

Por Eduardo Carbonari Furlan – analista de Safety da ASAGOL

## ORIENTAÇÕES PARA AS OPERAÇÕES DE CABINE E AO OPERADOR AÉREO

No dia 22 de abril, a International Air Transport Association - IATA publicou um documento intitulado “Guidance for Cabin Operations During and Post Pandemic – Edition 1”, com orientações para as operações das tripulações de cabine. De acordo com o documento, à medida que as companhias aéreas retomam os serviços de passageiros durante a crise do COVID-19, é provável que haja vários desafios de saúde pública, regulamentação, treinamento, confiança dos consumidores, etc. Conforme especificado na publicação, o objetivo é ajudar as companhias aéreas a considerar o impacto desses desafios em suas operações e ajudar a formular procedimentos alternativos até que todas as restrições sejam levantadas.

O documento diz também que à medida que o tempo avança, as autoridades de saúde e os órgãos reguladores irão determinar quais medidas podem ser mitigadas. As companhias aéreas devem estar preparadas para revisar suas operações de cabine regularmente para garantir a conformidade com os regulamentos e facilitar um retorno gradual às operações.

Você pode ler a publicação na íntegra através do link:

<https://www.iata.org/contentassets/df216feeb8bb4d52a3e16befe9671033/iata-guidance-cabin-operations-during-post-pandemic.pdf>

Destacamos abaixo algumas das orientações publicadas no documento.

### IATA

#### **Treinamento da tripulação de cabine**

A capacidade da companhia aérea de fornecer treinamento para a tripulação de cabine será afetada pelas restrições das autoridades de saúde do governo sobre movimentação, distanciamento físico e requisitos de saúde pública. Métodos alternativos de treinamento, como seminários on-line, ensino a distância e e-learning poderão ser discutidos e aceitos pelos reguladores.

#### **Treinamento em sala de aula**

Se for necessário implementar técnicas de distanciamento físico nas instalações de treinamento, as salas de aula devem ser organizadas para manter a distância necessária entre as pessoas. Pode ser necessário reduzir o número de pessoas por classe para garantir que isso seja possível.

#### **Uso de equipamentos de treinamento prático e mock-ups**

Quaisquer equipamentos de treinamento usados pelos tripulantes de cabine nas demonstrações práticas dos procedimentos devem ser efetivamente higienizados entre cada uso. Isto inclui equipamento de respiração portátil, máscaras de oxigênio, colete salva-vidas e qualquer outro item que for usado próximo do rosto.

Se for necessário implementar técnicas de distanciamento físico em instalações de treinamento, a demonstração dos procedimentos de evacuação em mock-ups de cabine poderão ser restritas ou limitadas.

### **Programação da tripulação de cabine**

Se um número significativo de tripulantes de cabine tiver sido dispensado recorrentemente de treinamentos por qualquer período de tempo, o operador poderá considerar mitigações de risco ao programar os membros da tripulação, para garantir uma mistura de experiência entre a tripulação de cabine em qualquer voo.

Enquanto a pandemia estiver em andamento, a disponibilidade de tripulantes de cabine exposta ao vírus pode afetar o número de tripulantes operacionalmente aptos para o serviço. As companhias aéreas devem ponderar isso em suas programações e podem aumentar temporariamente o número de tripulantes em espera.

### **Posicionamento da tripulação e limitações de tempo da jornada**

As limitações de tempo da jornada precisam ser ponderadas com cuidado para garantir que a tripulação de cabine esteja adequadamente descansada antes de operar o voo comercial com passageiros. Os seguintes pontos devem ser considerados:

- Nos casos em que a tripulação de cabine é requerida a permanecer a bordo da aeronave durante período prolongado de *turnaround*, a energia, iluminação e aquecimento/refrigeração devem permanecer disponíveis o tempo todo;
- A alocação de assentos em voos comerciais deve permitir que a tripulação de cabine descanse conforme apropriado;
- Quando identificado um posicionamento fora das limitações máximas de tempo de voo permitidas, a tripulação de cabine não deve assumir nenhuma tarefa relacionada à segurança a bordo.

### **Equipamento de Proteção Individual – EPI**

O fornecimento e o uso de equipamentos de proteção individual podem ser exigidos pelas autoridades de saúde de acordo com o risco de infecção percebido em algumas áreas de operação.

Onde o EPI for fornecido, a tripulação de cabine deve receber orientações adequadas sobre o uso correto dos equipamentos de proteção individual, incluindo quando e como usar, remover e substituí-los corretamente e com segurança. Os itens usados devem ser descartados com segurança como resíduos de risco biológico.

#### **Máscaras**

Ao fornecer máscaras à tripulação de cabine ou permitir o seu uso, o operador deve garantir que a tripulação esteja ciente dos riscos adicionais decorrentes do toque frequente na face para reposicionar a máscara e que é necessário lavar regularmente as mãos. As máscaras devem ser removidas e substituídas com segurança em intervalos regulares, de acordo com as recomendações de saúde.

O uso de máscaras pela tripulação de cabine pode introduzir dificuldades de comunicação que podem exigir o seu gerenciamento, como por exemplo, passageiros que leem lábios não poderão fazê-lo, enquanto que a tripulação e passageiros podem ter dificuldade em entender o que lhe está sendo pedido se não puderem ver a expressão facial completa ou o movimento da boca.

As máscaras devem ser removidas durante uma situação de emergência em que exija o uso de oxigênio ou equipamento de proteção respiratória para combate a incêndios. As instruções de segurança dos passageiros antes do voo, podem precisar incluir um lembre para que removam as máscaras em um incidente de depressurização.

### **Luvas**

O uso de luvas pela tripulação de cabine durante os serviços já é comum, mas não substitui a lavagem regular e completa das mãos, pois os contaminantes nas luvas também podem se espalhar da mesma maneira como se não estivesse usando.

### **Kits de precauções universais**

O operador deve garantir que todas as aeronaves de passageiros de sua frota estejam equipadas com um ou mais kits de precaução universal para uso dos tripulantes de cabine na gestão de:

- i. Episódios de problemas de saúde associados a um caso de suspeita de doença transmissível;
- ii. Casos de doença envolvendo contato com fluidos corporais.

### **Limpeza da cabine**

Todos os produtos de desinfecção usados na cabine devem ser compatíveis com os componentes da aeronave. O fabricante de aeronaves fornece orientações aos operadores sobre processos de desinfecção aprovados.

As companhias aéreas podem considerar horários adicionais de limpeza e desinfecção de acordo com os requisitos da autoridade de saúde. Pode ser necessária uma maior frequência de limpeza dos lavatórios pela tripulação de cabine, de acordo com o nível de risco associado ao voo.

### **Compartimento de descanso da tripulação e roupas de cama**

Onde haja compartimentos de descanso para a tripulação, algumas companhias aéreas fornecem itens de cama para uso da tripulação de cabine. Para minimizar qualquer possibilidade de infecção, onde travesseiros, almofadas, lençóis, cobertores ou edredons são fornecidos, não devem ser usados por várias pessoas, a menos que sejam lavadas ou trocadas.

### **Cheques pré-voo**

É possível que a aeronave esteja armazenada por um período prolongado. Antes do voo, a tripulação de cabine deve realizar verificações completas na cabine e relatar quaisquer defeitos através dos processos habituais de comunicação do operador.

### **Equipamentos de emergência e segurança**

Embora as verificações de manutenção antes do retorno ao serviço possam incluir uma pesquisa completa de manutenção de todos os equipamentos de emergência e segurança, há uma maior possibilidade da tripulação de cabine identificar equipamentos não reparados, danificados ou ausentes durante as verificações antes do voo.

### **Danos na cabine**

Se a aeronave tiver sido usada para o transporte de carga e/ou correio na cabine de passageiros, poderão ocorrer alguns danos nas áreas de assento. A tripulação de cabine deve estar atenta e verificar se há danos que possam afetar a segurança, como em coletes salva-vidas, cintos de segurança, mesas de bandejas, componentes do sistema de entretenimento, apoio de braços, almofadas do assento, etc.

### **Galleys e lavatórios**

Nas áreas da Galley e no sistema de água dos lavatórios, o ar pode ter se acumulado nesses sistemas enquanto a aeronave estava parada, portanto, recomenda-se uma drenagem completa dos sistemas de água até que flua livremente.

### **Distanciamento físico**

Medidas de distanciamento físico podem ser necessárias. Tais medidas são difíceis de aplicar a bordo de aeronaves, dependendo da carga de passageiros e da configuração dos sistemas automatizados de alocação de assentos.

Onde o distanciamento físico é necessário, pelo menos um lavatório deve ser bloqueado e dedicado para uso da tripulação, a fim de garantir que ele permaneça disponível para a lavagem das mãos, além de limitar a possibilidade de contaminação por pessoas infectadas. Técnicas de distanciamento físico também podem ser aplicadas a passageiros que esperam para usar o banheiro.

### **Embarque e desembarque**

Dependendo do número de reservas de passageiros, as companhias aéreas com procedimentos de assentos pré-designados, podem considerar os requisitos de distanciamento físico nos sistemas de atribuição de assentos.

As companhias aéreas que não possuem assentos pré-designados devem garantir que a tripulação de cabine monitore as opções de assentos dos passageiros durante o embarque, para que os passageiros estejam espalhados pela cabine conforme necessário.

Durante o desembarque, a tripulação de cabine pode ser requerida a limitar o número de passageiros em pé para pegar seus pertences pessoais e gerenciar o número de passageiros que desembarcam simultaneamente.

### **Passageiros com deficiência**

Alguns passageiros com deficiência podem ser mais vulneráveis a infecções e provavelmente buscarão garantias adicionais de que medidas estão sendo tomadas para impedir a transmissão por aqueles que estão os ajudando.

As companhias aéreas devem estar cientes disso e precisam considerar medidas adicionais dentro de seus procedimentos de aceitação para esses passageiros, para que possam ser tomadas precauções para protegê-los.

Nos casos em que as autoridades de saúde exigem técnicas de distanciamento físico, elas podem não ser possíveis quando passageiros com deficiência necessitam de assistência adicional, como transferência de assentos, uso de cadeiras de rodas ou ajuda na bagagem de mão.

Onde houver cadeira de rodas a bordo, as companhias aéreas devem considerar procedimentos de limpeza adicionais para garantir que permaneçam limpos entre cada uso.

### **Demonstrações de segurança**

Equipamentos de demonstrações de segurança devem ser higienizados após cada uso. Recomenda-se que os procedimentos sejam revisados para garantir que a tripulação de cabine não seja obrigada a colocar na boca e no nariz equipamentos de demonstração, como máscaras de oxigênio e partes do colete salva-vidas que tocam a boca.

Ao demonstrar o uso de máscaras de oxigênio, os passageiros devem ser lembrados de que as máscaras faciais de proteção, se usadas, devem ser removidas.

### **Anúncios aos passageiros**

Recomenda-se que as companhias aéreas incluam anúncios específicos aos passageiros, como orientações destinadas a impedir a propagação da infecção. Isso pode incluir etiqueta para tossir e espirrar e quaisquer requisitos para o uso de máscaras, conforme recomendado pelas autoridades de saúde locais ou pela política da companhia aérea.

Nos briefings de segurança podem ser lembrados da necessidade de remover as máscaras faciais em caso de despressurização antes de colocar as máscaras de oxigênio.

### **Serviços de bordo**

As refeições e bebidas oferecidas poderão ser alteradas para cumprir restrições de saúde temporárias e técnicas de distanciamento físico e podem variar de acordo com a rota. Por exemplo, ao operar em países com baixas taxas de infecção e propagação limitada, um serviço padrão pode ser aceitável. Ao operar dentro ou para um país com uma alta taxa de infecção, os serviços podem ser limitados.

### **Gerenciamento dos resíduos**

A crise do COVID-19 aumentou significativamente o volume dos resíduos de cuidados pessoais que requerem manuseio e tratamento especializados. Cabe ao setor e seus reguladores garantir que o lixo de cabine seja bem gerenciado e que o lixo não contaminado não esteja agravando esse problema.

O lixo proveniente da cabine já está sujeito a legislações que garantem que ele seja tratado, armazenado e descartado adequadamente, para minimizar o risco de poluição e doenças. No entanto, as autoridades de saúde locais podem impor restrições adicionais aos resíduos dos voos internacionais.

### **ANAC**

A Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, bem como as autoridades de saúde, tem envidado esforços para orientar as tripulações e os operadores aéreos com as recomendações dos órgãos competentes. Além da cartilha com orientações para pilotos e comissários, a ANAC publicou recentemente uma cartilha intitulada "ORIENTAÇÕES PARA OPERADORES AÉREOS".

Este documento está disponível na página da ANAC, através do link:

<https://www.anac.gov.br/coronavirus/empresas-aereas/empresas-aereas>

Destacamos abaixo alguns itens do documento relacionados a procedimentos a bordo, medidas preventivas e desinfecção de aeronaves.

### **Procedimentos a bordo**

Assegure que a tripulação e equipe de solo estão devidamente qualificadas para executar os procedimentos adequados para os casos com passageiros ou tripulantes doentes, suspeitos ou prováveis de Covid-19 a bordo da aeronave. E também:

- Providencie, se possível, máscaras cirúrgicas para uso do passageiro ou tripulante afetado;

- Defina, se possível, um sanitário específico para a utilização exclusiva dos passageiros ou tripulantes afetados;
- Cumprir com as orientações elencadas pela ANVISA (“Atendimento de Evento de Saúde Pública a bordo”)

O protocolo acima citado está disponível no site da Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA e pode ser acessado através do link:

<http://portal.anvisa.gov.br/coronavirus/protocolos>

### Medidas preventivas

- Orientar para que tripulantes que apresentarem sintomas de febre, tosse ou dificuldade respiratória não exerçam suas funções a bordo de aeronave nos segmentos de voos subsequentes;
- Avaliar a possibilidade de uso de tripulações fixas, ou com menor rotatividade, observadas as limitações legais e de fadiga;
- Considerar a redução do desempenho pessoal e o aumento do risco relacionado a fatores humanos da tripulação e aeroviários (Exemplo: medo, aumento do *stress*, aumento das pressões, distração, complacência, razões psicológicas etc.);
- Assegurar que a política de “cultura justa” seja conhecida e compreendida dentro da empresa;
- A empresa deverá avaliar o risco (sanitário e de segurança de voo) para utilizar tripulantes que estejam dentro do grupo de risco definido pela autoridade sanitária competente;
- Considerar e mitigar novos riscos relacionados a fadiga no cenário da pandemia de Covid-19;
- Considerar limitar o acesso às aeronaves (*cockpit*) apenas ao pessoal com atividades essenciais à segurança de voo;
- Considerar uma maior atenção aos procedimentos de pré-voo, tais como: NOTAMs, possíveis indisponibilidades de tripulantes com sintomas de Covid-19, adequações de SOP etc;
- Avaliar cautelosamente os critérios para transporte de carga em cabine de passageiros, bem como a adequação da política para transporte de artigos perigosos.

### Desinfecção de aeronaves

Os operadores aéreos devem realizar a limpeza e desinfecção das aeronaves conforme estabelecido em normas específicas da autoridade sanitária e observar as orientações do fabricante da aeronave. Devem observar ainda:

- O *design* da cabine de pilotagem, da cabine de passageiros e o tipo de superfície a ser limpa;
- As características utilizadas para limpeza e desinfecção. Elas devem ser compatíveis com os componentes da aeronave, e não devem causar efeitos danosos em peças, estrutura ou aviônicos da aeronave;
- Avaliar a necessidade de aumento da frequência da limpeza e desinfecção das aeronaves (incluindo *cockpit*) em virtude da pandemia do novo Coronavírus.

---

**ATENÇÃO:** As recomendações acima elencadas são de responsabilidade da IATA E ANAC. Em caso de dúvida ou conflito com os procedimentos e manuais da Gol, siga os procedimentos publicados e recomendados pela empresa.

---

### Referências Bibliográficas

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. **Orientações para operadores aéreos.** [s.d]. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/coronavirus/empresas-aereas/empresas-aereas>

International Air Transport Association. **Guidance for Cabin Operations During and Post Pandemic – Edition 1.** Abr 2020. Disponível em: <https://www.iata.org/contentassets/df216feeb8bb4d52a3e16befe9671033/iata-guidance-cabin-operations-during-post-pandemic.pdf>