

**AS ADAPTAÇÕES DAS COMPANHIAS AÉREAS E AEROPORTOS
BRASILEIROS NO CENÁRIO PANDÊMICO A PARTIR DAS REGRAS DA
ANVISA**Laura Victória Caldas Tavares de Lima¹Renata de Martins Faria Vieira Heis²**RESUMO**

O presente trabalho de conclusão de curso tem como objetivo constatar as mudanças que ocorreram nas companhias aéreas e nos aeroportos brasileiros com a chegada da pandemia do COVID-19 no quesito de atendimento ao cliente. Além de dispor um comparativo dessas normas em relação às medidas epidemiológicas anteriores e durante a pandemia da qual foram solicitadas pela ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária). Para o cumprimento do trabalho foram utilizadas a pesquisa bibliográfica para identificação dos procedimentos que ocorriam no totem de autoatendimento, *check-in* presencial, *check-in online* antes e durante a pandemia. A pesquisa documental também foi usada ao recolher materiais disponibilizados na internet, juntamente com as pesquisas qualitativas e descritivas para formulação da fundamentação. Também houve uma análise dos procedimentos de atendimento ao cliente das companhias Azul, Gol e Latam que aconteciam antes e durante o COVID-19. Foi concluído então que os processos que mais sofreram com as modificações quanto a essas medidas epidemiológicas foram o *check-in* e o embarque de passageiros.

Palavras-chave: COVID-19. Vigilância Sanitária. *Check-in*. Aeroporto.

¹ Graduanda em Transporte Aéreo. AEROTD. E-mail: mslauralima@gmail.com

² Professora, Doutora. AEROTD. E-mail: renataheis@gmail.com

ADAPTATIONS BY BRAZILIAN AIRLINE COMPANIES AND AIRPORTS IN THE PANDEMIC SCENARIO BASED ON ANVISA RULES

ABSTRACT

The objective of this course final paper is to verify the changes that have occurred in Brazilian airlines and airports with the arrival of the COVID-19 pandemic in terms of customer service. In addition to having a comparison of these norms in relation to the epidemiological measures before and during the pandemic that were requested by the ANVISA (National Health Surveillance Agency). For the accomplishment of the work, bibliographical research was used to identify the procedures that occurred in the self- service totem, in-person check-in, and online check-in before and during the pandemic. Documental research was also used when collecting materials available on the internet, along with qualitative and descriptive research to formulate the theoretical basis. There was also an analysis of the customer service procedures of the Azul, Gol and Latam airlines that took place before and during COVID-19. It was concluded then that the processes that suffered most from the modifications regarding these epidemiological measurements were the check-in and boarding of passengers.

Keywords: COVID-19. Health Surveillance. Check-in. Airport.

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho explana como seu objetivo principal as mudanças no setor de atendimento ao cliente efetuado durante a pandemia do COVID-19. O COVID-19, também conhecido como Corona vírus é um vírus detectado em 2019 na China, transmitido pelo ar, tendo sua disseminação apenas entre humanos. Devido à seriedade, foi decretado em março de 2020 a pandemia.

Como forma de mediar e tentar diminuir o nível de contaminação, juntas, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e Agência de Vigilância Sanitária (ANVISA), adicionaram como parte do protocolo de segurança, uma série de normas obrigatórias. Conforme o passar dos meses e as novas descobertas quanto à forma de propagação da doença foi possível ajustar os protocolos de segurança para melhor efetividade quanto à queda de contaminação num ambiente aeroportuário, possibilitando que colaboradores trabalhassem e passageiros viajassem com mais tranquilidade.

Portanto, neste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), será abordado um

comparativo entre como era os procedimentos de embarque antes e durante a pandemia do COVID-19. Bem como a descrição das medidas adotadas pela companhia aérea como forma de controle de contaminação do vírus durante todo trajeto dos passageiros no aeroporto de acordo com as recomendações da ANVISA e ANAC.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA

O primeiro caso registrado conhecido do vírus, tratado até então como uma pneumonia, ocorreu em dezembro de 2019, na cidade de Wuhan localizada na China (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICA DE SAÚDE, 2020). Em seguida ficou nomeado como síndrome respiratória aguda grave coronavírus 2 (NATURE MICROBIOLOGY, 2020). Do qual mudou para COVID-19 como a Organização Mundial da Saúde (OMS) denominou posteriormente.

Após o primeiro contato, a doença que até então descoberto em um só lugar, espalhou-se rapidamente pelo mundo. Até o começo de 2022, cerca de 188 países foram infectados (JOHN HOPKINS UNIVERSITY, 2022) incluindo países da América Latina como o Brasil. Devido a seriedade do problema e seu fator de contaminação rápida, não possuindo padronização de sintomas, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou pandemia no dia 11 de março de 2020.

O vírus tem como meio de transmissão o contato físico entre humanos, sendo de origem zoonótica (GARCIA, 2022). Uma das maiores preocupações é por causar sérios problemas ao sistema respiratório, causando disfunções às pessoas infectadas (HOSPITAL SÍRIO LIBANÊS, 2021). A transmissão do vírus pode ocorrer em um período de até 2 semanas, o vírus pode se manifestar em pessoas assintomáticas, tornando difícil o controle da contaminação (REDE NACIONAL DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL, 2020). Sendo assim, como um meio para combater o vírus, foi aderido o isolamento social, que segundo Rodrigues *et al.* (2020) consiste em reduzir atividades em grupo.

Em março de 2020 a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) solicitou que os aeroportos brasileiros tomassem ações em prol da segurança pública. Foi necessário que todos adicionassem à rotina um conjunto de atitudes que visassem à execução da vigilância epidemiológica em aeroportos (ANVISA, 2021). Devido esses novos protocolos, obtidos durante a pandemia, são de extrema importância para a cooperação dos envolvidos na adoção desses

métodos de segurança. A partir do exposto surgiu a pergunta de pesquisa. Como pergunta de pesquisa tem-se: Quais foram às mudanças nos procedimentos de embarque durante os voos realizados pelas companhias aéreas e aeroportos brasileiros durante a pandemia do COVID-19?

1.2 OBJETIVOS

Nesse tópico listam-se os objetivos do trabalho.

1.2.1 Objetivo Geral

Realizar uma análise comparativa dos processos de embarque efetuados pelas companhias aéreas antes e durante da pandemia do COVID-19.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Relacionar as restrições dos passageiros quanto às novas regras de embarque estabelecidas pela ANVISA.
- Efetuar uma análise comparativa das regras da vigilância epidemiológica e sanitária anteriores e as modificações durante o cenário pandêmico.

1.3 JUSTIFICATIVA

A qualidade de atendimento para com o cliente é de extremo valor, de acordo com Costa, Santana e Trigo (2015) a excepcionalidade no serviço de atendimento tornou-se indispensável quando se pensa em um produto ou estabelecimento referenciado. Em meio a tantas modernizações no mercado e com clientes cada vez mais exigentes, suas expectativas de assistência devem ser atendidas rapidamente.

Porém a qualidade nos atendimentos das companhias aéreas foi afetada severamente devido ao cenário pandêmico, que nesta situação proíbe aglomerações em espaços fechados e o contato pessoal entre os cidadãos tornando os serviços mais complicados de serem efetuados (OMS, 2020). Logo as companhias aéreas, assim como todos os outros empreendimentos ao redor do mundo, precisaram adaptar-se a novos tipos de atendimento e como suprir as

necessidades dos passageiros de acordo com suas possibilidades, visando em primeiro lugar à segurança tanto dos clientes quanto dos colaboradores (COSTA; SANTANA; TRIGO, 2015).

1.4 DELIMITAÇÃO DO TRABALHO

Este trabalho se delimitou em analisar as companhias aéreas Azul Linhas Aéreas, Gol Linhas Aéreas e LATAM Airlines e os métodos e processos de atendimento ao público antes e durante a pandemia do COVID-19 nos aeroportos brasileiros. Ressalta-se que o eixo central deste trabalho será observar e descrever as ações e regras da vigilância epidemiológica e sanitária solicitadas pela Agência de Vigilância Sanitária (ANVISA) que foi aplicada pelas companhias aéreas em aeroportos brasileiros.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nessa parte do trabalho será realizada a fundamentação da pesquisa. Diante disso, foram abordados os seguintes temas: Aviação Civil Brasileira; Medidas Sanitárias; Processos de embarque; e COVID-19.

2.1 AVIAÇÃO CIVIL BRASILEIRA

O meio de transporte aéreo se tornou muito popular nas últimas décadas por seus voos internacionais e nacionais. Após o início da Segunda Guerra Mundial em 1939, começou um movimento de grande desenvolvimento das aeronaves com um aperfeiçoamento na tecnologia e na engenharia aeronáutica. Posto isso, o transporte aéreo se tornou bastante rentável, instigando diversos públicos (FAJER 2009 *apud* FERNANDES, 2020).

Após o término da Segunda Guerra Mundial, ocorreu uma crise econômica mundial, por conta de escassez da demanda de aeronaves de uso militar (FERNANDES, 2020). Com isso, esse meio de transporte acabou sendo menos utilizado. Já em 1919 a Sociedade Parman inaugurava um serviço que possibilitava viagem internacional de passageiros entre Paris e Londres (TOLLE, 2003). A partir disso a aviação comercial se popularizou a ponto de transportar mais de 62 milhões de passageiros apenas no ano de 2021 em aeroportos brasileiros (ANAC, 2021).

Segundo Fay e Fontes (2017) em outubro de 1911 foi fundado o Aero Clube Brasileiro, sendo considerado o berço da aviação brasileira. Nos anos 20, a aviação comercial transmitia ser um negócio com uma futura rentabilidade. Contudo, viajar de avião não era confortável e nem econômico por conta do valor absurdo cobrado nas passagens aéreas (FERREIRA, 2017). Entre as décadas de 1920 e 1960, por meio do crescimento significativo de aeronaves, o mercado aéreo teve uma amplificação da demanda da aviação comercial (BIELSCHOWSKY; CUSTÓDIO, 2011). Assim, então, surgiram as primeiras empresas aéreas brasileiras.

As primeiras empresas aéreas foram fundadas no século XX (FERREIRA, 2017). Em 1927, foram fundadas as 2 (duas) companhias aéreas brasileiras, Viação Aérea Rio Grandense (Varig) e Sindicato Condor. No ano de 1942 a companhia Varig deu início a sua primeira rota internacional, em 1945 foi criada a Fundação dos Funcionários (FOLHA DE SÃO PAULO, 2020). Em 1929 a empresa Panair relacionada à PanAm, opera sob o nome Nybra (Nova York, Rio e Buenos Aires). A companhia PanAm comprou a Nybra que em 1930 foi renomeada de PanAir, porém foi decretada sua falência pelo Regime Militar em 1965 (FERREIRA, 2017). Devido a falência da PanAir, a Varig então assume o posto de maior companhia aérea brasileira por conta de sua malha aérea.

Sendo uma das pioneiras na aviação brasileira, o Sindicato Condor, que anteriormente era uma subsidiária da empresa alemã Condor Syndikat. Sua fundação ocorreu em maio de 1924 no Rio de Janeiro, tendo como objetivo comercializar aviões e mercadorias alemãs para o estrangeiro. Junto com a Varig, a Condor tinha seu auxílio técnico e operacional inteiramente alemão, tal fato causou comoção na Segunda Guerra Mundial após sua nacionalização, junto também em 1941, teve seu nome mudado para Serviços Aéreos Condor. Em 1943 a empresa passa a chamar-se de Serviços Aéreos Cruzeiro do Sul. Anos após sua liberação para voo no exterior, diante a problemas financeiros em 1975, a Varig compra a Cruzeiro do Sul (FERREIRA, 2017).

A empresa Viação Aérea de São Paulo (Vasp) foi criada em 1933 por um grupo de empresários paulistanos. Em 1935 a Vasp se tornou uma empresa do Estado até o ano de 1990 em que foi privatizada. A trajetória da Vasp é composta em altos e baixos como acidentes aéreos e vários outros incidentes. Como estatal, ao longo dos anos a empresa recebia investimentos do governo paulista, adquirindo outras empresas menores e aumentando sua malha aérea. Em 1950 a Varig e Vasp se uniram criando a Ponte Aérea Rio-São Paulo, a mais nova rota

lucrativa e inovadora do Brasil (FERREIRA 2017).

Sendo a menor companhia do primeiro oligopólio, a Transbrasil que anteriormente era chamada de Sadia Transportes S/A, pertencente ao grupo catarinense de mesmo nome foi fundada em janeiro de 1955. A companhia encerrou suas atividades em 2001 “encerrando uma existência de 50 anos sem lucro, sobrevivendo graças a duas grandes ajudas dadas pelo governo” (MELLO, 2007, p. 124). A Transbrasil entrou posteriormente com uma ação contra o Governo Brasileiro pedindo ressarcimento quanto aos gastos dos lucros cessantes que alegou ter perdido quando ocorreu o congelamento dos preços em 1986, se tornando assim, mais uma companhia aérea brasileira que deixou de operar.

De acordo com Beting (2007) o conceito de Ponte Aérea foi uma inovação que modificou o mercado aéreo brasileiro, sendo então copiado por outras companhias aéreas de outros países (FERREIRA, 2017). A Ponte Aérea durou até o ano de 1999 e finalizou com a seguinte divisão, a Vasp ficou com 22%, a Varig com 52%, a Sadia (Transbrasil) com 7% e a Cruzeiro do Sul com 19% das operações (BETING, 2007).

A empresa aérea Aerovias Brasil S/A foi fundada em 1942 pelo grupo TACA e um ajuntamento de acionistas brasileiros, a Aerovias teve seu destaque maior por ser a pioneira a ter voos frequentes para os Estados Unidos da América (USA) em 1946. No ano de 1949, o Governo do Estado de São Paulo efetuou a sua compra, que após ser reformulada, a empresa foi privatizada em 1954 (FERREIRA, 2017).

A Redes Estaduais Aéreas (Real), companhia aérea fundada em novembro de 1945 por Vicente Mammana Neto e Linneu Gomes, comprou a empresa aérea Aerovias entre 1954 e 1956, fundando então o Consórcio Real-Nacional, o qual fazia diversos voos internacionais, tendo destinos como Paraguai, Japão e Estados Unidos (FERREIRA, 2017). A maior vantagem da Real foi ter abaixado o valor das tarifas, o que ocasionou uma guerra financeira e aumentou os prejuízos das empresas (FAY, 2013). O Consórcio Real-Nacional se tornou o principal adversário da Varig com seus voos para o USA. Devido a problemas gestionários, em 1961 ocorreu a compra da empresa pela Varig, com mais essa adição à Varig, iniciou-se a Era Dourada na aviação brasileira, do qual a Varig rumava ao monopólio do transporte aéreo (FERREIRA, 2017).

No fim dos anos 60, dominava cerca de 4 (quatro) grandes empresas aéreas

no Brasil, sendo elas Varig, Vasp, Cruzeiro e Transbrasil, as quais formaram o oligopólio da aviação brasileira. Sendo que a menor companhia, Transbrasil anuncia o fechamento das atividades em 2001, alegando dificuldades financeiras (FERREIRA, 2017).

Nos anos 80, houve uma crise com relação aos custos operacionais e econômicos, fazendo que muitas companhias se endividassem, no final de 1991 teve um reajuste quanto às taxas mais baixas que os custos, havendo uma flexibilização nos preços, melhorando assim um pouco a situação. De acordo com Pablo e Cunha (2011) com a falência do regime que regulariza o setor, desencadeou-se uma crise severa entre as empresas e com a falta de gerência por parte do Estado, ocasionou que essa crise se estendesse até o fim da década de 90.

Fundada em 1999 pelo irmão Folegatti, a BRA Transportes Aéreos iniciou sua atividade primeiramente com voos charter, que se baseia no fretamento de aeronaves, não demorando muito para assinar acordo com empresa de turismo do grupo Varig, a Rotatur. Em 2005 o contrato com grupo Varig havia terminado, no mesmo ano a companhia obteve o certificado para realização de voos, adquirindo assim o conceito *low-cost*. Anos mais tarde em 2007 após operar por apenas durante dois anos em voos regulares, a companhia anuncia no dia 06 de novembro uma suspensão de atividades, sendo decretada sua falência em março de 2022 (JUSBRASIL, 2022).

Em 2005 foi fundada a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), com os objetivos de oferecer maiores esclarecimentos nos assuntos aeronáuticos brasileiros (FERNANDES, 2020). No ano de 2008, a companhia Vasp teve seu registro restringido, por conta de dificuldades na administração da cultura empresarial e a difícil adaptação quanto às novas mudanças, sendo em seguida, declarada sua falência (FERREIRA, 2017).

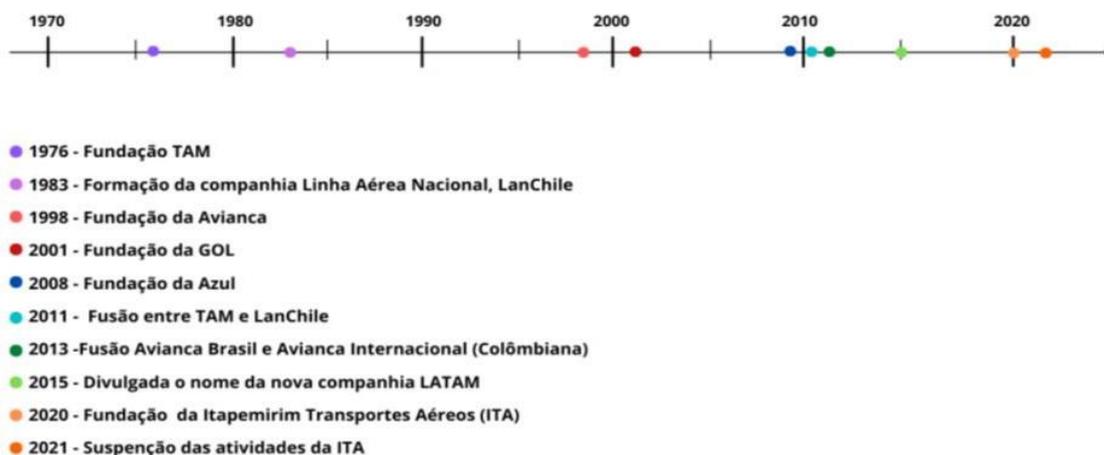
Em março de 2011 foi criada a Secretaria Nacional de Aviação Civil, ligada ao Ministério da Infraestrutura, Lei nº 12462/2011, com o propósito de supervisionar o desenvolvimento estratégico do setor e da infraestrutura aeroportuária no Brasil (BRASIL, 2011). Extinta em maio de 2016 pela reforma ministerial efetuada pelo Presidente Michel Temer (BRASIL, 2016). Após a extinção do Ministério dos Portos e Aviação Civil, em janeiro de 2019, passou a ser incorporado ao Ministério da Infraestrutura pela Lei nº 13.844/2019 (BRASIL, 2019). Em janeiro de 2023 o Ministério da Infraestrutura é renomeado

novamente para Ministério dos Transportes (BRASIL,2023).

2.2 COMPANHIAS AÉREAS

Um terminal aeroportuário tem a definição de ser uma parte física do sistema de transporte de passageiros por via aérea (BANDEIRA, 2008 *apud* FERNANDES, 2020). Dentro de um aeroporto Fernandes (2020) acredita que existem diversos processos operacionais e não operacionais dos quais são utilizadas pelos passageiros para o embarque e desembarque. Para obtenção uma companhia dentro de um aeroporto, é necessária haver o pagamento de taxas permitindo então as empresas o uso do espaço para realização de voos domésticos e internacionais (BANDEIRA, 2008 *apud* FERNANDES, 2020). Nos aeroportos brasileiros é possível ver que as empresas Latam Airlines (Latam), Gol Linhas Aéreas Inteligentes (Gol) e, Azul Linhas Aéreas (Azul) são as mais presentes nesses espaços (KRAUSE, 2020). A Figura 1 apresenta a linha cronológica dos eventos.

Figura 1 – Linha Cronológica das Companhias Aéreas Atuais



Fonte: Elaborado pelas autoras (2022).

A companhia Transportes Aéreo Nacionais (TAM) foi fundada no ano de 1976 pelo Comandante e empresário Rolim Amaro, anos depois em 1983, formou-se a companhia Linha Aérea Nacional, LanChile. Eventualmente em 2011 foi efetuada uma fusão entre a companhia brasileira TAM e a companhia chilena LAN, aproximando a fusão. Mais tarde em 2015 foi divulgada oficialmente o novo nome

e identidade visual da companhia aérea Latam (LATAM, 2022)

Com a melhora do cenário da aviação brasileira, surgiram novas empresas e conseqüentemente concorrentes. A companhia Gol, foi fundada em 2001 e começou a suas operações em 15 de janeiro, fazendo seu primeiro voo doméstico saindo da capital do país, Brasília. Tendo como seu objetivo ser a pioneira em tudo, sempre visualizou ser a melhor em todos os aspectos. Com sua perseverança, a Gol ganhou espaço, se destacando com sua segurança e baixando o preço de suas passagens aéreas, possibilitando que muito brasileiros pudessem ter acesso à viagem e evidentemente acesso ao turismo. Ela também foi a primeira que disponibilizou um serviço que permitia que os passageiros pudessem efetuar o *check-in* inteiramente *online* (GOL, 2022).

A Azul Linhas Aéreas foi fundada em 2008 pelo David Neeleman, brasileiro criado nos USA e cofundador das empresas WestJet e Morris Air. Segundo o site oficial da companhia, a empresa oferece voos para mais de 120 destinos, com destino para Lisboa em Portugal, Miami na Flórida e o mais novo destino, Nova York nos Estados Unidos, mostrando que em pouco tempo a empresa teve um crescimento absurdo. A Azul se encontra em crescimento contínuo, tendo em vista que no ano de 2020 a companhia brasileira foi eleita como melhor companhia aérea do mundo pela premiação *Tripadvisor Travelers' Choice Award 2020* (AZUL, 2020).

Avianca Brasil, anteriormente nomeada de OceanAir Linha Aéreas, foi fundada em 1998 como empresa de taxi aéreo, somente em 2002 que a empresa recebeu a autorização do Departamento de Aviação Civil (DAC) para operar linhas, iniciando sua atividade como companhia aérea. Em 2008, OceanAir encerra o ano como a 4^o maior companhia aérea brasileira, atrás da Tam, Gol e Varig. Porém seu espaço reduziu com crescimento de outras companhias como a Azul. Em 2009 a OceanAir passa a ser nomeada de Avianca Brasil, três anos depois a Avianca Holdings encerra o contrato de uso da marca. Devido a problemas financeiros, a empresa declara falência em 2020 (KNUST; ALBANO, 2022).

A Itapemirim Transporte Aéreos, foi uma empresa parte do Grupo Itapemirim fundada em junho de 2020, sendo a segunda tentativa do Grupo ITA de entrar no mercado aéreo, do qual a primeira tentativa foi a Itapemirim Cargo na década de 90. Em 2021, o Sindicato Nacional dos Aeronautas (SNA) entra com uma ação coletiva contra a companhia aérea alegando uma série de problemas trabalhistas (VIANNA, 2021). Em dezembro de 2021 a companhia suspende as

operações para uma reestruturação interna (SOUTO, 2022).

2.3 AVIAÇÃO CIVIL BRASILEIRA PRÉ PANDEMIA

Com a intenção de ajudar na verificação do impacto da pandemia com COVID-19 na aviação civil brasileira será preciso um breve esclarecimento sobre a situação anterior. Devido aos altos custos fixos, gerou-se um modelo novo de empreendimento, nomeado de companhias de baixo custo ou *low cost carriers* (LLC), tendo como objetivo operar com o menor custo possível e consequentemente abaixando as tarifas aéreas (SANTANA, 2022).

Por meio desse método, o retorno financeiro é mais rápido do que as empresas aéreas recebem utilizando o modelo tradicional. No Brasil, esse método fora adicionado pela Gol em 2001. As companhias aéreas vêm enfrentando dificuldades sérias desde 1970 (BUTTON; ISON, 2008). As empresas Tam e Azul inclusive já chegaram a apresentar indícios de falência e as companhias Gol e a Latam acumularam prejuízos altos entre os anos 2002 e 2013 (SILVA; SOUZA; MACHADO, 2016). Na crise econômica que houve no Brasil em 2014, gerou-se uma queda relativa na demanda do transporte aéreo (MATTOS; RENZETTI, 2020). A Azul então decide investir no mercado regional seguindo o LLC (SENNA; SOUZA, 2021). Segundo o site oficial da companhia, Azul opera em um terço do mercado brasileiro (AZUL, 2022). No ano de 2006, a companhia Gol, lança o Centro de Manutenção de aeronaves, o qual faz parte do projeto de redução de custos (GOL, 2022). Em 2018 a empresa adotou uma agenda diferenciada para a execução do *check-in*, para melhorar a experiência e a otimização do tempo do cliente no processo de embarque de passageiros (SENNA; SOUZA, 2021).

2.4 AVIAÇÃO CIVIL BRASILEIRA NO CENÁRIO PANDÊMICO

De acordo com o Panorama 2020 publicado pela Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR), somando os valores dos resultados de demandas de voo domésticos e internacionais no ano de 2020, obteve-se o número total de passageiros em voos domésticos e internacionais no Brasil. No gráfico 1 é possível notar uma queda total de passageiros embarcados em voos domésticos e internacionais para o Brasil de 57% entre 2019 e 2020.

Gráfico 1 - Evolução dos Passageiros Transportados

EVOLUÇÃO DOS PASSAGEIROS TRANSPORTADOS PAGOS EM VOOS DOMÉSTICOS E INTERNACIONAIS NO BRASIL (REAL X ESTIMADO)



Fonte: ABEAR (2020).



**Revista Brasileira de Aviação Civil
& Ciências Aeronáuticas**

ISSN 2763-7697



Em fevereiro de 2021, o Centro de Gerenciamento da Navegação Aérea, publicou o Anuário Estatístico 2020, que relatou a mudança drástica em números quanto à movimentação nos aeroportos e aeródromos brasileiros. Em específico o Aeroporto Internacional Hercílio Luz, aeroporto administrado desde 2018, por *Floripa Airport*, empresa do Grupo Zurich, apresentou queda de atividades desde 2019 de 7,3% para 23,7% no ano de 2020. No ranking de aeródromos de 2020, o aeroporto de Guarulhos permaneceu em primeiro lugar (ABEAR, 2020).

Na aviação comercial em 2020, cerca de 91,5% da movimentação foi doméstica, ou seja, os voos eram de origem e destino nacionais. No estado de Santa Catarina, os maiores fluxos de movimento do aeroporto de Hercílio Luz em 2020 eram para a região sudeste do país. Observou-se também que as rotas utilizadas foram para os aeroportos de Guarulhos (GRU), Congonhas (CGH) e Campinas (VCP) (ABEAR, 2020).

De acordo com o Anuário Estatístico de 2020, a porção de movimentos internacionais do aeroporto de Florianópolis diminuiu de 2.066 em 2019, para 1.183, em 2020. Ainda assim, a América do Sul continua sendo o continente que mais possui fluxo internacional da aviação comercial no ano de 2020, com 99,9% de presença, do qual as principais origens e destinos foram Argentina e Chile, mesmo com a redução de 904 movimentos comparado ao ano de 2019. Os voos com destino para o exterior corresponderam a 6,6% dos movimentos da aviação comercial do aeroporto Hercílio Luz (CENTRO DE GERENCIAMENTO DA NAVEGAÇÃO AÉREA, 2020).

2.5 HISTÓRIA DA VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA E SANITÁRIA NO BRASIL

A necessidade de ter um órgão que cuidasse da questão sanitária brasileira começou no século XIX e XX quando se notou que as doenças também poderiam ser transmitidas por alimentos, era necessário então combater o mal estado das proteínas, farinhas, vinhos, vinagres e azeites. Nesse cenário surge à demanda de controlar o comércio de alimentos, os matadouros e os açougues. Tal preocupação gerou então o nascimento da Polícia Sanitária com o intuito de exterminar doenças transmissíveis (TOLEDO, 2019).

Na década de 60, o Poder Executivo criou órgãos autônomos para combater a varíola e a malária, foram elaboradas então as campanhas, Campanha

de Erradicação da Malária (CEM), em 1962 e a Campanha de Erradicação da Varíola (CEV) em 1966. Ambas as campanhas foram em 1970 incorporados às Campanhas de Saúde Pública. A Campanha de Erradicação da Varíola contribuiu para a organização do sistema de anunciação e investigação de casos suspeitos da doença, em todo o território brasileiro. Com isso então nasce o conceito de vigilância epidemiológica no Brasil (LAZARINI, 2022).

Em 1942 havia sido fundado o Serviço Especial de Saúde Pública (SESP), que posteriormente foi transformado em fundação. O SESP era responsável por disseminar unidades sanitárias pelo Brasil. No ano de 1968 a Fundação SESP cria o Centro de Investigações Epidemiológicas (CIE), sendo o primeiro órgão federal na área de epidemiologia, o CIE tinha a função de promover o relacionamento entre as entidades nacionais e internacionais da área com as atividades de vigilância epidemiológicas conjunta às Secretarias de Estado de Saúde. Junto a isso também organizou um sistema de notificação das doenças transmissíveis (LAZARINI, 2022).

Em 1970, o Ministério da Saúde fundou um órgão responsável pela zona epidemiológica, a Divisão Nacional de Epidemiologia e Estatística de Saúde (DNEES), que mais na frente em 1976 foi substituída pela Divisão Nacional de Epidemiologia (DNE), da Secretaria Nacional de Ações Básicas de Saúde (SNABS). Na mesma década, o Brasil passa a enfrentar uma crise epidemiológica que apresentava no quadro epidemiológico brasileiro diversos problemas como, doenças infectocontagiosas, sendo uma característica de uma sociedade subdesenvolvida, doenças crônico-degenerativas e as endemias de ambiente rural passaram a se tornarem urbano, os casos de tuberculose, hanseníase, malária voltaram a ocorrer em larga escala. Houve aumento da mortalidade infantil e aumento dos acidentes de trabalho, a epidemia de meningite meningocócica atinge todo o país transforma-se em crise política, entre outros problemas que surgiram no começo da década (LAZARINI, 2022).

Em 30 de outubro de 1975 foi estabelecido o Sistema Nacional de Saúde pela Lei nº 6.259, que permitiu a:

Coordenação das ações relacionadas com o controle das doenças transmissíveis, orientando sua execução inclusive quanto à vigilância epidemiológica, à aplicação da notificação compulsória, ao programa de imunizações e ao atendimento de agravos coletivos à saúde, bem como os decorrentes de calamidade pública (BRASIL, 1975, site).

O Ministério da Saúde e as Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde, como componentes do Sistema Nacional de Vigilância Epidemiológica (SNVE), coordenam a Vigilância Epidemiológica em seus pertinentes setores (SILVA; CARVALHO; CAMPOS; SAMPAIO, 2008). Após isso, durante a II Guerra Mundial, foi fundado a Secretaria Nacional de Vigilância Sanitária em 1976 e passou a contar com a atuação popular na década de 80 (TOLEDO, 2019).

Como resposta quanto à crise epidemiológica no país, certas medidas foram tomadas, foram criados os seguintes sistemas: Sistema Nacional de Vigilância Epidemiológica (SNVE); Criação do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS) e Programa Nacional de Imunização (PNI). Tendo como consequência houve a dissociação das duas vigilâncias, a Vigilância Epidemiológica tem como foco o controle de doenças em geral, com destaque em doenças transmissíveis, já a Vigilância Sanitária tem como dedicação a fiscalização de portos, aeroportos, fronteiras entres outros (TOLEDO, 2019). No final da década de 70, houve o Movimento da Reforma Sanitária no Brasil, que resultou na VIII Conferência Nacional de Saúde (1986) e na criação do Sistema Único de Saúde/SUS (1988), e com a implantação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), pela Lei nº 9.782/1999. A Anvisa (ANVISA, 2021, site) tem por finalidade Institucional:

promover a proteção da saúde da população, por intermédio do controle sanitário da produção e da comercialização de produtos e serviços submetidos à Vigilância Sanitária, inclusive dos ambientes, dos processos, dos insumos e das tecnologias a eles relacionados, bem como o controle de portos, aeroportos e fronteiras.

Logo em seguida as atuações nacionais de vigilância epidemiológica foram tragadas pela recém-instituída Fundação Nacional de Saúde (Funasa), que apresentou a Fundação Serviços de Saúde Pública (FSESP), a Superintendência de Campanhas de Saúde Pública (SUCAM) e eventualmente as áreas técnicas restantes da Secretaria Nacional de Ações Básicas de Saúde (SNABS) e da dissipada Secretaria Nacional de Programas Especiais de Saúde (SNPES) (LAZARINI, 2022).

Apesar de parecerem a mesma coisa, as duas vigilâncias têm suas peculiaridades e não podem ser tituladas da mesma forma. A vigilância sanitária (SA) é um conjunto de ações no âmbito das práticas de saúde coletiva, relacionada a várias áreas do conhecimento técnico-científico e em seu eixo jurídico lhe

averigua a educação, avaliação e intervenção, sendo capazes de exterminar, reduzir ou prevenir riscos à saúde. Já no caso da vigilância epidemiológica (VE) ela capta a realização de uma sequência de atividades executadas por profissionais da saúde, de forma contínua, nas instâncias federais, estaduais e municipais conduzidas às doenças com a finalidade de controle, eliminação ou erradicação (SILVA; CARVALHO; CAMPOS; SAMPAIO, 2008).

2.6 ATENDIMENTO AO CLIENTE

De acordo com Costa, Santana e Trigo (2015), os mais novos clientes estão buscando cada vez mais qualidade no atendimento e serviço oferecido, tal comportamento coletivo vem do fato dos consumidores estarem mais atentos e informados dos seus direitos. Para uma fidelização garantida foi preciso que as companhias aéreas procurassem investir total na qualidade em ambos os aspectos, na excelência do atendimento e num bom serviço (COSTA; SANTANA; TRIGO, 2015). É perceptivo o quão importante um bom serviço afeta na experiência do usuário.

Toda experiência do cliente durante seu uso do serviço precisa ser impecável para que ele continue a retornar, caso for o contrário dificilmente o passageiro irá voltar a procurar a companhia. Para uma empresa o cliente é a maior prioridade, é ele quem dá a base de um negócio, podendo alavancar ou destruir uma companhia aérea. Ao prestar um atendimento decente, a credibilidade aumenta e a popularidade cresce, fazendo que mais clientes em potencial vejam a companhia como uma referência, tendo como consequência a fidelidade dos cidadãos (COSTA; SANTANA; TRIGO, 2015).

Depois de consumirem um serviço ou produto específico os consumidores tendem a buscar por melhores experiências, sempre procurando um atendimento melhor. Costa, Santana e Trigo (2015) afirmam que após o oferecimento do serviço e obtendo uma resposta positiva é necessário manter uma satisfação contínua dos clientes, é indispensável que haja uma evolução de seus produtos ou serviços.

A fim de preservar essa relação do cliente com a empresa, a qualidade do atendimento deve ser mantida. Deve haver um esforço por parte da companhia para fazer o cliente se sentir exclusivo e ouvido, sempre mantendo uma disposição para sanar qualquer complicação. Com tamanha satisfação é evidente que o cliente irá repassar seu *feedback* a terceiros, gerando uma imagem positiva da

companhia aérea para o público (NASCIMENTO; ALMEIDA; SIQUEIRA; ALVAREZ, 2011).

Com a finalidade de manter os clientes fidelizados é vantajoso estar 100% (cem por cento) comprometido com a causa, assim as companhias demonstram estarem preocupadas com sua clientela. Caso vier surgir qualquer problema ou atrito é estritamente necessário que a empresa haja da forma mais profissional e rápida possível. Quanto mais estabilizado for à fidelidade dos consumidores melhor será para empresa (NASCIMENTO; ALMEIDA; SIQUEIRA; ALVAREZ, 2011).

Paulo Miranda (GOL, 2018, p. 01), Diretor Executivo de produtos e Experiência do Cliente, afirma sobre a estratégia que,

trabalhamos constantemente para oferecer a melhor experiência aos nossos clientes, desde a compra da passagem até a retirada da bagagem. Todo o trabalho é realizado com o objetivo de melhorar continuamente os serviços prestados e produtos oferecidos, aliando tecnologia e inovação com qualidade no atendimento.

Miranda (GOL, 2018), fala por fim que os prêmios recebidos só mostram os resultados dos investimentos e que os clientes estão notando todas as mudanças e evoluções quanto ao atendimento quando se voa com a companhia aérea. Apesar disso, com a chegada da pandemia, vários aspectos dos atendimentos foram afetados, trazendo muitas mudanças repentinas.

Para a Azul Linha Aéreas, sua receita para a sua estratégia de bom atendimento ao cliente baseia-se em quatro pontos principais, sendo eles: Recursos Humanos, Confiabilidade, Necessidades e Diferenciação. Na opinião da Azul, o cliente é tão importante quanto um colaborador, o que só se prova correto nas pesquisas feitas nos aeroportos brasileiros do qual comprova que cordialidade, receptividade e carisma são um ponto forte entre os funcionários da companhia (CARVALHO, 2011).

A ANAC liberou seu boletim de monitoramento do consumidor do ano de 2021, o relatório aponta que no período do 4º trimestre de 2021, foram transportados 23.352.196 (vinte e três milhões, trezentos e cinquenta e dois mil, cento e noventa e seis) passageiro pagos no Brasil, o que confirma um aumento de 51,8% (cinquenta e um, oito décimos por cento) em relação ao mesmo período no ano de 2020 (ANAC, 2022).

Figura 2 - Número de Reclamações a cada 100 mil Passageiros Transportados

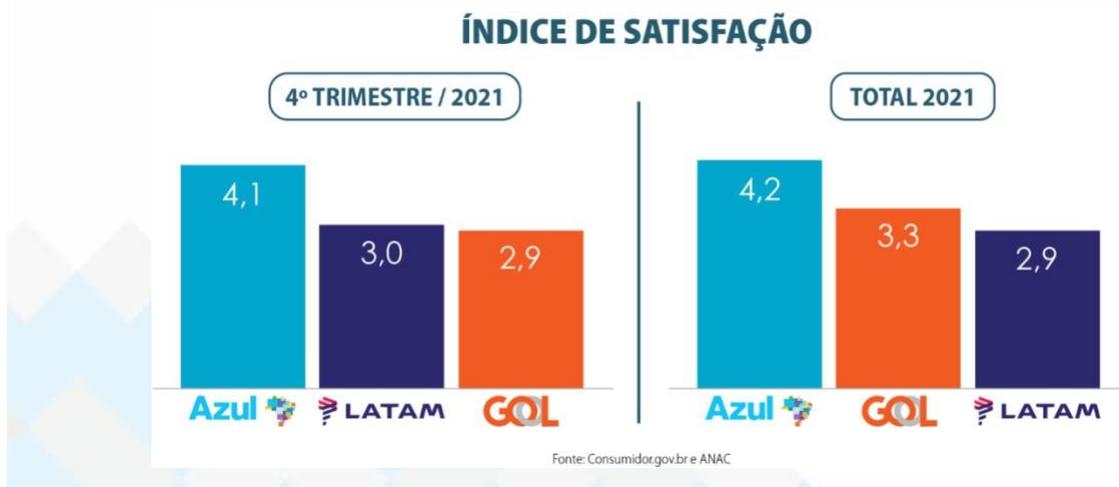


Fonte: ANAC (2021).

Entre as três empresas que mais transportaram passageiros em 2021, a companhia Azul apresentou o algarismo inferior de reclamações para qualquer conjunto de 100 mil passageiros pagos transportados, referindo-se no total 54,7% (cinquenta e quatro, sete décimos por cento). Em seguida o Grupo Latam obtendo 129,8% (cento e vinte e nove, oito décimos por cento) e por último a companhia Gol leva 208,3% (duzentos e oito, três décimos por cento) (ANAC, 2022).

As figuras 03,04, e 05 a seguir mostram os índices de satisfação, solução e de prazo médio de resposta com as companhias Azul, Latam e Gol no 4º trimestre de 2021 e no total de 2021.

Figura 3 - Índice de Satisfação



Fonte: ANAC (2021).

A Azul apresentou bons números nos índices de solução e satisfação, ficou em primeiro lugar com 4,2% no índice de satisfação do cliente, Gol em segundo lugar com 3,3% e por último a Latam com 2,9%.

Figura 4 - Índice de Solução

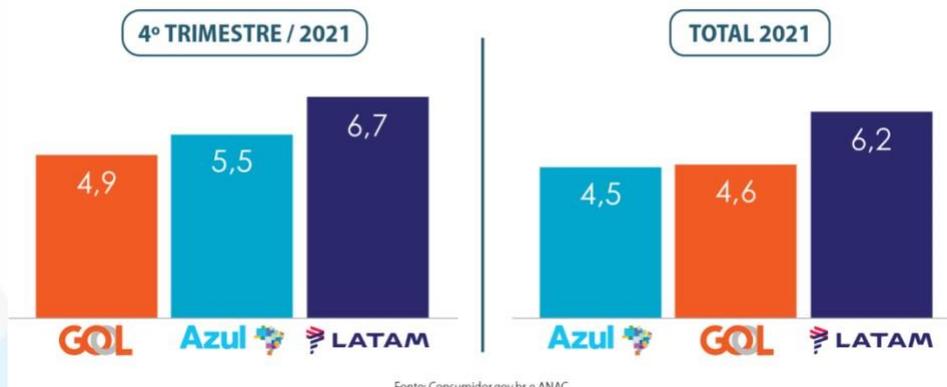


Fonte: Consumidor.gov.br e ANAC

Fonte: ANAC (2021).

A Azul ficou em primeiro lugar, com 91,6%, na tabela 4 que aponta a solução das queixas dos clientes, seguindo por Gol com 78,7% em segundo lugar e Latam com 75,3% em terceiro lugar.

Figura 5 – Prazo Médio de Resposta



Fonte: Consumidor.gov.br e ANAC

Fonte: Consumidor.gov.br e ANAC (2021).

A Azul apenas perdeu em números no índice de prazo médio de resposta ficando com 4,5%, Gol ficou com 4,6% em segundo lugar, enquanto a Latam ficou em primeiro lugar com 6,2%, no total de 2021. Os efeitos da pandemia do COVID-19 continuaram a ser uma dificuldade no setor de transporte aéreo em 2021, com a demanda de voos e o planejamento da malha aérea sendo os principais afetados. Diante desse contexto, foram tomadas medidas emergenciais com o objetivo de retardar os impactos negativos sobre o setor. Porém, deve-se levar em consideração o dito cenário na análise dos dados, o que impactou nos resultados dos índices de todas as empresas aéreas atuantes no Brasil (ANAC, 2022).

2.7 EMBARQUE DE PASSAGEIROS

De acordo com as informações disponíveis no site da Associação Brasileira das Empresas Aéreas (2019), para o embarque em voos domésticos é preciso apresentar um documento de identificação válido em território brasileiro, também é possível embarcar utilizando as versões físicas ou eletrônicas da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), Título de Eleitor e o Documento Nacional de Identificação (DNI). Para o embarque de voos internacionais é necessário apresentar o passaporte, sendo sujeito à necessidade de estar válido por no mínimo três meses com relação à data da viagem, podendo este prazo ser estendido dependendo do país em questão.

Pode incluir como documentação necessária o visto, sendo necessário verificar com o consulado do país de destino a solicitação do tipo de visto viável e/ou a necessidade de documentos extras. Também é de extrema importância o visto de trânsito, caso houver conexões ou escalas. Outros documentos possivelmente solicitados são:

- Passagem de retorno ou para outro destino;
- Certificado de vacinação;
- Seguro-viagem;
- Comprovação de recursos financeiros suficientes para o período de permanência no país (ABEAR, 2019).

De acordo com os documentos listados pela ABEAR, é possível obter uma ideia dos critérios necessários para fazer uma viagem tranquila, evitando assim transtornos desnecessários.

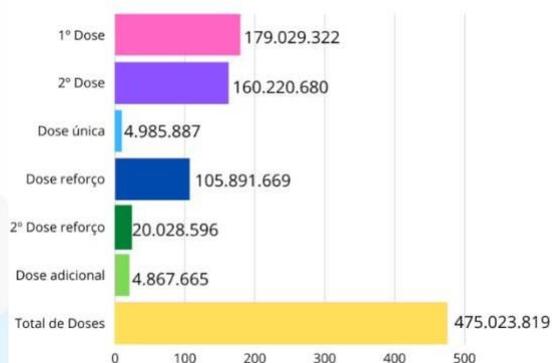
2.7.1 Vacinação

Segundo a ANVISA (2022), até o ano de 2022 existem ao menos 4 (quatro) formas de ingresso de vacinas contra o COVID-19 no país, sendo eles: registro, uso emergencial, importação excepcional ou pelo consórcio *Covax Facility*, do qual é uma aliança que promove aceleração e o desenvolvimento de vacinas e o acesso igualitário à imunização, tendo como órgão responsável a Organização Mundial de Saúde (OMS), entre outras organizações (ANVISA, 2021). O Brasil possui as seguintes vacinas aprovadas pela ANVISA:

- Comirnaty (Pfizer/Wyeth);
- Coronavac (Butantan);
- Janssen Vaccine (Janssen-Cilag);
- Oxford/Covishield (Fiocruz e AstraZeneca) ANVISA (2022).

Com os dados de vacinômetro disponibilizado pelo portal do Localiza SUS é possível obter dados atualizados quanto aos números de vacinas aplicadas ao longo do período de vacinação em território brasileiro (SUS, 2022). Segue abaixo um gráfico com os números de vacinados no país até agosto de 2022.

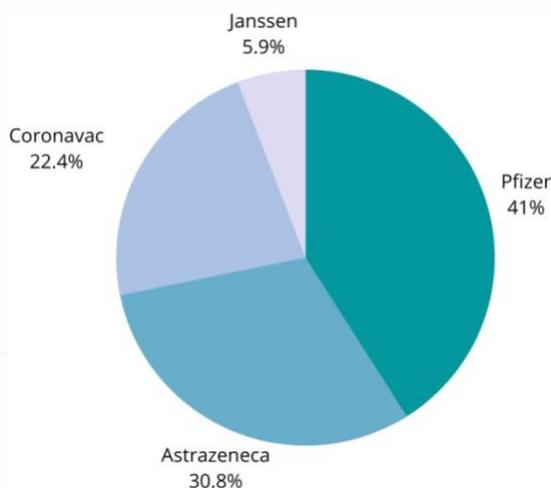
Gráfico 2 - Número de vacinados no Brasil



Fonte: Das autoras, adaptado de SUS (2022).

Com referência ao gráfico 2, é notável ver que os números de vacinados estão bons, sendo, a 1ª dose da vacina, a mais distribuída entre os brasileiros. Segue também, o gráfico 3 relacionado as porcentagens, quanto aos diferentes tipos de vacinas aplicadas em laboratórios no país.

Gráfico 3 - Dose aplicadas por tipo de vacina



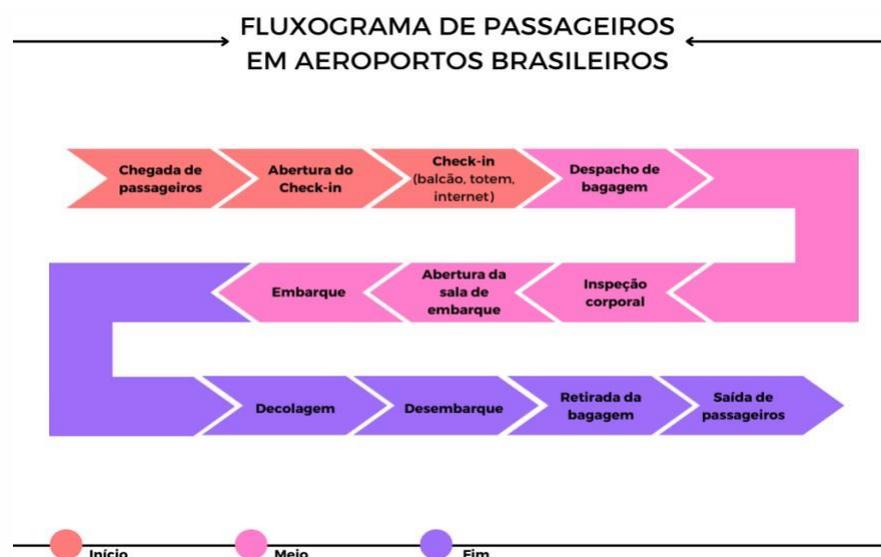
Fonte: Das autoras, adaptado de SUS (2022).

A vacina da Pfizer apresenta a maior porcentagem de vacinas aplicadas, sendo cerca de 41%, logo em seguida, está a vacina da AstraZeneca com 30,8%, a vacina Coronavac com 22,4% e por último, com apenas 5,9% a vacina da Janssen (SUS, 2022).

2.8 PROCESSO DE PASSAGEIROS NO AEROPORTO

Sendo um meio de transporte bastante popular, é necessário prestar atenção em alguns fatores para que a viagem ocorra sem quaisquer imprevistos, como por exemplo estar com a documentação correta. Neste tópico será exposto os processos pelo qual o passageiro experimenta na sua passagem no aeroporto pré pandemia. Sendo assim segue um fluxograma referente às etapas dentro de um aeroporto.

Figura 6 - Fluxograma de Passageiros em Aeroportos Brasileiros Pré Pandemia



Fonte: Das autoras (2022).

Algumas dessas etapas são de responsabilidade da companhia aérea, outras do aeroporto e outras são exclusivamente de responsabilidade do passageiro (VARGAS *et al.*, 2019).

2.8.1 Check-in

Ao chegar ao aeroporto, o passageiro poderá encaminhar-se ao *check-in*. O *check-in* é o ato de apresentar-se com um documento de identificação para confirmação de presença e já obtendo o cartão de embarque. Ele pode ser efetuado pelo balcão da empresa, totens de autoatendimento presentes nos aeroportos e pela internet utilizando os sites e/ou aplicativos das companhias aéreas.

O cartão de embarque deve ser apresentado no portão para liberação de embarque do passageiro. O cartão pode ser impresso nos totens ou direto no balcão, podendo também ser apresentado de forma *online* pelo aplicativo da companhia. Caso haja necessidade, o despacho de bagagem pode ser efetuado no mesmo balcão de *check-in* em muitos casos, havendo também a possibilidade de o passageiro despachar a bagagem utilizando os totens de autoatendimento (VARGAS; ALVES FILHO; VIGGIANO; DIAS; BENTO; PEREIRA, 2019). Não é recomendado deixar para última hora estas atividades, pois o horário de

encerramento de *check-in* e despacho de bagagem é sempre anterior à hora de decolagem, podendo haver mudanças de última hora (ANAC, 2022).

2.8.2 Despacho de bagagem

Em 2016 a ANVISA divulgou a Resolução 400 de 2016, do qual expôs as condições gerais de transporte aéreo, com isso novas regras foram instaladas para o despacho de bagagens. Anteriormente a Resolução 400, as empresas aéreas tinham a obrigação de embarcar bagagens gratuitamente apenas estipulando pesos específicos em ambos os voos domésticos e internacionais (ANVISA, 2016).

Para o despacho de bagagem de acordo com as normas, o valor do despacho de uma bagagem de 23kg custa em média R\$ 50,00 podendo haver variações no valor dependendo da classe e método de compra (*online* ou no balcão de atendimento). Este valor pode sofrer variações de acordo com a companhia aérea (VARGAS; ALVES FILHO; VIGGIANO; DIAS; BENTO; PEREIRA, 2019).

Independente de despachar ou não uma bagagem de até 23kg, todos os passageiros têm direito a levar uma mala de até 10kg e mais um item pessoal como bolsa, mochila etc. A mala de mão será acomodada no compartimento acima do assento do passageiro, já o item pessoal permanecerá sob o compartimento do assento à frente (VARGAS; ALVES FILHO; VIGGIANO; DIAS; BENTO; PEREIRA, 2019). A figura 7 mostrará as medidas das bagagens solicitadas pelas companhias aéreas para o despacho.

Figura 7 – Medidas da Bagagem Despachada



Fonte: Das autoras, adaptado de GOL, AZUL e LATAM (2022).

Latam – a companhia optou por 158cm em lineares, sendo as medidas asométria da altura, largura e comprimento, totalizando 158cm (LATAM, 2022).

Azul – a companhia estabilizou que todas as bagagens tenham 50cm de altura, 80de largura e 28cm de comprimento para o despacho (AZUL, 2022).

Gol – a companhia solicita que as bagagens tenham 80cm de altura, 25 de largurae 50cm de comprimento para o despacho (GOL, 2022).

2.8.3 Inspeção Corporal

As etapas de embarque, *check-in* até a decolagem da aeronave é monitorada pelo aeroporto, companhia aérea juntamente com os agentes reguladores, procurando satisfazer o cliente, manter a qualidade do serviço e claro a segurança dos passageiros. Para isso o passageiro precisa passar pelo detector de metais ou raio-x, visando manter a ordem e seguir as normais internacionais de segurança. Logo todos os passageiros são obrigados a passar por este processo para garantir que não seja permitida a entrada de objetos que tragam riscos aos demais posteriormente, os passageiros com marca-passo ou implante coclear auditivo são os únicos isentos.

Como mais uma medida de segurança é efetuada a inspeção corporal, a revista deve ser realizada por um policial ou agente de proteção do mesmo sexo do passageiro. Tal inspeção pode ocorrer publicamente ou de modo reservado com direito atestemunha caso solicitado pelo passageiro, para aqueles que não colaboraram para a inspeção corporal, não será permitida a entrada deste passageiro à sala de embarque (VARGAS; ALVES FILHO; VIGGIANO; DIAS; BENTO; PEREIRA, 2019).

2.8.4 Embarque

Após o passageiro passar pela inspeção corporal, ele deve se dirigir à sala de embarque, que é o local, onde os passageiros terão acesso à aeronave, por meio do portão de embarque, cujo, o número se encontra no cartão de embarque. A entrada à aeronave ocorrerá após a identificação do passageiro, em filas, respeitando as prioridades de cada companhia aérea. A identificação da ordem de prioridade está estabelecida no cartão de embarque do passageiro.

No momento da identificação do passageiro, a companhia aérea pode pedir, que este, despache voluntariamente as bagagens de mão, isso ocorre devido a superlotação dos compartimentos que acomodam as bagagens acima dos assentos. Com o prazo de 20 minutos antes da decolagem, o embarque de passageiros se encerra.

Logo ao entrar na aeronave, o passageiro precisa identificar o número do seu assento, que se encontra no cartão de embarque, depois disso ele acomoda as bagagens no bin, se acomoda no assento e aguarda as instruções de segurança para enfim a decolagem. Com o pouso da aeronave, os passageiros podem sair da aeronave e encaminhar para as saídas designadas, caso haja despacho de bagagem recorrer às esteiras (VARGAS; ALVES FILHO; VIGGIANO; DIAS; BENTO; PEREIRA, 2019).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo aborda os procedimentos metodológicos presentes para a realização da pesquisa.

3.1 TIPO DE PESQUISA

A pesquisa presente é classificada como bibliográfica, qualitativa, documental e descritiva. Segundo Gil (2008, pg. 50), “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho desta natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas”. Sendo uma das classificações deste trabalho de pesquisa.

A pesquisa documental é muito semelhante à pesquisa bibliográfica, a única diferença notável é a origem das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica faz uso de pesquisas do qual houve uma colaboração entre diversos autores sobre um determinado assunto, já a pesquisa documental, utiliza-se fundamentalmente de materiais que não obtiveram uma análise ou

que até então podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa (GIL, 2008).

A pesquisa qualitativa está sendo usada de forma frequente na pesquisa social, com intuito de exemplificar e relatar os fenômenos. O pesquisador em questão deverá interpretar os acontecimentos sobre determinado fenômeno e tirar as devidas conclusões (CARDANO, 2017). A pesquisa será qualitativa pois procura analisar as mudanças que houve com a pandemia do COVID-19.

A pesquisa descritiva tem como base descrever uma determinada população ou fenômeno. Tal tipo de pesquisa utiliza como característica significativa o qual emprega o uso de questionários e a observação sistemática (OLIVEIRA, BARBOSA, 2006). De acordo com Malhotra (2001, p. 108) a pesquisa descritiva “é um tipo de pesquisa que tem como principal objetivo a descrição de algo”. Neste tipo de pesquisa é proibida a interferência do pesquisador, que tem como objetivo desvendar a frequência de como um fenômeno ocorre (NUNES; NASCIMENTO; LUZ, 2016).

3.2 DEFINIÇÃO DO AMBIENTE E SUJEITOS DA PESQUISA

Foram utilizadas para pesquisa as empresas Latam, Azul e Gol, estes presentes na fundamentação teórica com base nas informações disponibilizadas nos seus respectivos sites oficiais. Para a seleção das mesmas foi considerado o *Tripadvisor Travelers' Choice Award 2020* e aos dados da ANAC sobre operação aérea no mercado nacional e internacional das companhias aéreas brasileiras e latinas como no caso da Latam.

Entre as melhores companhias aéreas brasileiras em terceiro lugar encontra-se a Gol Linhas Aéreas, do qual foi à primeira companhia a ser responsável pela disponibilização de internet para os passageiros, a companhia aérea também possui um programa de milhas, além da diversidade nas formas de pagamento e *check-in*. Em segundo lugar segue a Latam Airlines, que oferece ótimas alternativas de voos pela América Latina. A empresa também tem a vantagem do seu aplicativo de entretenimento Latam

Play, do qual é possível acessar durante as viagens. E em primeiro lugar encontra-se a Azul, que foi eleita como a melhor companhia do mundo pela Tripadvisor em 2020, a companhia oferece o melhor serviço, além da grande malha aérea possibilitando voos para mais de 130 destinos, outra vantagem seria o programa de pontos da Azul, a TudoAzul, que oferece vários benefícios (MYBEST, 2022).

3.3 PROCEDIMENTOS PARA COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

Os procedimentos que foram usados é a coleta de dados de pesquisa documental bibliográfica. Gil (2008) diz que a pesquisa bibliográfica pode ser feita a partir de material já elaborado, podendo ser livros, publicações e impressos diversos. A coleta de dados foi realizada por meio de pesquisa em artigos científicos e ainda, nos sites das companhias aéreas, obtendo as informações necessárias para a realização do trabalho.

A pesquisa utilizará a Análise Comparativa como procedimento, do qual será comparado as mudanças relacionadas ao embarque e desembarque no período pré e durante a pandemia do COVID-19 e a forma dessa nova abordagem. Além de relacionar os procedimentos adquiridos aos órgãos responsáveis para a execução nesse período pandemia. Ressaltando que segundo Cardano (2017) a análise comparativa é quando se possui um interesse de estudar e documentar um número mitigados de casos, de uma maneira mais abrangente, para uma comparação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo, será apresentado de maneira clara e sucinta as mudanças ocorridas nas companhias aéreas, no setor de vigilância sanitária em aeroportos em relação de como as medidas sanitárias eram efetuadas pré pandemia e durante a pandemia do COVID-19.

4.1 VIGILÂNCIA SANITÁRIA PRÉ PANDEMIA

Como deliberado pela Lei 9.782 de janeiro de 1999, compete ao Sistema

Nacional de Vigilância Sanitária de acordo com o art. 1º IV, exercer a vigilância em aeroportos, portos e fronteiras (BRASIL, 1999). O Ministério da Saúde disponibilizou a Resolução nº 21 de março de 2008 do qual dispõe as orientações e controle sanitário de viajantes em porto, fronteiras, aeroportos e recintos alfandegados. É importante pontuar as presentes definições (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2008):

- **Atestado de Isenção de Vacinação ou Profilaxia:** documento atestando a contraindicação da vacinação ou profilaxia;
- **Certificado Internacional de Vacinação e Profilaxia (CIVP):** documento que comprova a vacinação ou profilaxia seguindo o modelo do Regulamento Sanitário Internacional;
- **Controle sanitário:** compilado de medidas com a finalidade de fiscalizar, regulamentar e informar visando também minimizar os riscos para a saúde pública;
- **Medidas sanitárias:** procedimentos presentes para prevenir a disseminação de doenças;
- **Termo de Controle Sanitário do Viajante:** documento que consta informações cruciais do viajante, incluindo localização, sinais ou sintomas de doença de interesse público;
- **Viajante:** pessoa em viagem que está circulando em aérea de competência sanitária federal, incluindo tripulantes, passageiros e profissionais não tripulantes;
- **Quarentena:** redução das atividades e o isolamento do indivíduo das pessoas não infectadas, a fim de diminuir os riscos de contaminação.

De acordo com a RDC Nº 21 de março de 2008, receitou-se as seguintes orientações de controle sanitário de viajantes. As orientações sistematizadas no Quadro 1, tem a finalidade de manter o controle de infectados, proteger os não infectados e prevenir a disseminação e proliferação de doenças em território de competência sanitária federal (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2008).

Quadro 1 - Orientações Quanto Às Medidas Sanitárias Relacionadas Aos Viajantes

Medidas Sanitárias relacionadas aos viajantes
Revisão do histórico de viagens.
Revisão de exames médicos.
Verificação de vacinação ou profilaxia.
Manter sobre observação casos suspeitos.
Assegurar à implementação da quarentena em casos suspeitos.
Averiguar as pessoas que entraram em contato com um infectado.
Impedimento de entrada de casos suspeitos e pessoas já diagnosticadas.
Proibição de entrada de pessoas não infectadas em aéreas infectadas.
Triagem na saída de pessoas de aéreas infectadas.

Fonte: Das autoras (2022).

Essas medidas desde então vem sendo realizadas, até a chegada da pandemia quando foram divulgadas RDCs, Notas Técnicas e outros documentos que adicionaram novas medidas de acordo com as informações oficiais sobre o COVID-19.

4.2 MEDIDAS PREVENTIVAS CONTRA COVID-19

Conforme a Linha do Tempo disponibilizada pela ANVISA em 2020, é possível ver que em 22 de janeiro de 2020 foi publicada a Nota Técnica 2/2020/SEI/GIMTV/GGPAF/DIRE5/ANVISA, do qual se tratava das medidas preventivas a serem adotadas em pontos de entrada. Esta medida recomendou que fossem adotados os seguintes procedimentos (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2020):

- Notificação da área de Portos, Aeroportos e Fronteiras da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA);
- Intensificar a vigilância de casos suspeitos do nCoV nos pontos de entrada, paranotificação imediata aos órgãos de vigilância epidemiológica;

Definição de caso suspeito Boletim Epidemiológico Vol. 51, nº 01, de 16/01/2020: Identificação de indivíduo de qualquer idade que a partir de 29 de dezembro de 2019, apresentar histórico de:

- Febre alta (>38°C);

- Tosse ou dificuldades ao respirar;
- Uma ou mais das seguintes exposições durante os últimos 10 dias anteriores ao início dos sintomas;
- Contato direto com secreções respiratórias ou fluídos corporais de uma pessoa suspeita de ter Pneumonia Indeterminada encontrada na China;
- Histórico de viagens para uma área com transmissão local recente de Pneumonia Indeterminada identificada na China (ANVISA, 2020).

Mais tarde em 13 de março de 2020 foi divulgada a Nota Técnica Nº 19/2020/SEI/GIMTV/GGPAF/DIRE5/ANVISA, que adicionava medidas preventivas recomendadas aos trabalhadores e servidores portuários e aeroportuários como por exemplo (ANVISA, 2020):

- Frequente higienização das mãos com água e sabonete;
- Para higiene nasal utilizar o lenço descartável;
- Evitar tocar nos olhos, boca e nariz;
- Sempre cobrir a boca e o nariz ao espirrar ou tossir;
- Utilização de álcool em gel para higienização das mãos (ANVISA, 2020).

Posteriormente em 12 de dezembro de 2020 foi publicada em uma edição adicional o Diário Oficial da União (D.O.U.), da RDC 456/2020 que dispôs das medidas adotadas em aeroportos e portos em tributo a situação Emergência de Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN) decorrente do coronavírus. Em seguida as medidas adotadas por portos e aeroportos brasileiros (Quadro 2) (ANVISA, 2020).



Quadro 2 - Medidas De Combate À COVID-19

Medidas em Terminais Aeroportuários	Medidas para Viajantes	Medidas em Aeronaves
Responsável por providenciar as orientações sobre medidas de prevenção e proteção à saúde, de acordo com as recomendações técnicas, dispostas em Notas Técnicas atualizadas.	Uso obrigatório de máscaras faciais no interior dos terminais aeroportuários, meios de transporte e outros estabelecimentos localizados na área aeroportuária.	Garantir que o procedimento de <i>check-in</i> , embarque e desembarque sejam de acordo com o distanciamento de no mínimo de 1,0 metro.
É preciso notificar à Anvisa todo caso suspeito de COVID-19 identificado em aérea aeroportuária.	O passageiro com suspeita ou com diagnóstico confirmado da COVID-19 não deverá embarcar em viagens domésticas ou internacionais.	Disponibilizar álcool em gel 70% em local de fácil acesso durante o voo.
Deve-se supervisionar as áreas sob sua responsabilidade, as equipes de limpeza e desinfecção e assegurar o cumprimento dos procedimentos e/ou protocolos definidos.		Realizar a higienização das aeronaves previamente em embarques, em toda escala, conexão ou parada durante a circulação de passageiros.
Sempre supervisionar as áreas comuns entre passageiros como filas de <i>check-in</i> , despacho de bagagens, áreas de embarque e desembarque e comércio para garantir o distanciamento de, no mínimo de 1,0 metro entre as pessoas.		O serviço de bordo será suspenso em voos doméstico, com exceção de distribuição de água em embalagens individuais.
Disponibilizar álcool em gel 70% em áreas de maior fluxo de passageiros.		Em caso de uma necessidade plausível, deverão ser disponibilizados alimentos em embalagens individuais.
Realizar uma limpeza e desinfecção dentro das		Fica suspenso o serviço de entrega de alimentos durante o

aeronaves.		voo, para evitar a retirada das máscaras para consumir o alimento durante o trajeto.
Os avisos sonoros e materiais audiovisuais devem ser apresentados nas aéreas de embarque e desembarque, assim como aérea de alto fluxo de pessoas.		O conteúdo de avisos sonoros deve seguir ao modelo divulgado pela Anvisa.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2022).

Seguidamente em 12 de maio de 2022 foi divulgada a Resolução de Diretoria Colegiada – RDC Nº 456/2020 a fim de permitir uma flexibilização das medidas sanitárias devido ao encerramento da Emergência de Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN) por motivo do novo coronavírus. Tal atitude só foi possível com o desenvolvimento das vacinas e os avanços quanto à vacinação da população, levando assim uma queda significativa de casos e óbitos no país. De acordo com o ex diretor da Anvisa, Campos (2022) afirma:

Revista Brasileira de Aviação Civil

& Campos (2022) afirma: as flexibilizações só foram viáveis devido à manutenção do uso de máscaras de proteção individual nesses ambientes... as medidas precisam ser paulatinas, os riscos precisam ser continuamente avaliados e sopesados. As camadas de proteção visam permitir o acompanhamento dos benefícios trazidos por novas medidas implementadas, assim como dos eventuais riscos associados. (ANVISA, 2020, site).

Em acordo com o novo cenário encontrado, foram flexibilizadas algumas medidas preventivas, uma vez que os índices se mostram mais positivos quanto à vacinação da população brasileira. As medidas preventivas flexibilizadas pela (ANVISA, 2020):

- Retorno da capacidade máxima para o transporte de passageiros;
- Volta do serviço de alimentação a bordo;
- Permissão para retirada da máscara para alimentação durante o voo;
- Retirada da restrição de procedimentos de higienização das

aeronaves apenas com a aeronave vazia.

Ressaltando que as regras estabelecidas pelas RDCs 2/2003 e 56/2008 ainda permanecem válidas e devem ser praticadas, as medidas permanentes são:

- Obrigatoriedade do uso adequado das máscaras;
- Manutenção do distanciamento físicos entre passageiros;
- Permanência do desembarque utilizado nas fileiras;
- Manutenção dos avisos sonoros.

Em agosto de 2022, a Anvisa divulga a Resolução de Diretoria Colegiada – RDC Nº 745/2022 que informava a decisão do término do uso obrigatório das máscaras assim como algumas medidas preventivas que continuam sendo obrigatórias, sendo elas (ANVISA, 2020):

- Climatização das aeronaves;
- Desembarque feito por meio de fileiras;
- Limpeza e desinfecção das aeronaves;
- Distribuição de álcool em gel.

De acordo com a Anvisa é recomendado o uso de máscaras para aqueles passageiros em situações de vulnerabilidade como gestantes, idosos e imunocomprometidos ou pessoas com sintomas gripais. As flexibilizações nas medidas preventivas que estão elencadas no Quadro 3 podem ser permanentes ou podem ser alteradas de acordo com a necessidade (ANVISA, 2020). Para melhor visualização segue um resumo com as medidas sanitárias anteriores e durante a pandemia do COVID-19, no momento de embarque e desembarque.

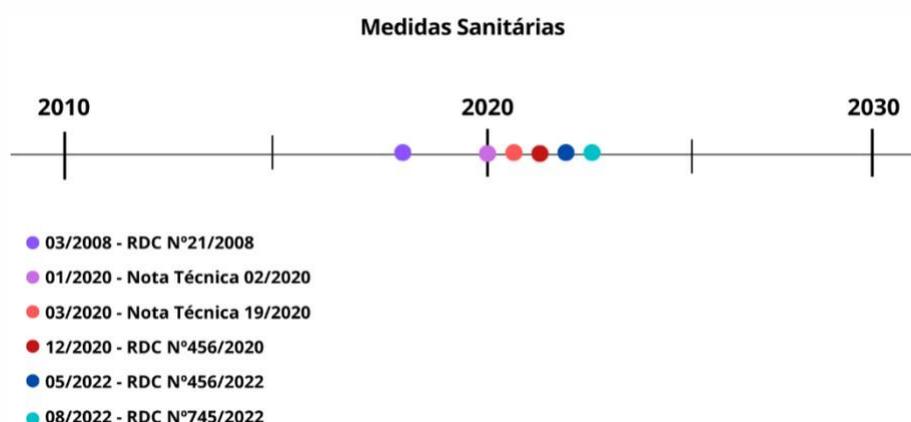
Quadro 3 - Medidas Sanitárias Anteriores e Durante a Pandemia

Antes da pandemia X Durante a pandemia	
Histórico de viagens em casos específicos.	Obrigatoriedade do histórico de viagens.
Sem muita rigorosidade quanto à pontos de entradas.	Vigilâncias nas áreas de Portos, Aeroportos e Fronteiras da Agência Nacional de Vigilância Sanitária.
Revisão de exames médicos.	Revisão de exames médicos.
Verificação de vacinação ou profilaxia.	Verificação de vacinação ou profilaxia e COVID-19.
Não obrigatoriedade de higienização das mãos com água e sabonete.	Higienização das mãos com água e sabonete.
Observação de casos suspeitos.	Observação de casos suspeitos de COVID-19 equarentantena para infectados.
Impedimento de entrada de casos suspeitos e pessoas já diagnosticadas.	Impedimento de entrada de casos suspeitos e pessoas já diagnosticadas.
Sem medidas de higiene específicas.	Sempre cobrir a boca e o nariz ao espirrar outossir.
	Evitar tocar nos olhos, boca e nariz.
	Utilização de álcool em gel para higienização.
Uso não obrigatório de máscaras faciais em áreaaeroportuária.	Uso obrigatório de máscaras faciais em áreaaeroportuária.
Proibição de entrada de pessoas não infectadas em aéreas infectadas.	Proibição de entrada de pessoas não infectadas em aéreas infectadas.
Triagem na saída de pessoas de aéreas infectadas.	Triagem na saída de pessoas de aéreas infectadas.
Averiguar as pessoas que entraram em contato com um infectado.	Averiguar as pessoas que entraram em contato com um infectado.
Necessidade de notificar à Anvisa todo caso suspeito de qualquer doença.	Necessidade de notificar à Anvisa todo caso suspeito de COVID-19 identificado em aérea aeroportuária.
Sem medida específica.	Cumprimento dos procedimentos e/ou protocolos definidos quanto às equipes de limpezas.
	Garantir o distanciamento de, no mínimo de 1,0 metro entre as pessoas.
	Disponibilizar álcool em gel 70% para os passageiros.
	Limpeza e desinfecção dentro das aeronaves.
	O conteúdo de avisos sonoros deve seguir ao modelo divulgado pela Anvisa.
	Higienização das aeronaves durante a circulação de passageiros.
	Serviço de bordo suspenso em voos doméstico, com exceção de distribuição de água em embalagens individuais.
	Deverão ser disponibilizados alimentos em embalagens individuais em casos de necessidade.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2022).

Com chegada da pandemia, é notável, que as medidas preventivas, tiveram diversos reajustes, de acordo com à necessidade encontrada. Essas medidas sanitárias servem para prevenir a disseminação do vírus do COVID-19. É indispensável, a prática dessas medidas, a fim de diminuir a propagação do vírus. A seguir uma figura referente à linha cronológica da divulgação dos documentos.

Figura 08 – Linha Cronológica dos Documentos Relacionados as Medidas Sanitárias



Fonte: Elaborado pelas autoras (2022).

Desde a divulgação do RDC N° 21/2008, não se teve muitos documentos significativos ao tema deste trabalho até o ano de 2020 com a chegada do vírus do COVID-19. Então, a partir do novo cenário pandêmico, as alterações foram mais frequentes chegando até o ano 2022 com RDC N°745 que até o momento, é a última atualização das medidas sanitárias preventivas.

4.3 COMPANHIAS AÉREAS E O ATENDIMENTO AO CLIENTE NA PANDEMIA

Como já relatado no capítulo introdutório, o COVID-19 é uma doença infectocontagiosa que tem como meio de transmissão o contato entre humanos, responsável então pelo recente cenário, a pandemia trouxe diversas mudanças quanto à rotina do passageiro no aeroporto, com a intervenção da ANVISA e as medidas sanitárias, novas atividades foram adicionadas. A seguir,

serão apresentados no Quadro 4 os procedimentos de *check-in*

Quadro 4 – Procedimentos de *Check-in* – Gol

CHECK-IN	CHECK-IN PRÉ PANDEMIA	CHECK-IN DURANTE APANDEMIA
PRESENCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação dos documentos; • Pesagem e despacho da bagagem; • Impressão do bilhete de embarque. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação dos documentos; • Distanciamento entre passageiros; • Uso obrigatório de máscaras e uso de álcool em gel; • Entrega de bagagem.
TOTEM	<ul style="list-style-type: none"> • Verificação de dados: documentos pessoais, CPF, bilhete, localizador, quantidade de bagagens; • Escolha ou compra de assento; • Despacho de bagagem. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar <i>check-in</i> e inserir os documentos solicitados; • Seleção de quantidade de bagagens a serem despachadas (possibilidade de pesagem das bagagens); • Impressão de cartão de embarque; • Comprovante de despacho de bagagem.
ONLINE	<ul style="list-style-type: none"> • Inserir no aplicativo localizador: CPF do cliente; e-ticket ou número Smiles. • Preenchimento das aéreas em branco. • Impressão de cartão de embarque; • Ou uso do QR Code do cartão de embarque. 	Não teve mudanças nos procedimentos <i>online</i> , porém a utilização deste método foi mais incentivada devido ao COVID-19.

Fonte: Das autoras, adaptado de Krause (2020).

Os procedimentos realizados de forma *online*, ou em totens de autoatendimento e pelo balcão das três maiores companhias aéreas: Gol, Latam e Azul.

A mudança mais notável foi na incentivação do uso do *check-in online* juntamente com o despacho de bagagem. Antes da pandemia, ao realizar o

check-in no totem de autoatendimento era necessário encaminhar-se ao balcão para despacho de bagagem. A companhia aérea inseriu instruções no totem para que o passageiro consiga pesar e despachar a própria bagagem (Quadro 5). Depois do *check-in* realizado, o passageiro deve pesar, etiquetar, pegar o comprovante de despacho de mala e se dirigir ao balcão entregar a bagagem para despacho (KRAUSE, 2020).

Quadro 5 – Procedimentos De *Check-in* por Totem – Gol.

Procedimento padrão de <i>check-in</i> por totem	Procedimento de <i>check-in</i> por totem durante a pandemia
Apresentar o código de reserva (localizador), e-ticket ou número de <i>Smiles</i> caso houver e em seguida preencha outros dados.	Preencher os dados como: nome e sobrenome; CPF; número de reserva (localizador) ou número de <i>Smiles</i> .
Comprar bagagem em caso de necessidade. A Gol garante desconto para os passageiros que comprarem bagagem antecipadamente.	
Escolher ou comprar o assento desejado.	Caso queira despachar, assinale a opção de despacho de bagagem e coloque a mala na balança e aguarde a pesagem. Em caso de mais bagagem só selecione a opção “Pesar mais bagagens” e repita o processo, ao terminar selecione a opção “Finalizar Pesagem”. *Caso haja excesso de peso, sistema informará o valor a ser pago e as formas de pagamento.
Impressão do bilhete de embarque.	Aguarde a impressão da etiqueta para sua bagagem ser despachada. Siga as instruções para aplicação correta da etiqueta e guarde o comprovante de despacho.
	Se dirija ao balcão de Bagagem Expressa para a entrega da bagagem.

Fonte: Das autoras, adaptado de Krause (2020).

Como posto no Quadro 6, a principal mudança quanto ao atendimento por totem da Gol, foi que após o passageiro efetuar o *check-in* é possível realizar o despacho da bagagem ali mesmo por meio do autoatendimento, com auxílio das instruções fornecidas na máquina e logo mais o passageiro deve entregar a bagagem no balcão adequado.

Quadro 6 – Procedimentos De *Check-in* - Balcão de Atendimento
– Gol

Procedimento padrão de <i>check-in</i> - balcão de atendimento	Procedimento de <i>check-in</i> durante a pandemia
<p>Apresentar um documento de identificação ou passaporte, com o código de reserva (localizador) ou passagem aérea impressa.</p> <p>*É possível embarcar usando apenas um documento de identificação se o destino for um país do Mercosul, de restante é preciso usar o passaporte para os demais destinos internacionais.</p>	<p>A companhia aérea Gol, vem incentivando o uso dos meios digitais para efetivação do <i>check-in</i> desde o início da pandemia do COVID-19. Alves (2020) afirma que a tendência de os passageiros utilizarem as plataformas <i>online</i> irá aumentar. Para aqueles que optam pelo método tradicional, a companhia ainda o realiza com auxílio de EPIs para maior proteção dos colaboradores e passageiros.</p>
<p>Apresentar a bagagem para despacho, caso tenha. Podendo também comprar mais bagagens.</p>	
<p>*Algumas companhias cobram mais barato na compra antecipada de bagagens.</p>	
<p>Após <i>check-in</i> realizado, o passageiro pode dar continuidade à viagem e ir para a sala de embarque.</p>	

Fonte: Das autoras, adaptado de Krause (2020).

O uso de EPIs recomendadas pela ANVISA, como máscaras, luvas, vidros em acrílico e álcool em gel é um meio de proteção aos envolvidos, se tornou indispensável. A companhia também disponibiliza álcool em gel em áreas estratégicas para os clientes usarem. A LATAM por sua vez adota os procedimentos descritos no Quadro 7 e 8, a seguir.

Quadro 7 – Procedimentos De *Check-in* – Latam

CHECK-IN	CHECK-IN PRÉ PANDEMIA	CHECK-IN DURANTE APANDEMIA
PRESENCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação dos documentos; • Pesagem e despacho da bagagem; 	Será realizado o <i>check-in</i> normalmente, porém o atendimento no balcão será por vídeo, os colaboradores não estarão presencialmente.
TOTEM	<ul style="list-style-type: none"> • Verificação de dados: documentos pessoais, CPF, bilhete, localizador, quantidade de bagagens; • Despacho de bagagem no balcão. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar <i>check-in</i> e inserir os documentos solicitados; • Seleção de quantidade de bagagens a serem despachadas, pesagem e escaneamento da etiqueta será feito pelo passageiro;
ONLINE	<ul style="list-style-type: none"> • Após login, inserir no aplicativo o código de reserva e o sobrenome do viajante; 	Não teve mudanças nos procedimentos <i>online</i> , porém a utilização deste método foi mais incentivada devido ao COVID-19.

Fonte: Das autoras, adaptado de Krause (2020).

O *check-in* presencial e por totem autoatendimento foram os métodos que tiveram mais mudanças, o *check-in online* permaneceu do mesmo jeito.

Quadro 8 – Procedimentos de *Check-in* por Totem – Latam

Procedimento padrão de <i>check-in</i> por totem	Procedimento de <i>check-in</i> por totem durante a pandemia
Apresentar o código de reserva (localizador) ou passagem aérea impressa.	Para melhor otimizar o tempo a companhia aérea disponibiliza a realização do <i>check-in</i> via computador, mobile ou totens.
Apresentar o número do documento escolhido na viagem.	
Escolher ou comprar o assento desejado. Também é possível digitar o número de fidelidade Latam, caso tiver.	O despacho é pôr de conta do passageiro, ele deve procurar a máquina de etiquetagem, pesar a bagagem, anexar à etiqueta na mala e se dirigir a fila de entrega de bagagem. Respeitando o peso limite e o número de bagagens compradas.
Impressão do bilhete de embarque.	Para despachar à mala será necessário escanear o cartão de embarque ao lado da esteira e depois colocar a mala sobre a esteira e esperar pela leitura do código de barras.
Em caso de despacho de bagagem, o passageiro precisa etiquetar e se dirigir ao balcão exclusivo de despacho.	
Dirija-se ao portão de embarque com um documento com foto.	

Fonte: Das autoras, adaptado de Krause (2020).

A companhia Latam anteriormente realizava o despacho pelo balcão de atendimento e o totem de autoatendimento só fazia *check-in*. Com a chegada da pandemia do COVID-19 foi adicionado ao totem essa função de despacho de bagagem como forma de combater a propagação do vírus (Quadro 9).

Quadro 9 – Procedimentos De *Check-in* - Balcão de Atendimento – Latam.

Procedimento padrão de <i>check-in</i> - balcão de atendimento	Procedimento de <i>check-in</i> durante a pandemia
Em caso de não possibilidade de realização do <i>check-in</i> pelo totem ou <i>online</i> o passageiro pode fazê-lo no aeroporto.	Ao chegar para o atendimento, o serviço será de forma <i>online</i> , onde o colaborador utilizará um monitor para comunicação.
Dirija-se ao balcão de atendimento com a documentação de embarque.	Uma pessoa é responsável pelo atendimento, enquanto outra afere apenas a pesagem de bagagens.
Apresente o número de reserva/localizador e o documento que estará utilizando na viagem.	Não ocorreu impacto algum no atendimento desde que a aferição de documentos é feita à exposição da mesma para a câmera.
	Para melhor funcionalidade, há marcações visuais e um responsável pelas orientações.

Fonte: Das autoras, adaptado de Krause (2020).

Latam foi a responsável pela inovação ao trazer o atendimento por videoconferência aos aeroportos. Como o atendimento permaneceu o mesmo *online* os passageiros puderam viajar tranquilamente. Ao apresentar os documentos ao atendente outro funcionário já efetuava a pesagem e consequentemente liberava a bagagem na esteira. Antes da pandemia, havia um padrão quanto aos procedimentos de *check-in* entre as companhias, a Azul foi responsável por implantar um software que identificava erros e relatava problemas na máquina de autoatendimento ou qualquer emergência (Quadro 10 e 11).



Quadro 10 – Procedimentos de *Check-in* – Azul

CHECK-IN	CHECK-IN PRÉ PANDEMIA	CHECK-IN DURANTE A PANDEMIA
PRESENCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação dos documentos; • Pesagem e despacho da bagagem caso tiver; • Impressão do bilhete de embarque. 	O atendimento permanecerá o mesmo, desde que o passageiro mantenha o cuidado de usar máscaras e manter o distanciamento.
TOTEM	<ul style="list-style-type: none"> • Verificação de dados: documentos pessoais, e-mail para cópia de <i>check-in</i>. • Escolha ou compra de assento; • Inserir o número de fidelidade Azul caso tiver; • Despacho de bagagem no balcão. • Impressão do bilhete de embarque. 	O <i>check-in</i> ocorrerá normalmente com o adicional de que será realizado um relatório em caso de erro, para então que o problema venha a ser resolvido por meio de colaboradores.
ONLINE	<ul style="list-style-type: none"> • Inserir no aplicativo os dados e assentos. • Impressão de cartão de embarque; • Ou uso do QR Code do cartão de embarque. 	Não teve mudanças nos procedimentos <i>online</i> , porém a utilização deste método foi mais incentivada devido ao COVID-19.

Fonte: Das autoras, adaptado de Krause (2020).

Possibilitando um serviço mais rápido desde que é identificado o erro e logo resolvido.

Quadro 11 – Procedimentos de *Check-in* por Totem – Azul

Procedimento padrão de <i>check-in</i> via totem	Procedimento de <i>check-in</i> (totem) durante a pandemia
Apresentar o código de reserva (localizador), CPF ou número do TudoAzul, nome do passageiro e destino do voo.	Azul implantou o serviço de monitoramento e garantia on-site Videosoft no início da pandemia. Esse procedimento de monitoramento é capaz de relatar qualquer problema ou pendência nas máquinas de totem autoatendimento nos aeroportos. Ao ocorrer qualquer divergência a máquina realizará um relatório, registrando assim quaisquer notificações e logo o enviando para que ele seja resolvido o mais rápido.
Escolher ou comprar o assento desejado.	
Apresentar o número do documento escolhido na viagem.	
Impressão do bilhete de embarque. Coloque o e-mail caso queira receber uma cópia do bilhete.	
Em caso de despacho de bagagem, se dirija ao balcão exclusivo de despacho.	

Fonte: Das autoras, adaptado de Krause (2020).

O *check-in* ainda pode ser realizado presencialmente no balcão de atendimento, porém com o passageiro seguindo as regras estabelecidas pela ANVISA para evitar quaisquer conflitos e atrasando outros passageiros.

Segue abaixo o procedimento de *check-in* no balcão de atendimento da Azul e quais foram às alterações no atendimento (Quadro 12).

Quadro 12 – Procedimentos de *Check-in* - Balcão de Atendimento – Azul

Procedimento padrão de <i>check-in</i> - balcão de atendimento	Procedimento de <i>check-in</i> durante a pandemia
Dirija-se ao balcão de atendimento com a documentação de embarque.	Juntamente as outras companhias aéreas a Azul também recomenda a utilização do <i>check-in online</i> . Mas ainda assim o atendimento presencial não foi banido, para que isso aconteça é necessário que os funcionários utilizem os EPIs para garantir a segurança de todos. Para evitar tumultos existem sinalizações e fitas para a manutenção da distância social, além de distribuição de álcool em gel e máscaras.
Apresente o número de reserva/localizador e o documento que estará utilizando na viagem.	
Apresente a bagagem de despacho caso haja.	
O passageiro irá receber o cartão de embarque e logo poderá se dirigir à sala de embarque	

Fonte: Das autoras, adaptado de Krause (2020).

A empresa aérea também manteve o seu atendimento de *check-in* presencial, obviamente que seguindo as orientações da ANVISA. Na área do balcão de atendimento é possível ver sinalizações no chão quanto ao distanciamento social, os funcionários por sua vez usam máscaras, luvas e vidros de acrílico para melhor proteção.

4.4 Alterações no Embarque de Passageiros

Como exposto anteriormente, a entrada da sala de embarque é permitida por meio do cartão de embarque do qual o passageiro precisa estar em mãos. Caso o passageiro não o apresente não será permitida a entrada do mesmo. Sendo assim nesse tópico será apresentado nos quadros a seguir como cada uma das 3 (três) maiores companhias aéreas realizavam os procedimentos de embarque de passageiros durante a pandemia do COVID-19 (Quadro 13).

Quadro 13 – Embarque durante a pandemia – Gol

Procedimento de embarque	
1º	Clientes Premium (<i>Smiles</i> , Ouro e <i>Smiles</i> Diamante) embarcam em fileiras de 1-5.
2º	Embarque sem bagagem: os passageiros sem bagagem devem colocar a bolsa/mochila no chão à frente do seu assento.
3º	Embarque de passageiros com bagagens de mão.

Fonte: Das autoras, adaptado de Krause (2020).

A Companhia Gol inicia o embarque com os passageiros premium que estão enfileirados, logo mais, parte para os passageiros sem bagagem de mão e por último os passageiros com bagagem a serem depositados no bin, a fim de acelerar o processo de embarque. A empresa Latam realiza seu embarque por 7 grupos, estes com suas devidas características expostas no Quadro 14. No cartão de embarque estará sinalizado o número do grupo que o passageiro se encontra.

Quadro 14 – Embarque durante a pandemia – Latam

Procedimento de embarque	
1º	Grupo 1 – Clientes Premium Os passageiros premium são aqueles de categoria da cliente <i>Elite Black Signature</i> .]
2º	Grupo 2 – Passageiros da categoria: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Platinum</i> (Delta); • <i>Gold</i> (Delta); • <i>Diamond</i> (Delta); • De cabine <i>Premium Business</i> ou <i>Premium Economy</i>
3º	Grupo 3 – Passageiros que: <ul style="list-style-type: none"> • Compraram a tarifa TOP; • Que compraram assento; • Que possuem cartões com benefício do embarque <i>premium</i>; • Passageiros Delta da categoria Prata.
4º	Grupos 4/5 e 6 – Passageiros que: Que embarcam por ordem do assento.
5º	Grupo 7 – Passageiros que: Que compraram passagem básica, sem direito a bagagem de mão.

Fonte: Das autoras, adaptado de Krause (2020).

Para passageiros que por lei tem direito a fila preferencial como lactantes, gestantes, idosos, pessoas com deficiência ou pessoas com crianças de colo estes podem embarcar prioritariamente de acordo com a Lei Nº 10.048/2000 (CASAL CIVIL, 2000). Ao trazer esse método inovador a Azul foi capaz de reduzir em 25% o tempo de embarque (VOEAZUL, 2020 *apud* KRAUSE, 2020). Todas as companhias aéreas vêm incentivando a popularização do *check-in online* entre os clientes. Devido a pandemia do COVID-19 o uso do método *online acabou* sendo bastante utilizado, desde que as companhias estavam presando por um procedimento que otimizassem

o tempo de embarque e que também diminuía o risco de contaminação entre os passageiros e os colaboradores (Quadro 15) (KRAUSE, 2020).

Quadro 15 – Embarque durante a pandemia – Azul.

Procedimento de embarque	
1º	A companhia possui o Tapete Azul que é um conjunto de projetores e monitores que servem para indicar aos passageiros o momento de embarque. O Tapete Azul utiliza tapete virtual por meio de projetores, que servem para intimar os passageiros a se posicionarem enfileirados por ordem do número do assento.

Fonte: Das autoras, adaptado de Krause (2020).

Com isso de acordo com UOL (2020) o uso do *check-in online* era usado por 70% dos clientes da companhia Gol e após a pandemia o número de usuário subiu para 95% dos clientes, provando assim um aumento bastante significativo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o surgimento da Aviação Civil decorrente da Segunda Guerra Mundial, após o fim da guerra as aeronaves deixaram de ser essencialmente para meios militares e passaram a ser meios de transporte viáveis para os cidadãos. Assim, então, iniciou-se a Aviação Comercial que se conhece atualmente. Essa indústria cresceu ao longo do tempo e passou a oferecer aeronaves mais confortáveis, preços mais justos e melhores serviços. Porém como nem tudo pode ser bom em março de 2020 o mundo parou, a pandemia do vírus SARS-CoV-2 foi o motivo dessa paralisação.

Para que os aeroportos voltassem a funcionar algumas coisas tiveram que ser modificadas. Devido ao novo vírus, foi necessária uma intervenção dos órgãos responsáveis, ANVISA e ANAC então decidiram implantar novas normas visando uma diminuição da propagação do vírus. Tendo como objetivo geral do trabalho fazer uma análise entre os processos antes e durante a pandemia do COVID-19 poderá ser corroborado que tais medidas foram essenciais para que a aviação civil não estagnasse e continuasse a fluir como deveria. Após o estabelecimento dessas medidas os aeroportos brasileiros tiveram que se habituar a nova rotina e aos novos pedidos da ANVISA e do próprio órgão regulador da aviação brasileira, a ANAC.

A interferência dos órgãos competentes foi de extrema importância pois sem as medidas epidemiológicas impostas não haveria um controle quanto as

disseminações do vírus em ambientes aeroportuários, diminuindo por consequência o risco de passageiros ou funcionários contaminados de circularem nos aeroportos ao mesmo tempo que o risco de contaminação regrediu. Em base nessa ação, analisou-se como eram realizados os procedimentos de embarque juntamente com as mudanças das companhias Gol, Latam e Azul antes e durante a pandemia referente às mudanças nos procedimentos de *check-in online*, *check-in* presencial e o atendimento por totem.

Diante a consecução do objetivo geral deste trabalho, foi realizada uma análise comparativa entre as mudanças ocorridas anteriores e durante a pandemia do COVID-19 nos aeroportos brasileiros. Sendo assim foi constatado que a maior mudança ocorreu no atendimento presencial do *check-in* e nos totens de autoatendimento localizados dentro dos aeroportos. Referente ao *check-in online* as companhias então começaram a estimulação do uso deste método pelos clientes.

Ao longo do estudo pode-se analisar todos os procedimentos que foram modificados neste período de pandemia, a começar da chegada do passageiro até o momento de desembarque no local de destino. Logo mais foi realizada uma análise comparativa dos processos de atendimento antes e durante a pandemia já com as mudanças solicitadas. Finalizando com uma resenha quanto ao atendimento das companhias Azul, Gol e Latam e como elas incorporaram os requerimentos efetuados pela ANVISA junto com a ANAC nos seus processos. Recomenda-se que os estudos quanto a este tema continuem a serem executados num cenário pós pandêmico. Especialmente para verificar quais processos se mantiveram nos aeroportos e como a pandemia do COVID-19 impactou a Aviação Civil e o dia a dia dos aeronautas.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DA AVIAÇÃO CIVIL - ANAC. **Número de Passageiros Voando pelo País cresce 20% em 2021: de acordo com levantamento produzido pela ANAC, mais de 62,5 milhões de pessoas foram transportadas nos aeroportos brasileiros.** Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/viagens-e-turismo/2022/01/numero-de-passageiros-voando-pelo-pais-cresce-20-em-2021>. Acesso em: 24 maio 2022.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA. **Anvisa atualiza medidas de proteção a serem adotadas em aeroportos e aeronaves.** 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/noticias->

[anvisa/2022/anvisa-atualiza- medidas-de-protecao-a-serem-adotadas-em-aeroportos-e-aeronaves](https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/paf/coronavirus/medidas-de-protecao-a-serem-adotadas-em-aeroportos-e-aeronaves). Acesso em: 25 ago. 2022.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA. **Covax Facility**. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/paf/coronavirus/vacinas/covax-facility>. Acesso em: 25 ago. 2022.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA. **Linha do tempo**. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/paf/coronavirus/linha-do-tempo>. Acesso em: 25 ago. 2022.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA. **Nota Técnica Nº 2/2020/Sei/Gimtv/Ggpaf/Dire5/Anvisa**. Brasília, DF.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA. **Nota Técnica Nº 19/2020/Sei/Gimtv/Ggpaf/Dire5/Anvisa**. Brasília, DF.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA. **Resolução - RDC nº 745, de 17 de Agosto de 2022**. 2022. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-rdc-n-745-de-17-de-agosto-de-2022-423166972>. Acesso em: 13 out. 2022.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA. **Resolução de Diretoria Colegiada - RDC Nº 456**, de 17 de Dezembro de 2020. Brasília, DF.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA. **Resolução Nº 400**, de 13 de Dezembro de 2016. Disponível em: https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016/@@display-file/arquivo_norma/RA2016-0400%20-%20Compilado%20at%C3%A9%20RA2017-0434.pdf. Acesso em: 11 set.2022.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA. **VACINAS - COVID-19**. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/paf/coronavirus/vacinas>. Acesso em: 25 ago. 2022.

ANAC. **Check-in e Embarque**. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/check-in-e-embarque>. Acesso em: 25 out. 2022.

ANAC. **Primeiro boletim de 2021 apresenta os principais índices da relação do consumidor com as empresas aéreas**: pandemia continua impactando nos números de todo o setor. Pandemia continua impactando nos números de todo o setor. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2021/primeiro-boletim-de-2021-apresenta-os-principais-indices-da-relacao-do-consumidor-com-as-empresas-aereas>. Acesso em: 18 jun. 2022.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS. **Panorama 2020**: o setor aéreo em dados e análises. O setor aéreo em dados e análises. 2020. Disponível em: <https://www.abear.com.br/wp-content/uploads/2021/08/Panorama2020-vf.pdf>. Acesso em: 07 jun. 2022.

ASSOCIAÇÃO DAS EMPRESAS AÉREAS. **Regras para Voar**. 2019. Disponível em: <https://www.abear.com.br/passageiros/regras-para-voar/documentos-para-embarque/>. Acesso em: 25 ago. 2022.

AZUL LINHAS AÉREAS. **História e Origem**. 2022. Disponível em: <https://www.voeAzul.com.br/conheca-a-Azul/sobre-Azul>. Acesso em: 25 maio 2022.

AZUL LINHAS AÉREAS. **Entenda sua Bagagem**. 2022. Disponível em: <https://www.voeAzul.com.br/bagagem>. Acesso em: 11 set. 2022.

BARBOSA, Marina; MARTINEZ, Ivan. **Grupo Itapemirim vende Aérea por R\$180 milhões após Fracasso de Operação**. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/negocios/grupo-itapemirim-vende-aerea-por-180-milhoes-apos-fracasso-de-operacao-25474599>. Acesso em: 08 jul. 2022.

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. Acesso em: 24 maio 2022.

BETING, G. Ponte Aérea: **Quarenta Anos de História da Maior Invenção da Aviação Comercial Brasileira**. Flap Internacional, São Paulo: Editora Flap, 2007. Acesso em 30 maio 2016.

BRASIL. Assembleia Legislativa. **Lei Nº 9.782, de 26 de Janeiro de 1999**. Brasília, DF, Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19782.htm. Acesso em: 31 ago. 2022.

BRASIL. Brasília, 01 jan. 2023. Disponível em: <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=DEC&numero=11360&ano=2023&ato=549ATWU9kMZpWT855>. Acesso em: 21 fev. 2023.

BRASIL. Congresso. Câmara dos Deputados. Constituição (2000). **Lei nº 10.048, de 07 de novembro de 2000**. Lei no 10.048, de 8 de Novembro de 2000.. Brasília, Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10048.htm. Acesso em: 07 nov. 2000.

BRASIL. Congresso. Câmara dos Deputados. **Lei nº 12.462, de 04 de agosto de 2011**. Brasília, DF,

BRASIL. **Lei nº 13.844, de 18 de junho de 2019**. Brasília, DF,

BRASIL. **Medida Provisória nº 726, de 12 de maio de 2016**. Brasília, DF,

BUTTON, Kenneth; ISON, Stephen. **The economics of low-cost airlines: Introduction**. 2008. Disponível em: https://www.academia.edu/24214450/The_economics_of_low_cost_airlines_Introducti_on. Acesso em: 06 jun. 2022.

CARDANO, Mario. **Manual de Pesquisa Qualitativa:** a contribuição da teoria da argumentação. Petrópolis: Vozes, 2017. 18 p. Disponível em: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54344846/CARDANO_Manual_de_pesquisa_qualitativa_EXCERTOwithcoverpagev2.pdf?Expires=1657255430&Signature=ZAmsKPbR5TIVdgyptzCozj9-q3CV~2Odo2H9MZhr1fgAvxByulX5G-AN5bR4h5WnD82U0x6zv0eeQK2LHhRctWqM8OnK3YxFO1erm5SDVBtMBB03mt4DOWbRI3xfGBPJeMa7Y9nb2YS7Nj6LD0pRohMwv9D7C4D-k1YgRbrg9n9f5DGkhll1dMSh2o2Ped6wEekLb72hmB9jBNsVxWFFq-RkZys4FOXPKi363QR8dNhv1014JuioeJHZXmauFQSokIP18IDrOV4Ino0Nf~uMGxx15ou~Fll0FkpkSdgeqrWawAXun9DuoRiJiSBEvXc4idaHVps2hB~CAR6W1A &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA. Acesso em: 08 ago. 2022.

CARVALHO, Anderson. **Qualidade em Serviços** - Estudo de caso da Azul Linhas Aéreas Brasileiras. 2011. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/qualidade-em-servicos-estudo-de-casoda-Azul-linhas-aereas-brasileiras>. Acesso em: 18 nov. 2020.

CENTERS FOR DISEASE CONTROL AND PREVENTION. **Watch for Symptoms.** 2022. Disponível em: <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/symptoms-testing/symptoms.html>. Acesso em: 24 maio 2022.

CENTRO DE GERENCIAMENTO DA NAVEGAÇÃO AÉREA. **Anuário estatístico de tráfego aéreo.** 2020. Disponível em: https://www.decea.mil.br/static/uploads/2021/02/Anu%C3%A1rio-Estat%C3%ADstico_2020.pdf. Acesso em: 07 jun. 2022.

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. Acesso em: 24 maio 2022.

CUCINOTTA, Domenico; VANELLI, Maurizio. **OMS declara COVID-19 uma Pandemia.** Act Biomedicina, Rockville Pike, Eua, v. 91, n. 01, p. 157-160, mar. 2020. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7569573/>. Acesso em: 24 maio 2022.

FAY, Claudia Musa; FONTES, Rejane de Souza. **O papel do Aeroclubes do Brasil na Construção de uma Política Nacional de Aviação Brasileira (1911-1972).** 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/his/a/gk9RLTKq5Z6BWPv5rGVd8TJ/abstract/?lang=pt#>. Acesso em: 21 fev. 2023.

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, Aerod. Faculdade de Tecnologia, Florianópolis, 2020.

FERREIRA, André Ribeiro. **Módulo 3 Gestão de Processos**: Diretoria de Desenvolvimento Gerencial Programa de Desenvolvimento de Gerentes Operacionais (dgo). Brasília: Enap Escola Nacional de Administração Pública, 2014. Disponível em: https://www.academia.edu/38740522/Diretoria_de_Developimento_Gerencial_Programa_de_Developimento_de_Gerentes_Operacionais_DGO_M%C3%B3dulo_3_Gest%C3%A3o_de_Processos_Apostila. Acesso em: 01 mar. 2023.

FOLHA DE SÃO PAULO. **Confira a cronologia da história da Varig**. 2007. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u115631.shtml>. Acesso em: 24 maio 2022.

GARCIA, Rita de Cássia Nasser Cubel. **Coronavírus e Transmissão Zoonótica**. 2022. Elaborador pelo Departamento de Microbiologia e Parasitologia. Disponível em: <http://ole.uff.br/wp-content/uploads/sites/236/2020/03/coronav%C3%ADrus-e-transmiss%C3%A3o-zoon%C3%B3tica.pdf>. Acesso em: 17 jun. 2022.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnica de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas S.A, 2008. 197 p. Disponível em: https://www.academia.edu/42358979/M%C3%A9todos_e_T%C3%A9cnicas_de_Pesquisa_Social_Antonio_Carlos_Gil_6_ed_2008. Acesso em: 14 jun. 2022.

GOL LINHAS AÉREAS. **Bagagem**. 2022. Disponível em: <https://www.voegol.com.br/informacoes/bagagem>. Acesso em: 11 set. 2022.

GOL LINHAS AÉREAS. **Nossa história**. 2019. Disponível em: <https://voegol.com.br/pt/agol/nossa-história>. Acesso em: 25 maio 2022.

HOSPITAL SÍRIO LIBANÊS. **O Sistema Respiratório Pós-COVID**. 2021. Elaborado pela Dra Elnara Marcia Negri. Disponível em: <https://hospitalsiriolibanes.org.br/blog/atualizacaoessobrecovid19/o-sistema-respiratorio-pos-covid>. Acesso em: 17 jun. 2022.

JOHN HOPKINS UNIVERSITY. **COVID-19 Cases by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE) at Johns Hopkins University (JHU)**. 2022. Disponível em: <https://www.arcgis.com/apps/dashboards/bda7594740fd40299423467b48e9ecf6>. Acesso em: 24 maio 2022.

JUSBRASIL. **BRA - Brasil Rodo - Aereo**. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/processos/nome/296422375/bra-brasil-rodo-aereo>. Acesso em: 08 jul. 2022.

KNUST, Gabriel Coelho Knupp; ALBANO, João Pedro da Silva. **Impactos Econômicos da COVID no Setor Aéreo Brasileiro: um estudo sobre a Avianca Brasil**. 2022. 47 f. TCC (Graduação) - Curso de Ciências Econômicas, Instituto Brasileiro de Medicina Física e Reabilitação Anima Educação, Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/25808>. Acesso em: 21

fev. 2023.

KRAUSE, Kelly Thaís; LENZI, Greicy Spanhol. O Passageiro da Aviação no Cenário da Pandemia da COVID-19: uma análise dos procedimentos de *check-in* e embarque. **Revista Brasileira de Aviação Civil & Ciências Aeronáuticas**, v. 1, n. 1, p. 156-182, 2021.

LATAM AIRLINES (São Paulo). **Conheça a LATAM**. Disponível em: <https://www.Latamairlines.com/br/pt/sobre-Latam/historia>. Acesso em: 25 maio 2022.

LATAM AIRLINES. **Bagagem despachada**. 2022. Disponível em: <https://www.Latamairlines.com/br/pt/experiencia/prepare-sua-viagem/bagagem/bagagem-despachada>. Acesso em: 11 set. 2022.

LAZARINI, Flaviane M. **Histórico das Vigilâncias Epidemiológica e Sanitária no Brasil**. Londrina: Escola de Saúde Pública, 2022. 50 slides, color. Disponível em: http://www.escoladesaude.pr.gov.br/arquivos/File/aula_1_18_07_politicas_linha_d_o_te_mpo.pdf. Acesso em: 01 jun. 2022.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing**: uma orientação aplicada. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. Disponível em: <https://docplayer.com.br/14121140-Livro-pesquisa-de-marketing-uma-orientacao-aplicada.html>. Acesso em: 18 jun. 2022.

MATTOS, Eduardo da Silva; RENZETTI, Bruno Polonio. Mayday: primeiras considerações sobre o impacto falimentar e concorrencial da COVID-19 sobre o setor aéreo e aeroportuário. **Revista de Direito Público da Economia** [Recurso Eletrônico]. Belo Horizonte, v.18, n.71, jul./set. 2020. Disponível em: <https://dspace.almg.gov.br/handle/11037/38873>. Acesso em: 06 jun. 2022.

MELLO, J. C. Transporte aéreo: uma crise sem fim. In: VELLOSO, João P. R. (coord.) **Transformando crise em oportunidade**: diagnóstico e bases para um plano de desenvolvimento da aviação comercial brasileira (com segurança). Rio de Janeiro: José Olympio, 2007. Acesso em: 02 jun. 2022.

MINISTÉRIO DA SAÚDE - MS. Constituição (2020). Resolução de Diretoria Colegiada nº 456, de 18 de dezembro de 2020. **Resolução de Diretoria Colegiada - Rdc Nº 456, de 17 de dezembro de 2020**. Brasília, Disponível em: http://antigo.anvisa.gov.br/documents/10181/5993637/RDC_456_2020_COMP.pdf/d16fcb70-6850-4b8b-a868-8f43e5916ddb. Acesso em: 24 maio 2022.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Resolução Nº 21, de 28 de Março de 2008**. Brasília, DF. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2008/rdc0021_28_03_2008.html. Acesso em: 31 ago. 2022.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Vacinômetro COVID-19**. 2022. Disponível em: https://infoms.saude.gov.br/extensions/DEMAS_C19_Vacina_v2/DEMAS_C19_Vacina_v2.html#. Acesso em: 25 ago. 2022.

NASCIMENTO, Amanda de Lourdes do; ALMEIDA, Carolina dos Santos Silva; SIQUEIRA, Ilany Bethânia Ramos Ignácio; ALVAREZ, Rodrigo Martin. **A Qualidade no Atendimento e a Satisfação do Cliente** - análise do atendimento prestado pelas empresas do comércio varejista da cidade de Resende-RJ. 2011. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos18/15726166.pdf>. Acesso em: 20 out. 2020.

NATURE MICROBIOLOGY. **The species severe acute respiratory syndrome-related coronavirus: classifying 2019-nCoV and naming it SARS-CoV-2.** 2020. Disponível em: <https://www.nature.com/articles/s41564-020-0695-z#citeas>. Acesso em: 24 maio 2022.

NEVES, José Luis. **Pesquisa Qualitativa** - característica, usos e possibilidades. 1996. 3 v. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração de Empresas, Fea-Usp, São Paulo, 1996. Disponível em: https://www.hugoribeiro.com.br/biblioteca-digital/NEVES- Pesquisa_Qualitativa.pdf. Acesso em: 14 jun. 2022.

NUNES, Ginete Cavalcante; NASCIMENTO, Mariacristina Delmondes do; LUZ, Maria Aparecida Carvalho Alencar. **Pesquisa Científica: conceitos básicos.** 2016. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/390>. Acesso em: 25 out. 2022.

OLIVEIRA, Marcelle Colares; BARBOSA, João Victor Bezerra. Metodologias de Pesquisa adotadas nos Estudos sobre Balanced Scorecard. In: **XIII Congresso Brasileiro de Custos**, 13., 2006, Belo Horizonte. Anais [...]. Belo Horizonte: Cbc, 2006. p. 5-5. Disponível em: file:///C:/Users/ASUS/Downloads/cbc,+XIIICongresso_artigo_0098.pdf. Acesso em: 18 jun. 2022.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICA DE SAÚDE (América Latina). **Histórico da pandemia de COVID-19. 2020.** Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-COVID-19>. Acesso em: 17 jun. 2022.

REDE NACIONAL DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL. **Transmissão de COVID-19 por assintomáticos dificulta o controle. 2020.** Disponível em: <https://coepbrasil.org.br/transmissao-de-COVID-19-por-assintomaticos-dificulta-o-controle/>. Acesso em: 17 jun. 2022.

RODRIGUES, Jacinta Ferreira dos Santos *et al.* **COVID-19 e repercussões psicológicas durante a quarentena e o isolamento social: uma revisão integrativa** Autores Mirely Ferreira dos San. 2020. 6 f. Tese (Doutorado) - Curso de Enfermagem, Instituto Federal da Paraíba-IFPB. 2020. Disponível em: <http://revistas.mpmcomunicacao.com.br/index.php/revistanursing/article/view/616>. Acesso em: 24 maio 2022.

ROEDER, Karolina Mattos. **Política Comparada.** 2022. Disponível em: https://conteudosdigitais.uninter.com/ccdd/producao/ccdd_grad/nc/politicaCompara da/a4/includes/pdf/impresao.pdf. Acesso em: 16 jun. 2022.

SANTANA, Samuel Cardoso de. **Modelo Low Cost: desafios do mercado brasileiro**. 2022. 22 f. TCC (Graduação) - Curso de Graduação em Ciências Aeronáuticas, Pontifícia Universidade Católica de Goiás Escola Politécnica, Goiânia, 2022. Disponível em: <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/bitstream/123456789/5305/1/2022%202%20SAMUEL%20ARTIGO%20FINAL.pdf>. Acesso em: 21 fev. 2023.

SENNA, Viviane de; SOUZA, Adriano Mendonça. Consequências da Pandemia de COVID- 19 para a Aviação Civil no Brasil. **Exacta**, Brasil, v. 1, p. 5-6, 25 jun. 2021. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/exacta/article/view/19744/9094>. Acesso em: 06 jun. 2022.

SILVA, Anamaria Calvacante e; CARVALHO, Helena Maria Barbosa; CAMPOS, Jocileide Sales; SAMPAIO, Tales Coelho. **Livro do Médico de Família**. Fortaleza: Gráfica e Editora Lcr Ltda., 2008. 562 p. Disponível em: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60919181/Livro_do_medico_de_familia20191016-24382-1xkoc8r-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1654136165&Signature=dvKw9ZAqFKIA1UB5XNRYidygUQD5LZ17Ohc6D~4M0XzEIFU9Mwe0hgYgd2lbKSqhlAK19bNRYE-mqc7OPVt~Dnm~2VV710gjAfUPEJxcDOxmTdXltoZKZyurq41HIGvUIkey~YY7WWxCFD_o7lziMsdR1UeM5c1PkMniFcbTF8HoyQ9M2Z4fZ3x0LEck387Eg6zGi4pv701GLxGBQF5b_ksp1txGgCvpJElpkGi8Rbs8oKwx9a-r3~KwdzE-nb8s8Z5cYMXptRJJdCLVn7zoEpDoPfaZIR9Y8y2Bn-NyAVHF6JKBDnuua-zharjNccRM0Y1fLelo1fhT2ADZv~pvOiNw_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA#page=166. Acesso em: 01 jun. 2022.

SOUTO, Lígia. **Suspensão de operação da Ita Transportes Aéreos** surpreende passageiros. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/geral/audio/2021-12/suspensao-de-operacao-da-ita-transportes-aereos-surpreende-passageiros>. Acesso em: 08 jul. 2022.

TOLEDO, Penélope. **Saiba mais sobre a Vigilância Sanitária**. 2019. Disponível em: https://www.incqs.fiocruz.br/index.php?option=com_content&view=article&id=1993:dia-nacional-da-vigilancia-sanitaria&catid=42&Itemid=132#:~:text=Hist%C3%B3ria%3A,das%20doen%C3%A7as%20transmiss%C3%ADveis%20que%20crescia. Acesso em: 02 jun. 2022.

TOLLE, Paulo Ernesto. **A Técnica do Voo Humano e o Direito**. 1960. 10 f. Monografia (Especialização) - Curso de Direito, Faculdade de Direito de Baurú, Não Consta, 1960. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/direito/article/download/6724/4815>. Acesso em: 24 maio 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO. Processo nº 026XXXX-16.2010.8.19.0001.2010. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/processos/37319150/processo-n-026XXXX-1620108190001-do-tjrj#informacoes>. Acesso em: 21 fev. 2023.

VARGAS, André; ALVES FILHO, Carlos Alberto Azevedo; VIGGIANO, Luciana Manganelli Lopes; DIAS, Renata; BENTO, Vanessa Brito; PEREIRA, Vanessa da Silva. **Processo de Embarque do Setor Aéreo: modelo que promova a melhoria da experiência do cliente**. 2019. 96 f. TCC (Graduação) - Curso de Programa de Especialização em Gestão de Negócios, Fundação Dom Cabral, Vitória, 2019. Disponível em:

<https://repositorio.itl.org.br/jspui/bitstream/123456789/358/1/Processo%20de%20embarque%20do%20setor%20a%C3%A9reo.pdf>. Acesso em: 11 set. 2022.

VIANNA, Pedro. **Itapemirim enfrenta processo por atraso de salários, diárias e FGTS de tripulantes**. Disponível em: <https://www.aeroflap.com.br/itapemirim-sofre-processo-por-atraso-de-salarios-diarias-e-fgts-de-tripulantes/>. Acesso em: 08 jul. 2022.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Pneumonia of unknown cause – China**. 2020. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/disease-outbreak-news/item/2020-DON229>. Acesso em: 24 maio 2022.



**Revista Brasileira de Aviação Civil
& Ciências Aeronáuticas**

ISSN 2763-7697

