realizado de diferentes formas, pode ser realizado presencialmente, por aplicativos online, totens de autoatendimento ou pela internet. Segundo site do Aeroporto Internacional de Guarulhos (2013), as duas melhores opções de realizar o *check-*

in é de forma online ou usando totens no aeroporto, principalmente em ocasiões em que tiver bagagens para despachar, para evitar as filas.

A figura 1 apresenta o processo que ocorre na chegada do cliente no aeroporto até o seu embarque.

Figura 1 – Fluxo dos passageiros em aeroportos



Fonte: Santana (2020, p. 59).

O site do Aeroporto Internacional de Guarulhos (2015), informa que após realizar o procedimento de *check-in* deve se despachar as bagagens. O cliente entregará a sua bagagem e receberá um comprovante. Logo em seguida é preciso se direcionar ao portão de embarque.

O segundo passo após a realização do *check-in* e de despachar as bagagens é iniciar o procedimento de embarque. Segundo ANAC (2017), o passageiro terá que passar pelos procedimentos de segurança, como o detector de metal. Após passar pelo raios-x, poderá ser solicitado uma revista pessoal no passageiro antes dele acessar a sala de embarque, essa busca pode suceder em divergentes situações como, em mulheres grávidas, portadores de alguma doença como em casos de passageiros que fazem o uso de marca-passo, o cliente pode solicitar que seja realizada a inspeção em uma sala separada, deve-se sempre levar uma testemunha (ANAC, 2017).

No caso de bagagens de mão, esta passará pelo Raio-X, caso seja encontrado algum item proibido, que consta na lista de objetos proibidos da empresa, será descartado. Itens como laptops, notebooks e computadores não precisarão passar pela inspeção, todavia esses equipamentos passarão pelo Raio-X (ANAC, 2017).

Segundo site do Aeroporto Internacional de Guarulhos (2015), após realizar o *check-in*, despachar as malas e passar pela revista corporal, você deverá localizar no bilhete de embarque o portão que o seu voo partirá, além de verificar os painéis eletrônicos que ficam disponíveis ao longo do aeroporto para confirmar se não houve nenhuma mudança. Em seguida é só se direcionar para o portão e aguardar ser chamado para embarque, é sugerido que continue acompanhando os painéis eletrônicos.

## 2.2 PANDEMIA DA COVID 19

Para Rezende (1998), *pandemia* é uma palavra de origem grega, foi formada por dois prefixos neutros *pan* e *demis*. Platão usou pela primeira vez a palavra em seu livro Das Leis. Logo depois, Galeno usou a palavra para se referir a doenças de grandes epidêmicas proporções. Atualmente, o conceito de pandemia é utilizado quando uma epidemia se espalha por vários países e continentes tomando grandes proporções (REZENDE, 1998).

A pandemia atual da COVID-19 teve como fonte um vírus que é transmitido de pessoa para pessoa. Por consequência de ser uma doença viral o seu primeiro meio de contingência é a “quarentena”, que segundo Bittencourt (2020), é a prática de restringir as atividades de maneira livre, evitando assim o contato com outras pessoas, também chamado de isolamento social. A pandemia da COVID-19 foi declarada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) no dia 11 de março de 2019, que apontou um surto do novo coronavírus (COVID-19).

Segundo Safadi (2020, p. 1), “o genoma viral foi rapidamente sequenciado, mostrando que ele é 75% a 80% idêntico ao SARS-CoV e ainda mais intimamente relacionado a Coronavírus de morcego”. Ao contrário dos últimos coronavírus respiratórios que apareceram nas duas últimas décadas (SARS-CoV,



MERS-CoV), este novo vírus causa doenças respiratórias graves, principalmente em indivíduos com mais de 60 anos e portadores de comorbidades.

Os pacientes infectados pelo COVID-19 apresentam os seguintes sintomas, febre, tosse seca, tosse produtivas, diarreia, espirros, vômitos, febre, dor na garganta, entre outros sintomas adversos, esses sintomas podem ser mais agressivos em pacientes com mais de 60 anos, diabéticos e com hipertensão, dessa forma, o isolamento social é primeiro meio de contingência para esses pacientes (PINHEIRO, 2020).

As empresas aéreas estão desenvolvendo protocolos de segurança, para prevenção do novo Coronavírus. Para conter a onda de contaminação do novo COVID-19, muitos países estão realizando diversas atividades para conter a propagação deste vírus, com a intenção de atrasar grandes surtos e proteger os mais vulneráveis (BEDFORD; ENRIA; GIESECKE; HEYMANN, 2020).

### **2.1.1 Covid-19 e a Aviação**

Com o início da COVID-19, aconteceram diversos impactos, principalmente para a aviação civil. O seu primeiro impacto foi com a redução de voos, transportando menos passageiros, em alguns momentos da pandemia o transporte aéreo quase sofreu paralisação, isso aconteceu devido ao fechamento das fronteiras, para combater o vírus (AGÊNCIA INFRA, 2020).

O órgão regulador da aviação civil no Brasil, ANAC, juntamente com a ANVISA órgão regulador da vigilância sanitária, está trabalhando de maneira coordenada pela Secretaria de Aviação Civil do Ministério da Infraestrutura e com as companhias aéreas para tornar a aviação uma forma de viajar mais segura e preservar a saúde dos colaboradores e clientes, para isso a ANVISA realizou a liberação de um documento técnico, instruindo as companhias aéreas.

A ANVISA (2020), liberou a Nota Técnica Nº 101/2020/SEI/GIMTV/GGPAF/DIRE5/ANVISA, que melhora as medidas sanitárias a serem empregadas nos aeroportos e nas aeronaves, para enfrentamento ao novo coronavírus SARS-CoV-2 (COVID-19). O documento trata sobre relatórios - informações sobre a ocorrência da COVID-19, assim como as

admissões de novas medidas sanitárias nos aeroportos, indicações específicas, entre outros pontos referentes à COVID-19.

O Regulamento Sanitário Internacional (RSI), impõe medidas sanitárias para a prevenção dentro da aeronave, com o intuito de minimizar a contaminação causada pelos vírus (IEMINI, 2017). Além do Regulamento Sanitário Internacional, a Agência Nacional da Aviação Civil (ANAC) (2020), também disponibilizou para os operadores aéreos, uma cartilha com instruções e orientações a respeito de como se proteger do Coronavírus, como deverá ser a proteção a bordo do avião, sobre os cuidados pessoais entre os tripulantes, assim como, medidas de cuidados e prevenções e como deve ser realizada a limpeza nas aeronaves após o seu uso.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A pesquisa objeto deste artigo foi qualitativa, descritiva e bibliográfica. A pesquisa foi qualitativa, pois buscou analisar as mudanças que ocorreram com a chegada da pandemia, também foi descritiva, pois descreve o processo ou fluxo do passageiro no aeroporto, antes e durante a pandemia, normas adotadas e descreve se as companhias aéreas atenderam os requisitos (GIL, 1991; VERGARA, 2000 *apud* PUC, [20--]).

Foram estudadas as empresas AZUL, GOL e LATAM, e a escolha se deu considerando o *ranking* mundial da *Skytrax*, bem como os dados da ANAC sobre a operação aérea no mercado nacional e internacional das empresas aéreas brasileiras. Na análise dos dados o procedimento adotado foi a Análise Comparativa, onde foram comparados o atendimento do *check-in*, despacho de bagagem e embarque, no período anterior e durante a pandemia da COVID-19.

### **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Em março de 2020, foi decretado pelo OMS a situação de Pandemia Mundial, causada pela COVID-19. Devido a isso, os procedimentos aeroviários

sofreram alterações, desde o *check-in* até o pouso da aeronave. Sendo assim, neste trabalho investigou-se quais foram as diferenças de procedimentos antes e durante a pandemia que ocorreram no fluxo dos passageiros em um aeroporto, sob responsabilidade da empresa aérea, ou seja, no *check-in*, despacho de bagagens e embarque.

#### 4.1 DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (*CHECK-IN* E DESPACHO DE BAGAGEM E EMBARQUE) PRÉ-PANDEMIA NA EMPRESA AÉREA

Descreveu-se de forma sequencial o procedimento que o passageiro (PAX), deve realizar em cada atividade sob responsabilidade da empresa. O primeiro procedimento a ser descrito é o *Check-in* que para a ANAC (2009; ANAC, 2003 *apud* COSTA, 2020, p. 52) “deve ser efetuado de forma que garanta altos níveis de qualidade e segurança, cumprindo os regulamentos estabelecidos pela empresa aérea e pelo órgão regulador”. A seguir estão descritos os procedimentos que devem ser realizados no *check-in* antes do voo conforme detalhado no Manual Geral de Aeroportos ([201-] *apud* Costa, 2020). Os procedimentos do *check-in* e de embarque são detalhados nos quadros 1 e 2 respectivamente.

Quadro 1 – Procedimentos de *Check-in* – ANAC

<b>PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN</b>	
1°	Conferência de todos os documentos exigidos.
2°	Execução de perguntas padronizadas de segurança referente ao PAX.
3°	Verificação de assistência ao PAX, quando necessário (ANAC, 2007).
4°	Preenchimento de formulários em casos especiais.
5°	Perguntas referente ao conteúdo da bagagem de mão e despachada.
6°	Verificação do peso e dimensões da bagagem e etiquetagem da mesma.
8°	Impressão do cartão de embarque.
9°	Orientação ao PAX em relação a número de seu voo, horário e portão.

Fonte: Elaborado pelas autoras com base em Costa (2020, p. 52).

Santana (2020) aponta que após a liberação do canal de inspeção o cliente deverá seguir para o portão de embarque, conforme orientações do Centro de Coordenação de Operações (CCO) e assim repassado para a companhia aérea e indicado no cartão de embarque, que o cliente pode realizar a impressão nos totens de autoatendimentos ou abrir no aplicativo. Segundo Costa (2020), o agente de aeroporto está presente não apenas na área do *check-in*, mas também no processo de embarque dos passageiros, é ele quem lidera os seguintes procedimentos descritos no quadro abaixo.

Quadro 2 – Procedimentos de embarque –ANAC

<b>PROCEDIMENTOS DE EMBARQUE</b>	
1º	Conferência e atualização dos painéis informativos.
2º	Realizações de <i>speeches</i> de chegada da aeronave em solo, assim como informações sobre o voo.
3º	Embarque de PAX, respeitando as prioridades estabelecidas por lei.
4º	Fiscalização das bagagens de mão em relação ao seu peso e dimensão.
5º	Conferência do número de PAX embarcados. Caso alguém da lista do voo ainda não tenha se apresentado é necessário à realização de <i>speeches</i> de última chamada e <i>speeches</i> nominais.
6º	Aviso de término do embarque para o Agente de Pista.

Fonte: Elaborado pelas autoras com base em Costa (2020, p. 53).

O procedimento que o cliente precisa realizar para embarcar é simples, o passageiro deverá se dirigir até o aeroporto, com isso procurar o seu *check-in*, caso não o tenha realizado online. Após realizar o *check-in* o cliente deve se dirigir a inspeção de segurança, será apurado a inspeção de itens especiais. Após isso ele terá que se dirigir para a sala de embarque, para efetuar o embarque até a aeronave, o cliente precisará seguir o protocolo adotado por cada companhia aérea.

#### 4.2 DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (*CHECK-IN* E EMBARQUE) DURANTE A PANDEMIA NA EMPRESA AÉREA

Para prevenir o contato com superfícies e objetos comprometidos, as empresas aéreas, além de formarem novos métodos de realizarem o *check-in* estão incentivando os clientes a realizarem o seu *check-in online* ou nos totens de autoatendimento.

Os quadros a seguir apontam as mudanças nas três grandes companhias aéreas, GOL – Linhas Aéreas, AZUL – Linhas aéreas e a LATAM – Linhas aéreas, onde é apresentado a descrição do procedimento do *check-in* no Balcão de atendimento e a sua realização pelo Totem de autoatendimento que se encontram nos aeroportos, bem como *online*. A seguir o quadro 3 apresenta os procedimentos que aconteciam antes e quais procedimentos mudaram com a chegada da pandemia do COVID -19 na GOL.

Quadro 3 – *Check-in* Procedimentos - GOL

<b>CHECK - IN</b>	<b>ANTES DO COVID 19</b>	<b>CHECK-IN DURANTE A PANDEMIA</b>
PRESENCIAL	Apresentar os documentos, realizar a pesagem da bagagem e despache, e então a impressão do bilhete de embarque.	O cliente terá que apresentar os documentos, entregar as bagagens. E seguirem as orientações de prevenção.
TOTEM	Informar documentos, CPF, número do bilhete, localizador, informar a quantidade de bagagens.	Para realizar o <i>check-in</i> terá que inserir os documentos solicitados. Em caso de bagagem o totem solicitará a pesagem. Concluído será impresso o bilhete de embarque.
ON LINE	No aplicativo devem ser inseridos o localizador, CPF, número Smiles ou e-ticket, preencher os dados em branco, selecionar a opção que concorda com o regulamento, em seguida, clique em iniciar, após isso é só imprimir o cartão de embarque (GOL, [20--], site).	Não houve mudança no procedimento de <i>check-in</i> online. O incentivo para usar esse meio foi maior, visto o COVID-19.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

A principal mudança que ocorreu foi nos Totens, por isso a seguir é apresentado no quadro 4 o passo a passo do procedimento do Totem antes e depois da Pandemia.

Quadro 4 – Procedimentos de Check-in – Totem – Antes e durante a Pandemia – GOL

1º	Informe seu localizador, CPF, número do bilhete (e-ticket) ou número <i>Smiles</i> e, em seguida, preencha os outros dados de identificação do passageiro (GOL, [20--], site).	No totem de autoatendimento, escolha a opção “Fazer <i>check-in</i> ” e, para iniciá-lo, digite seu nome, sobrenome, número do CPF, código da reserva (localizador) ou número <i>Smiles</i> (GOL, [20--], site).
2º	Escolha se deseja levar mais bagagens. (GOL, [20--], site).	Caso já tenha feito o <i>check-in</i> , selecione a opção “Despachar bagagem” e informe o seu localizador (GOL, [20--], site).
3º	Para finalizar seu <i>check-in</i> , escolha o assento desejado (GOL, [20--], site).	Antes de finalizar o <i>check-in</i> , o sistema vai perguntar se você deseja despachar a sua bagagem. Clique em “Sim” e coloque a mala na balança. Aguarde a pesagem (GOL, [20--], site).

		site).
4°	E pronto! Agora é só imprimir seu cartão de embarque no próprio totem. (GOL, [20--], site).	Caso já tenha feito o <i>check-in</i> , o sistema solicitará a pesagem de imediato (GOL, [20--], site).
5°		Se tiver mais de uma mala, retire a primeira da balança e selecione a opção “Pesar Mais Volumes”. Pese uma de cada vez e quando terminar selecione “Finalizar Pesagem” (GOL, [20--], site).
6°		Se houver excesso de bagagem, o sistema informará o valor a ser pago e as bandeiras de cartões de crédito aceitas. (GOL, [20--], site).
7°		Aguarde a impressão das etiquetas para serem colocadas na bagagem e siga o passo a passo: A) Retire o papel da etiqueta, conforme a instrução impressa. B) Posicione e cole a etiqueta na alça de sua bagagem, de preferência no topo. C) Retire um dos três adesivos da etiqueta e cole em um local de fácil aderência. Importante: guarde o recibo impresso junto com a etiqueta. (GOL, [20--], site).
8°		Siga até o balcão do Bagagem Expressa e entregue sua mala para o funcionário GOL responsável (GOL, [20--], site).

Fonte: Elaborado pelas autoras, adaptado de GOL (2020).

Como pode-se notar, a primordial mudança que aconteceu na GOL foi em relação ao despacho de bagagens. Antes da pandemia do COVID -19 o procedimento no totem era realizar o *check-in* e encaminhar as bagagens até o balcão de atendimento para pesagem e depois despachá-las.

Com a chegada do COVID -19 as empresas precisaram inovar para a segurança de seus colaboradores e clientes, dessa forma, a GOL apresentou aos seus clientes uma nova forma de despachar as suas bagagens, as instruções são passadas pelo totem no momento da realização do *check-in*. Após pesar, etiquetar e guardar o comprovante de bagagem despachada o cliente irá seguir até o balcão de Bagagem Expressa e entregará a sua mala e logo em seguida deverá se encaminhar para o portão de embarque.

Caso o cliente não tenha realizado o *check-in* por outros meios como via computador, mobile ou no próprio balcão de atendimento ele poderá realizar o seu *check-in* no Totem de autoatendimento que fica disponibilizado pela sua companhia aérea. O totem permite que o próprio cliente insira os seus dados,

assim como poderá realizar a impressão do seu cartão de embarque e marcar o seu assento. Realizando o seu *check-in* sem a necessidade de enfrentar longas filas no aeroporto, para a segurança dos passageiros (SANTANA, 2020).

A GOL manteve o seu *check-in* no balcão de atendimento (quadro 5) de forma presencial, mas para isso sucedeu algumas precauções solicitados pelos protocolos da ANAC e ANVISA, para assim manter a segurança dos passageiros.

Quadro 5 -Procedimentos de alterações do Check-in durante a Pandemia  
- Balcão de Atendimento - GOL

<b>PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN - BALCÃO DE ATENDIMENTO</b>	<b>ALTERAÇÃO NO PROCEDIMENTO DE CHECK-IN DURANTE A PANDEMIA - COVID 19</b>
1º Ao chegar ao balcão, você deve apresentar seus documentos. Para viagens internacionais, você deve apresentar o passaporte. Também não se esqueça do código de reserva eletrônica (localizador) ou da passagem impressa (GOL, [20--], site).	A GOL tem incentivado o uso dos canais digitais para realizar o <i>check-in</i> , desde que a pandemia iniciou. Mas há quem ainda prefira realizar o <i>check-in</i> de maneira tradicional, no balcão de atendimento e para isso a GOL está tomando toda precaução possível para minimizar a existência e propagação do vírus.
2º No balcão você precisa despachar a sua bagagem, caso tenha. As malas serão pesadas, etiquetadas e enviadas à aeronave. (GOL, [20--], site).	E para alcançar esse objetivo o pessoal de solo está fazendo uso de EPI's, como luvas, máscaras e dependendo do aeroporto proporcionando escudos de acrílico, para preservar a saúde de colaborador e do cliente (ALVES, 2020, site).
3º Quando o <i>check-in</i> for concluído, você receberá o seu cartão de embarque. Com ele, você terá acesso à área de embarque e ao avião (GOL, [20--], site).	

Fonte: Elaborado pelas autoras, adaptado de GOL (2020).

Como pode-se verificar o uso é indispensável dos EPI'S tais como: máscaras, luvas, álcool em gel e alguns aeroportos estão contando com a separação de vidros em acrílico. Para os passageiros encontram-se no chão marcações de distanciamento seguro de no mínimo dois metros.

Como não ocorreu diferenciação entre o procedimento online antes e durante a pandemia, os processos não serão detalhados. Após isso serão apontados os procedimentos da LATAM antes e durante a pandemia (quadro 6).

Quadro 6 – Procedimentos de Check-in –LATAM

<b>CHECK - IN</b>	<b>PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN - ANTES DO COVID 19</b>	<b>ALTERAÇÃO NO PROCEDIMENTO DE CHECK-IN DURANTE A PANDEMIA</b>
PRESENCIAL	O cliente apresentará os documentos para a viagem, se possuir bagagens irá despachar e por último receberá o seu cartão de	O atendimento no balcão está sendo realizado por vídeo, os colaboradores não estão trabalhando presencialmente (LATAM, [20--], site).

	embarque.	
TOTEM	Terá que informar o código localizador, informar o número do documento que será utilizado para o embarque, escolher o assento, inserir o número do cartão fidelidade da latam e realizar a impressão do cartão de embarque e caso tenha alguma bagagem deve ser despachada no balcão específico (LATAM, [20--], site).	Após preencher os documentos, realizar a escolha do assento e despachar a bagagem e realizar a impressão do bilhete de embarque. Depois é só realizar o despacho da bagagem, colar a etiqueta impressa e colar na mala, scanear e colocar na esteira. Seguir para o portão de embarque (LATAM, [20--], site).
ON LINE	Acessar o site, entrar com a senha e login, preencher os dados de código de reserva ou sobrenome do pax, deverá imprimir o cartão de embarque e apresentar via smartphone ao guichê de atendimento no aeroporto (AZUL, [20--], site).	O procedimento online não teve nenhuma alteração, apenas está sendo solicitado mais nas companhias, para evitar contaminação do COVID-19.

Fonte: Elaborado pelas autoras, adaptado de LATAM (2020).

Pode-se verificar que as principais mudanças envolvem o Totem e o *check-in* presencial. Assim, são detalhadas essas duas formas, uma vez que o procedimento online não apresentou mudança (quadro 7 e quadro 8).

#### Quadro 7 – Procedimentos de Check-in – Totem – Antes e durante a Pandemia– LATAM LINHAS AÉREAS

<b>PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN - ANTES DO COVID 19 - TOTEM - LATAM LINHAS AÉREAS</b>	<b>ALTERAÇÃO NO PROCEDIMENTO DE CHECK-IN DURANTE A PANDEMIA - COVID 19 (LATAM TOTEM)</b>
1º Você terá de informar o código localizador ou o número da passagem conforme informado no momento da compra (LATAM, [20--], site).	Para mais rapidez na hora de realizar o <i>check-in</i> , a LATAM permite a realização do <i>check-in</i> via, mobile, computador ou totens de autoatendimento. (LATAM, [20--], site).
2º Em seguida, será preciso informar o número do documento que você utilizará na viagem (LATAM, [20--], site).	Quando no aeroporto, o passageiro deve procurar a máquina de etiquetagem de bagagens, poderá imprimir a etiqueta e colocar na alça da mala. (LATAM, [20--], site).
3º Você mesmo pode escolher o seu assento (LATAM, [20--], site).	O passageiro deverá se dirigir até uma fila de Entrega de Bagagem Etiquetada, essa fila estará sinalizada em azul.
4º Ao finalizar o processo, o cartão de embarque será impresso (LATAM, [20--], site).	Para despachar a bagagem, o passageiro deverá posicionar o cartão de embarque no scanner ao lado da esteira e colocar a mala que é mais pesada sobre ela. Depois deverá aguardar até o momento em que a máquina solicite para que realize a leitura do código de barras. Após isso a mala será despachada. (LATAM, [20--], site).
5º Você poderá ainda informar a quantidade de malas que deseja despachar e imprimir as etiquetas para identifica-las (LATAM, [20--], site).	
6º Dirija-se então ao portão de embarque com um documento oficial com foto (LATAM, [20--], site).	

Fonte: Elaborado pelas autoras, adaptado de LATAM (2020).



A LATAM Linhas Aéreas mudou nos totens de autoatendimento o despacho das bagagens, antes o procedimento no totem era realizar apenas o *check-in* e logo em seguida os passageiros despachavam as suas bagagens no balcão exclusivo para pesagem de forma presencial. Com a chegada do COVID - 19 a companhia implantou nos totens de autoatendimento o auto despacho das bagagens.

O cliente deverá obedecer a todos os procedimentos descritos pela companhia. Essa nova tecnologia proporcionou menos aglomeração nos aeroportos, assim como mais segurança aos passageiros, isso acontece porque o cliente apresentará sua bagagem nas esteiras e se tudo apresentar-se dentro do solicitado a mala seguirá na esteira e o cliente poderá ir diretamente para a sala de embarque, sem a necessidade de contato com qualquer pessoal de solo, para realizar o despacho da bagagem.

Quadro 8 – Procedimentos e alterações do Check-in durante a Pandemia – Balcão de Atendimento - LATAM

<b>PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN - BALCÃO DE ATENDIMENTO - LATAM</b>	<b>ALTERAÇÃO NO PROCEDIMENTO DE CHECK-IN DURANTE A PANDEMIA - COVID 19</b>
1º Caso não seja possível realizar o <i>check-in</i> online ou nos Totens de auto atendimento, você pode fazer o <i>check-in</i> no aeroporto (LATAM, [20--], site).	Ao chegar na fila, o passageiro conversa com o atendente da área por esse monitor e é instruído sobre o que precisa fazer (LATAM, [20--], site).
2º Para isso, dirija-se ao nosso balcão com a documentação para embarque (LATAM, [20--], site).	O cliente vê o funcionário por uma câmera, enquanto outra na área da colocação da bagagem cuida da aferição do peso (LATAM, [20--], site).
3º Informe os dados da sua reserva e apresente o documento que usará na viagem (LATAM, [20--], site).	Essa tecnologia proporciona aos funcionários a ausência de se estar presencialmente no local de trabalho. 20--], site).

Fonte: Elaborado pelas autoras, adaptado de LATAM (2020).

Para o *check-in* realizado no balcão de atendimento a LATAM trouxe inovação nos aeroportos com um novo procedimento de atendimento, fazendo o uso de um monitor integrado com uma esquematização de videoconferência, eles realizam o mesmo procedimento do check-in presencial. Para o despacho das bagagens a LATAM implantou um novo sistema onde enquanto o cliente realiza a apresentação dos documentos outra na área cuida da bagagem e da pesagem desta. A Azul também apresentou diferenças sendo estas descritas nos quadros, 9, 10 e 11.

Quadro 9 – Procedimentos de Check-in –Antes e durante a Pandemia - AZUL

<b>CHECK - IN</b>	<b>PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN - ANTES DO COVID 19 - AZUL LINHAS AÉREAS</b>	<b>ALTERAÇÃO NO PROCEDIMENTO DE CHECK-IN DURANTE A PANDEMIA - COVID 19</b>
PRESENCIAL	Apresente os documentos solicitados pela companhia aérea, se tiver bagagem para despachar é só entregar no <i>check-in</i> , o bilhete de passagem será impresso (AZUL, [20--], site).	Apresentar documento, despachar bagagem e imprimir bagagem. No momento do cliente fazer <i>check-in</i> , deverá estar usando máscara, etc ... (AZUL, [20--], site).
TOTEM	Preencha os documentos solicitados, confirme os seus assentos, insira o e-mail se quiser receber uma cópia do <i>check-in</i> , imprima o cartão de embarque, caso não tenha bagagem para despachar dirija-se para o embarque (AZUL, [20--], site).	O procedimento para realizar o <i>check-in</i> continua o mesmo, porém a companhia aérea implantou um sistema que realiza um relatório em caso de erro, avisando os colaboradores da empresa, para que o problema possa ser resolvido (AZUL, [20--], site).
ON LINE	Preencher os dados, depois escolher os assentos, receber o cartão de embarque e um QRCode que deverá apresentar no momento do embarque (AZUL, [20--], site).	Os procedimentos online estão sendo incentivados pelas companhias aéreas, neste momento de covid-19, visto que o <i>check-in</i> online não teve nenhuma atualização (AZUL, [20--], site).

Fonte: Elaborado pelas autoras, adaptado de AZUL (2020).

A AZUL, antes do COVID -19 tinha o procedimento de realização de *check-in* mantinha-se no padrão das outras companhias, mas desde que se iniciou a pandemia a AZUL inovou com uma nova tecnologia.

Quadro 10 – Procedimentos de Check-in – Totem – Antes e durante a Pandemia – AZUL

<b>PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN - ANTES DO COVID 19 - TOTEM - AZUL LINHAS AÉREAS</b>	<b>ALTERAÇÃO NO PROCEDIMENTO DE CHECK-IN DURANTE A PANDEMIA - COVID 19 (AZUL - TOTEM)</b>
1º Vá até um totem de autoatendimento (AZUL, [20--], site).	Com o início da pandemia a AZUL Linhas Aéreas trouxe uma inovação na área do <i>check-in</i> por totem. A AZUL implantou serviços de monitoramento e garantia on-site Videosoft. É um procedimento realizado pelo software vs Control, ele pode ser feito via internet e também de forma remota, essa tecnologia realiza o acompanhamento dos aeroportos, e com isso identifica quando há precisa resolver alguma pendência que possam surgir, um exemplo é a falta de papel na máquina. Quando acontece algum problema ou alguma pendência surge e que precisa ser resolvida no guichê a própria máquina realiza um
2º Opte por informar o seu código de reserva, o código de barras da reserva (se tiver impressa), seu Número TudoAzul ou CPF, ou ainda o seu nome + origem e destino do voo (AZUL, [20--], site).	
3º Em seguida, escolha e confirme seus assentos (AZUL, [20--], site).	
4º Informe o número do documento de identificação que você usará para embarcar (AZUL, [20--], site).	
5º Insira seu e-mail, caso deseje receber uma cópia do <i>check-in</i> (AZUL, [20--], site).	

6°	Imprima o seu cartão de embarque no próprio totem de autoatendimento; (AZUL, [20--], site).	relatório, assim registrando e processando as notificações e enviando um relatório para que possa ser corrigido da forma mais rápida possível. O serviço implantado nos aeroportos que contém terminais de autoatendimento da AZUL já estão prontos para serem utilizados e já estão ativos e prontos para atender todos os clientes (VIDEOSOFT, [20--]), site.
7°	Caso não tenha bagagem para despachar, você não precisa passar pelo balcão de atendimento (AZUL, [20--], site).	

Fonte: Elaborado pelas autoras, adaptado de AZUL (2020).

Para quem prefere realizar o *check-in* de maneira presencial, o procedimento continua o mesmo, mesma solicitação de documentos e despache de bagagem, porém os colaboradores da companhia aérea adotaram medidas de prevenção contra o COVID -19. Foram adotadas as seguintes medidas contra o coronavírus: os colaboradores não ficam em mãos com os documentos solicitados no momento de realizar o *check-in*, mantem-se sempre de máscara e fazem uso constante de álcool em gel, além das filas do *check-in* que são sinalizadas com o distanciamento social de no mínimo 2 metros de distanciamento, tudo para evitar a contaminação.

Segue abaixo o quadro com o procedimento e quais alterações aconteceram com a chegada do COVID 19 na realização do *check-in* presencial, no balcão de atendimento do aeroporto.

Quadro 11 – Procedimentos e alterações do Check-in durante a Pandemia – Balcão de Atendimento - AZUL

<b>PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN - BALCÃO DE ATENDIMENTO - AZUL</b>		<b>ALTERAÇÃO NO PROCEDIMENTO DE CHECK-IN DURANTE A PANDEMIA - COVID 19</b>
1°	Vá até o balcão de atendimento da Azul; (AZUL, [20--], site).	Ainda há possibilidade de fazer o procedimento no balcão de atendimento da companhia. Para isso, os funcionários estão sendo equipados com máscaras e luvas, além de geralmente serem separados dos passageiros por escudo de acrílico (LIGERO, 2020, site).
2°	Apresente um documento de identificação (para voos internacionais, o passaporte é obrigatório) (AZUL, [20--], site).	
3°	Entregue a bagagem a ser despachada, caso haja (AZUL, [20--], site).	
4°	Você receberá o cartão de embarque, com todas as informações do seu voo (AZUL, [20--], site).	
5°	Com o cartão em mãos, dirija-se ao seu portão de embarque (AZUL, [20--], site).	

Fonte: Elaborado pelas autoras, adaptado de AZUL (2020).

Para o embarque do passageiro é necessário que o passageiro apresente para a administração aeroportuária um cartão de embarque válido, expedido pela companhia aérea que apresenta data e hora que são compatíveis com os da sua apresentação. Para o cliente que não apresentar o cartão de embarque a sua entrada não será permitida (ANAC 2019).

Segue nos quadros 12, 13 e 14 o procedimento que cada companhia aérea adotou para realizar o embarque na pandemia do COVID-19. No instante do embarque os passageiros são obrigados a apresentar uma série de documentação, segundo a ANAC (2020), para clientes de nacionalidade brasileira em voos domésticos deverão apresentar documentos com foto que tiverem fé pública e validade em todo o território brasileiro (Exemplos: RG, CNH, CTPS) também de suporte eletrônico (DNI, CNH-e e e-título et.). Esses documentos são indispensáveis para acessar a sala de embarque.

Com a pandemia do COVID – 19 as companhias aéreas adotaram métodos diferentes para realizar o embarque de seus clientes.

Quadro 12 – Procedimentos de embarque durante a Pandemia – GOL

<b>NOVO PROCEDIMENTOS DE EMBARQUE - GOL</b>	
1°	Clientes Premium: <i>Smiles</i> Ouro e <i>Smiles</i> Diamante, além de fileiras de 1 à 5 (FALANDODEVIAGEM, 2020, SITE).
2°	Embarque sem mala: Apenas com bolsa ou mochila para colocar no chão em frente ao assento (FALANDODEVIAGEM, 2020, SITE).
3°	Embarque com mala: passageiros com malas maiores (FALANDODEVIAGEM, 2020, SITE).

Fonte: Elaborado pelas autoras, adaptado de GOL (2020).

A GOL Linhas Aéreas criou no embarque para os clientes *Smiles* Ouro e *Smiles* Diamante fileiras sinalizadas, além disso também criou fileiras separadas para os passageiros que possuem bolsas menores e para os clientes que estão embarcando malas maiores, a fim de acelerar o processo de embarque. A LATAM criou um procedimento diferente conforme pode se verificar no quadro 13.

A LATAM disponibilizou a partir de junho o embarque por grupos. São divididos em 7 grupos, no bilhete de embarque estará o número ao qual sua passagem pertence.

Quadro 13 – Procedimentos de embarque durante a Pandemia – LATAM

<b>PROCEDIMENTOS DE EMBARQUE - LATAM</b>	
1°	Embarque Premium – Grupo 1 - Passageiros com categorias <i>Black Signature</i> ou <i>Black</i> ; (LATAM [20--], site).
2°	Embarque – Grupo 2 - Passageiros que viajam em cabines <i>Premium Business</i> ou <i>Premium Economy</i> ; - Passageiros com categoria <i>Platinum</i> ; - Passageiros Delta nas categorias <i>Gold</i> , <i>Platinum</i> e <i>Diamond</i> (LATAM [20--], site).
3°	Embarque – Grupo 3 - Passageiros que compraram assentos LATAM; - Passageiros que compraram a passagem na tarifa Top; - Passageiros Delta com categoria Prata; - Cartões com benefício de embarque <i>premium</i> nos bancos parceiros (LATAM [20--], site).
4°	Embarque – LATAM – Grupos 4,5 e 6 - Passageiros dependendo do número da fileira e da sua localização no avião (janela, meio ou corredor) (LATAM [20--], site).
5°	Embarque – Grupo 7 - Passageiros que você vai comprar com preço básico. Permitir apenas um item pessoal (cartão, mochila, bolsa para laptop). Não inclui passa de mão (LATAM [20--], site). Fonte: Elaborado pelas autoras, adaptado de LATAM (2020).

Também haverá sinalização para orientar o cliente no processo. Por lei, existem alguns casos que são preferências (LATAM, [20--]). O quadro 14 traz os procedimentos de embarque da AZUL.

Quadro 14 – Procedimentos de embarque durante a Pandemia – AZUL

<b>NOVO PROCEDIMENTOS DE EMBARQUE - AZUL</b>	
1°	O Tapete Azul é composto por um conjunto de projetores e monitores, que, por meio de realidade aumentada, indicam ao Cliente o momento certo de embarcar. No chão, os projetores formam um tapete virtual colorido e móvel, que convida a pessoa a se posicionar na fila de acordo com seu número de assento (VOEAZUL, 2020, site). Fonte: Elaborado pelas autoras, adaptado de AZUL (2020).

O “tapete Azul” foi criado com o objetivo de orientar ao passageiro o posicionamento, quatro metros, além do momento do embarque, isso tudo por meio de tecnologia de realidade aumentada, porém está tecnologia só está disponível em alguns aeroportos.

Todas as empresas aéreas estudadas recomendam que o *check-in* seja realizado de forma virtual para evitar o contato de humano com humano e não permitir a propagação do vírus. Segundo o site UOL (2020) anterior a pandemia cerca de 70% dos passageiros utilizavam o *check-in* online, com a chegada da pandemia o número eleva-se para cerca de 95% dos *check-ins* de forma online. Para os passageiros que preferem o atendimento de forma presencial, o

atendimento ainda está acontecendo, contudo, o uso de equipamentos individuais de proteção está em uso constante, além de marcação no chão para manter a distância entre os passageiros. Segundo os sites das companhias aéreas LATAM, AZUL e GOL (2020), nos momentos mais movimentados, álcool em gel e máscaras são distribuídos.

#### 4.3 COMPARAÇÃO ENTRE AS DIRETRIZES APONTADAS PELA ANAC E ANVISA E OS PROCEDIMENTOS ADOTADOS PELA EMPRESA DO ESTUDO DE CASO.

Segundo ANAC (2020), na sua cartilha de protocolos sanitários para os procedimentos no setor de aviação civil em período de pandemia, com o início do coronavírus há necessidade de se ter muito cuidado e atenção no momento de se expor em uma viagem, para evitar a contaminação. Preocupados com a saúde do passageiro a ANAC, criou uma cartilha com diversos procedimentos que irão ajudar o passageiro a manter-se seguro do momento em que estiver se preparando para ir ao aeroporto até o seu desembarque.

O atual cenário da aviação civil no mundo representa a vulnerabilidade das organizações em seus mais diversos níveis aos efeitos da pandemia da COVID-19. A doença tem se espalhado em ritmo exponencial, expondo os sistemas de saúde de diversos países ao risco de colapso e levando a óbito grande quantidade de pessoas<sup>1</sup>. Frente à inexistência de vacinas contra a doença ou outras medidas efetivas que permitam o convívio social livre do risco de contaminação, os países adotaram medidas de isolamento social como forma de reduzir o pico de contaminação e aliviar a pressão sobre a infraestrutura hospitalar existente (ANAC, 2020, p. 4).

Além das orientações passadas pela ANAC, existem os protocolos que são obrigatórios a serem seguidos pelos passageiros. Abaixo segue o quadro 15 das orientações e protocolos da ANAC, ANVISA e o parecer das companhias aéreas se estão ou não sendo em prática o solicitado.

Conforme solicitado pela Agência Nacional da Aviação Civil (ANAC) e Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), as companhias aéreas seguiram todos os protocolos, notas técnicas e orientações dos dois órgãos. Sendo assim, todas as companhias aéreas estão equipadas e prontas para realizarem o atendimento aos seus passageiros.

Estão disponibilizadas pelas companhias álcool em gel, tanto nos *check-ins* quanto nas aeronaves, o uso de máscara é obrigatório, ficando os passageiros responsáveis pelo seu uso, no decorrer das filas de *check-ins* e nas filas de embarque o distanciamento social de no mínimo dois metros, as companhias aéreas estão incentivando o *check-in* online e nos totens de autoatendimento, para evitar aglomerações e filas desnecessárias. Conforme mostrado no quadro acima as três grandes companhias aéreas estão seguindo todos os protocolos conforme imposto pela ANAC e ANVISA. Em Nota Técnica da ANVISA (2020), recomenda-se que seja realizada a aferição da temperatura dos passageiros e alguns aeroportos realizam a medição de forma natural. Caso a temperatura corporal seja detectada acima de 37,8° o passageiro será redirecionado até um posto de atendimento médico, onde será avaliado outros sintomas e caso possua alguma suspeita, será encaminhado ao hospital.

As companhias aéreas brasileiras, GOL, LATAM e AZUL (2020) afirmam que realizam uma limpeza profunda na aeronave a cada parada, os mesmos utilizam como principal desinfetante, o quaternário de amônio, que são utilizados em hospitais, todos esses procedimentos são realizados conforme orientação da Associação Internacional dos Transportes Aéreos (IATA) juntamente com a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).

A partir do exposto verifica que o objetivo geral do TCC foi atingido, pois ao se analisar comparativamente os procedimentos entre o pré e durante a pandemia, pode-se conferir que houve alteração nos procedimentos de *check-ins* por meio de Totem e presencial, bem como nos procedimentos de embarque e que as companhias aéreas trouxeram inovação para a assistência ao cliente buscando mantê-lo seguro e ainda poder realizar as suas viagens. Ressalta-se ainda que as empresas estudadas seguem os protocolos e direcionamentos propostos pelos órgãos responsáveis.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Aviação se tornou um dos meios de transportes mais requisitados, principalmente por proporcionar segurança, conforto e rapidez em suas viagens.

Porém em março de 2020 houve uma grande paralização dos aeroportos e das companhias aéreas, impedindo assim a viagem de seus clientes, a origem desta paralização foi o novo vírus SARSCoV-2, que ficou conhecido como COVID -19 e Coronavírus.

A paralização ocorreu para evitar a propagação deste vírus. Porém, houve novamente o abrimento dos aeroportos, mas para que isso acontecesse as companhias aéreas foram obrigadas a se adaptarem as novos cuidados e exigências da ANVISA e da própria ANAC. Com base nisso, analisamos como as companhias aéreas realizavam os procedimentos antes e durante a pandemia, os procedimentos foram os de *check-in* presencial, *check-in online* e *check-in* nos totens de autoatendimento e como era o processo de embarque dessas companhias.

Os procedimentos de *check-in* e de embarque foram descritos segundo as indicações da ANAC, em seguida foram identificados os processos de *check-in* e embarque, antes e durante a pandemia das companhias aéreas. Verificou-se que todas as companhias atendem e adotaram os procedimentos indicados pelos órgãos responsáveis. Constatou-se que as principais mudanças ocorridas foram no uso do Totem e no Atendimento presencial, após uma análise de como eram os procedimentos de atendimento antes do COVID -19 observou-se quais foram as mudanças que ocorreram com a chegada deste novo vírus nas três companhias aéreas, para verificar se todas atendiam o solicitado pela ANAC e ANVISA. Recomenda-se que sejam realizados outros estudos na mesma temática em um pós-pandemia da COVID -19, verificando quais procedimentos se manterão e como isso impacta a vida dos aeroviários.

## REFERÊNCIAS

ANAC. **Empresas aéreas brasileiras transportam 104,4 milhões de passageiros em 2019**. 2020. Disponível em: <https://cutt.ly/ChrugRf>. Acesso em: 20 nov. 2020.



AZUL LINHAS AÉREAS. **História e Origem**. 20--. Disponível em: <https://www.voeazul.com.br/conheca-a-azul/sobre-azul> . Acesso em: 23 nov. 2020.

BARROS, Henrique Lins de. **Santos Dumont: o vôo que mudou a história da aviação**. 2003. 349 f. Monografia (Especialização) - Curso de Não Consta, Não Consta, Não Consta, 2003. Disponível em: [http://seer.cgee.org.br/index.php/parcerias\\_estrategicas/article/viewFile/239/233](http://seer.cgee.org.br/index.php/parcerias_estrategicas/article/viewFile/239/233) . Acesso em: 05 jul. 2020.

BEDFORD, Juliet; ENRIA, Delia; GIESECKE, Johan; HEYMANN, David L; IHEKWEAZU, Chikwe; KOBINGER, Gary; LANE, H Clifford; A MEMISH, Ziad; OH, Myoung-Don; SALL, Amadou Alpha. Living with the COVID-19 pandemic: act now with the tools we have. **The Lancet**, [S.L.], v. 396, n. 10259, p. 1314-1316, out. 2020. Elsevier BV. [http://dx.doi.org/10.1016/s0140-6736\(20\)32117-6](http://dx.doi.org/10.1016/s0140-6736(20)32117-6). Disponível em: [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(20\)32117-6/fulltext?fbclid=IwAR3ZD-f\\_XQVFWqL2vocVCL\\_8jm7malDU84N-TX2E9869hdYPO8vl9l9rbBE](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(20)32117-6/fulltext?fbclid=IwAR3ZD-f_XQVFWqL2vocVCL_8jm7malDU84N-TX2E9869hdYPO8vl9l9rbBE) . Acesso em: 15 nov. 2020.

BITTENCOURT, Renato Nunes. Pandemia, isolamento social e colapso global. **Revista Espaço Acadêmico**, Rio de Janeiro, v. 01, n. 01, p. 168-178, Não é um mês valido! 2020. Disponível em: <http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/52827/751375149744>. Acesso em: 20 nov. 2020.

BRASIL. **Administração Pública - Enap, Não Consta, 2014**. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/2332/1/1.%20Apostila%20-%20M%C3%B3dulo%203%20-20Gest%C3%A3o%20de%20Processos.pdf>. Acesso em: 05 nov. 2020.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Sobre a doença - O que é COVID-19**. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#interna> . Acesso em: 20 nov. 2020.

BRASIL. **Redação Aviação**. Sindicato Condor (Brasil). 2008. Disponível em: [https://aviacaobrasil.com.br/sindicato\\_condor\\_brasil/](https://aviacaobrasil.com.br/sindicato_condor_brasil/) . Acesso em: 20 nov. 2020

COSTA, Carolina Soares da. **O CRM e as Operações em solo**. 2020. 81 f. TCC (Graduação) - Curso de Gestão no Transporte Aéreo, Aerotd Faculdade de Tecnologia, Florianópolis, 2020.

COSTA, Ariana de Sousa Carvalho; SANTANA, Lídia Chagas de; TRIGO, Antônio Carrera. Qualidade do atendimento ao cliente: Um grande diferencial competitivo para as organizações. **Iniciação Científica**, Cairu, v. 02, n. 02, p. 155-172, jun. 2015. Disponível em: [https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/10\\_QUALIDADE\\_ATEND\\_CLIENTE.pdf](https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/10_QUALIDADE_ATEND_CLIENTE.pdf) . Acesso em: 22 nov. 2020.

FERREIRA, André Ribeiro. Diretoria de Desenvolvimento Gerencial Programa de Desenvolvimento de Gerentes Operacionais (DGO). **2013. 47 f. TCC (Graduação) - Curso de Gestão de Processos, Escola Nacional d de Administração Pública (ENAP).**

FERNANDES, Gabriel Mauricio. **Problemas de saúde mental relacionados a atividade do Piloto Civil e o impacto na organização.** 2020. 74 f. TCC (Graduação) - Curso de Curso Superior em Tecnologia em Transporte Aéreo, Aerotd Faculdade de Tecnologia, Florianópolis, 2020.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar Projetos de Pesquisa.** 4ª. ed. São Paulo, Atlas, 2009.

GOL LINHAS AÉREAS. **Nossa história.** 2019. Disponível em: [voegol.com.br/pt/a-gol/nossa-historia](http://voegol.com.br/pt/a-gol/nossa-historia). Acesso em: 05 nov. 2020.

GUARULHOS, Aeroporto Internacional de. **O check-in no aeroporto passo a passo.** 2013. Disponível em: <http://www.aerportoguarulhos.net/dicas-de-viagem/o-check-in-no-aeroporto-passo-a-passo> . Acesso em: 20 nov. 2020.

GARCIA, Roosevelt. **As grandes companhias aéreas do passado no Brasil Leia mais em:** <https://vejasp.abril.com.br/blog/memoria/companhias-aereas-antigas-brasil/>. 2017. Disponível em: <https://vejasp.abril.com.br/blog/memoria/companhias-aereas-antigas-brasil/> . Acesso em: 18 out. 2020.

IEMINI, Mario Pereira. **Medidas adotadas pela ANAC e ANVISA para o controle da disseminação do Vírus Influenza no transporte aéreo civil de passageiros durante as Pandemias de Influenza entre 2009 e 2017.** 2017. 37 f. TCC (Graduação) - Curso de Bacharel em Ciências Aeronáuticas, Universidade do Sul de Santa Catarina, Palhoça, 2017. Disponível em: [https://www.riuni.unisul.br/bitstream/handle/12345/3923/TCC\\_MARIO%20P%20IEMINI\\_final.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.riuni.unisul.br/bitstream/handle/12345/3923/TCC_MARIO%20P%20IEMINI_final.pdf?sequence=1&isAllowed=y) . Acesso em: 18 out. 2020.

LATAM. Conheça o novo embarque da LATAM dividido por grupos. 2020. Disponível em: [https://www.latam.com/vamos/pt\\_br/artigos/na-estrada/conheca-o-novo-embarque-da-LATAM-dividido-por-grupos/](https://www.latam.com/vamos/pt_br/artigos/na-estrada/conheca-o-novo-embarque-da-LATAM-dividido-por-grupos/) . Acesso em: 03 nov. 2020.

PAULO, Folha de São. **Confira a cronologia da história da Varig.** 2007. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u115631.shtml> . Acesso em: 20 out. 2020.

PUC. PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO. **Metodologia.** Rio de Janeiro: Puc - Certificação Digital, [20--]. 10 p. Disponível em: [https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/9443/9443\\_4.PDF#:~:text=Segundo%20Gil%20%281991%29%20e%20Vergara%20%282000%29%2C%20a%20pesquisa,estabelece%20correla%C3%A7%C3%B5es%20entre%20vari%C3%A1veis%20e%20define%20sua%20natureza..](https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/9443/9443_4.PDF#:~:text=Segundo%20Gil%20%281991%29%20e%20Vergara%20%282000%29%2C%20a%20pesquisa,estabelece%20correla%C3%A7%C3%B5es%20entre%20vari%C3%A1veis%20e%20define%20sua%20natureza..) Acesso em: 02 fev. 2021.

REZENDE, J. M de. (1). EPIDEMIA, ENDEMIA, PANDEMIA, EPIDEMIOLOGIA. **Revista De Patologia Tropical / Journal of Tropical Pathology** , 27 (1). <https://doi.org/10.5216/rpt.v27i1.17199>

SAFADI, Marco Aurélio Palazzi. The intriguing features of COVID-19 in children and its impact on the pandemic. **Jornal de Pediatria**, [S.L.], v. 96, n. 3, p. 265-268, maio 2020. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jpmed.2020.04.001>. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0021-75572020000300265&script=sci\\_arttext&lng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0021-75572020000300265&script=sci_arttext&lng=pt) . Acesso em: 20 nov. 2020.