

UIC COVID-19 – FORÇA TAREFA

RAILsiliência

Como o setor ferroviário enfrentou o Covid-19 durante o lockdown

Maio 2020



INTERNATIONAL UNION
OF RAILWAYS

CONTEÚDO

1.1.	Construir a RAILSiliência Juntos	6
1.2.	Método	7
2.1.	Covid-19 - efeitos lockdown dos órgãos governamentais nos passageiros dos trens	8
2.2.	Transporte ferroviário de carga como principal fornecedor de produtos essenciais durante a crise	9
2.3.	A ferrovia como suporte do setor médico	10
2.4.	A ferrovia adota medidas sociais	12
3.1.	Força Tarefa	13
3.2.	Continuidade do Negócio	13
3.2.1.	Cooperação com as Autoridades	13
3.2.2.	Disponibilidade da Equipe	14
3.2.3.	Proteção da Equipe	15
3.2.4.	Treinamento da Equipe	16
3.2.5.	Questões de Segurança	16
3.3.	Protocolos de casos suspeitos.....	17
4.1.	Protocolos de Higiene	18
4.2.	Gel para Desinfecção	18
4.3.	Controle de Temperatura	19

4.4.	Máscaras	19
4.5.	Mudanças no sistema de reservas dos passageiros	20
4.6.	Medidas de assistência a passageiros com mobilidade reduzida	20
4.6.1.	Situação e características do Serviço de Assistência	20
4.6.2.	Distância social a ser respeitada durante a assistência	21
4.6.3.	Trocas de experiências com associações e outros interessados	21
5.	AÇÕES DE COMUNICAÇÃO	22
5.1.	Comunicação Interna.....	22
5.2.	Comunicação Externa.....	24
6.	CONSIDERAÇÕES ÉTICAS E LEGAIS.....	29
7.	ANEXOS	31
7.1.	Primeiro Questionário	31
7.2.	Segundo Questionário	32

1. UIC COVID-19 FORÇA TAREFA

Diante da pandemia do Coronavírus, a UIC criou uma força tarefa, reunindo seus membros, especialistas e outros interessados (AAR, AFRA, African Union, ALAF, AllRail, ANPTrilhos, APTA, CER, CIT, EIM, EPF, ERFA, ETF, ETOA, IATA, OTIF, UITP and UNECE¹), para trabalhar juntos e encontrar formas de resposta a essa crise, adaptadas ao setor ferroviário.

O principal objetivo da força-tarefa da UIC é oferecer um espaço confiável para que seus membros e outras associações de transporte compartilhem informações entre si sobre esta crise. Como se trata de uma crise global sem precedentes, ser capaz de se unir e se beneficiar das experiências um do outro, tem sido fundamental na luta para proteger vidas, durante a prestação do nosso serviço essencial: o transporte.



Figura 1: Um mapa-múndi mostrando em azul os países nos quais existem representantes na Força-Tarefa UIC Covid-19, em 25 de maio de 2020

1.AAR: Association of American Railroads, AFRA: French Association of Railways, ALAF: Latin American Railway Association, AllRail: Alliance of Rail New Entrants, ANPTrilhos: Associação Nacional dos Transportadores de Passageiros sobre Trilhos/National Association of Passenger Rail Operators, APTA: American Public Transportation Association, CER: Community of European Railway and Infrastructure Companies, CIT: International Rail Transport Committee, EIM: European Rail Infrastructure Managers, EPF: European Passenger Federation, ERFA: European Rail Freight Association, ETF: European Transport Workers Federation, ETOA: European tourism association, IATA: International Air Transport Association, OTIF: Intergovernmental Organisation for International Carriage by Rail, UITP: international organisation for public transport authorities and operators, UNECE: United Nations

Como essa é uma crise global, ela precisa de uma resposta global e a UIC ocupa uma posição única para criar um espaço no qual as partes interessadas do setor ferroviário de todo o mundo possam se unir e cooperar. Em nossos encontros da força-tarefa, reunimos empresas ferroviárias da Ásia, África, Europa, Oriente Médio, Oceania e Américas, e todas estão se beneficiando do conhecimento e da experiência umas das outras (Figura 1).

A resposta a esta crise para o setor ferroviário exige que todos naveguem em um ambiente em mudança, com uma abordagem ágil do dia-a-dia no presente e também no curto e médio prazo.

Em 1º de março foi publicado o Guia da UIC para o Setor Ferroviário e disponibilizado on-line em: <https://uic.org/news/article/Covid-19>. Desde então as informações continuam sendo compartilhadas entre os membros. Todas essas informações estão disponíveis e podem ser acessadas ao ingressar na força-tarefa e se registrar na extranet da UIC no Espaço de Trabalho da Força-Tarefa Covid-19 em <https://extranet.uic.org/index.php>.

As informações coletadas foram compiladas e estão disponíveis em um banco de dados de Excel. Como parte da base de dados, também foram produzidas planilhas de resumo de tópicos específicos, como por exemplo Níveis de Serviço de Passageiros, Gerenciamento de Fechamento de Fronteira (de Passageiros), Lojas em Estações, Gel Sanitário em Estações, Protocolos de Limpeza, Protocolos de Casos Suspeitos.

Informações relevantes multimídia estão disponíveis no UIC Media Center em <https://mediacenter.uic.org/fr>. A força-tarefa UIC Covid-19 também criou um grupo no Linked-In, onde são compartilhados artigos de jornais relevantes e os próximos seminários on-line. Junte-se a nós: <https://www.linkedin.com/groups/13846065/>.

A força tarefa continua seu importante trabalho de compartilhamento de informações até hoje, passando agora para a fase de retomada. **Este documento, no entanto, concentra-se nos esforços compartilhados com a força-tarefa durante a fase de bloqueio da crise do Covid-19.** As formas pelas quais o setor ferroviário respondeu a esta crise são apresentadas a seguir e demonstram a resiliência das empresas ferroviárias.

1.1. CONSTRUIR A RAILSILÊNCIA JUNTOS

Enquanto o surto deste vírus corona (Covid-19) criou uma situação sem precedentes, que continua a impactar pessoas em todo o mundo, o setor ferroviário imediatamente se mobilizou e foi direto ao trabalho, juntos, compartilhando e trocando as melhores práticas a serem adotadas. Ao fazê-lo, as ferrovias revelaram sua capacidade de resistir, absorver, acomodar e recuperar-se dos efeitos dessa pandemia, de maneira adequada, coordenada e eficiente, para a preservação e restauração de serviços públicos essenciais de transporte ferroviário de passageiros e de cargas. Isso pode ser considerado totalmente verdadeiro durante os amplos bloqueios de lockdown impostos pelo governo, conforme demonstra esse documento.

O setor ferroviário já demonstrou sua resiliência e continuará a fazê-lo no futuro! Por isso falamos aqui sobre a RAILSiliência!

1.2. MÉTODO

A força-tarefa desenvolveu e distribuiu aos seus membros dois questionários, os quais podem ser vistos no anexo. O primeiro questionário teve como objetivo identificar as melhores medidas operacionais e de comunicação adotadas pelos membros para impedir a disseminação do Covid-19. Este primeiro questionário foi respondido por 61 membros da força-tarefa. Embora a maioria tenha respondido diretamente o questionário, alguns também enviaram documentos relevantes, os quais suas organizações já haviam desenvolvido e foram utilizados para responder as perguntas. Um segundo questionário foi criado para tratar das condições de continuidade de negócios, protocolos de limpeza e questões de segurança. Este questionário recebeu 37 respostas, porém nem todos os entrevistados responderam a todas as perguntas. Ambos documentos foram distribuídos durante os bloqueios dos órgãos governamentais ao Covid-19 e portanto as respostas refletem esse período.

As respostas aos questionários foram usadas como *data corpus* e também para criar o Banco de Dados de Resposta da Força-Tarefa Covid-19, conforme mencionado acima. Estes dados foram analisados usando uma lente de análise temática, que é um método de ciências sociais e humanas usado para identificar, analisar e relatar padrões (também conhecidos como *aka temas*) dentro de um conjunto de dados. Existem várias etapas:

1. Familiarize-se com o *data corpus* (neste caso, leia as respostas dos nossos dois questionários da força-tarefa);
2. Procure por temas (levando em consideração a relação entre os dados, vendo o que é semelhante, o que é diferente, etc);
3. Emita um relatório (para relatar a complexa história da base de dados).

Abaixo o relatório :



2. COVID-19 & SETOR FERROVIÁRIO

2.1. COVID-19 - OS EFEITOS DO LOCKDOWN NOS ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS NOS PASSAGEIROS DOS TRENS

Desde o primeiro documento de orientação publicado pela Força-Tarefa UIC Covid-19, muitos governos em todo o mundo tomaram a decisão de instituir bloqueios em seus países e mesmo aqueles que não o fizeram, incentivaram a população a ficar em casa. A maioria dos bloqueios exigiu que as pessoas se abrigassem no local, o fechamento de escolas e lojas não essenciais e a restrição de movimentos de pessoas, exceto em casos específicos (por exemplo, visitas médicas), com exceção de trabalhadores essenciais. Durante os bloqueios os governos deixaram claro que o transporte ferroviário é um serviço essencial e que como tal, pelo menos um nível mínimo de serviço foi mantido pela maioria dos membros da UIC (alguns mantiveram até 90% de seus serviços normais). Algumas exceções incluem a interrupção completa do serviço ferroviário de passageiros. É o caso da Bulgária, Ucrânia, Cazaquistão, Romênia, Índia e República da Eslovênia.

Esses bloqueios ocorreram através do fechamento de fronteiras exclusivamente para o tráfego de passageiros, enquanto se mantiveram abertas para o tráfego de mercadorias (Figura 2).



Figura 2: Respostas de 51 membros da força-tarefa sobre o nível de serviço de passageiros em sua organização devido ao Covid-19. Algumas empresas ferroviárias internacionais conseguiram atravessar fronteiras fechadas (por exemplo, o Eurostar ainda opera de Londres a Paris e

Bruxelas).

Na Europa muitas autoridades começaram pedindo que as ferrovias interrompessem o tráfego de passageiros na direção da Itália. Quando a Comissão Europeia decidiu fechar as fronteiras externas para o tráfego de passageiros, muitos Estados-Membros da UE fizeram o mesmo. Na América do Norte, a Amtrak e a VIA Rail também pararam seus trens internacionais. Os trens regionais das regiões transfronteiriças continuaram a funcionar, pois alguns trabalhadores essenciais moram em um país, mas trabalham em outro e esse tipo de viagem permaneceu permitido pela maioria das autoridades. Além disso, enquanto as fronteiras estão fechadas para os passageiros, os cidadãos de um determinado país geralmente podem retornar ao seu país de origem por trem. Mesmo para os países que não fecharam suas fronteiras, como a Holanda, o tráfego ferroviário foi interrompido em certas fronteiras, como por exemplo na Bélgica. O fechamento das fronteiras foi imposto pelas autoridades, a fim de evitar o tráfego de passageiros e não foi visto como uma responsabilidade do setor ferroviário. É importante observar que certas empresas ferroviárias internacionais, como Eurostar e Thalys, continuaram a prestar serviço de passageiros com uma capacidade limitada e de acordo com as autoridades, para repatriar pessoas. Enquanto os bloqueios do governo resultaram no fechamento de muitas lojas nas estações ferroviárias, a decisão de fechar completamente as estações variou significativamente de país para país e mesmo dentro do próprio país. Por exemplo, na Índia, todas as estações ferroviárias foram (e continuam...) completamente fechadas ao público, enquanto na Holanda as estações permaneceram completamente abertas. Em certas circunstâncias em que houve muitos casos de contaminação por Covid-19, os governos ordenaram o fechamento de estações ferroviárias específicas, por exemplo, em Wuhan, China ou na Lombardia, Itália. Enquanto as estações estavam fechadas ao público, os trens continuavam passando por essas regiões.

2.2. TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGA COMO PRINCIPAL FORNECEDOR DE PRODUTOS ESSENCIAIS DURANTE A CRISE

Em relação ao tráfego internacional, as operações transfronteiriças foram mantidas na maioria dos países. Muitas das empresas pesquisadas enfatizaram a cooperação harmoniosa entre as ferrovias colaboradoras. Na Polônia foi instituída a obrigação de relatar listas de funcionários que realizam trabalhos no tráfego fronteiriço. Em muitos países europeus, os maquinistas devem levar documentos oficiais que lhes permitam atravessar as fronteiras. Além disso, a Comissão Europeia, de acordo com a sua [Comunicação de 23 de março de 2020](#), providenciou faixas pintadas de verde nas passagens fronteiriças, para garantir o fluxo contínuo de mercadorias em toda a UE, bem como, o de trabalhadores e operadores de transporte, sem demoras.

As empresas adaptaram o plano de transporte para atender à demanda do mercado e providenciar, quando necessário, capacidades adicionais para o transporte de produtos essenciais. Quando na Europa havia um suprimento insuficiente de massas, como muitas pessoas estocavam, a DB (Alemanha) trabalhou em conjunto com as massas ALDI e Cucina para transportar mais de 400.000 pacotes para mais de 650 filiais da cadeia de descontos no sul da Alemanha (Figura 3). A Network Rail (Reino Unido) também nos informou que, graças ao reconhecimento dos trabalhadores ferroviários como trabalhadores essenciais, eles continuaram a garantir níveis regulares de serviço e que a quantidade de alimentos transportados na ferrovia por todo o País de Gales e entre o oeste Londres e Cornwall aumentaram 20% em uma semana. Outro exemplo que demonstra a importância do transporte ferroviário de cargas é o aumento do uso de trens, especialmente os mais longos, na região da China-Rússia-Letônia-Kaliningrado. No entanto, para a maioria das empresas, há uma diminuição nos volumes transportados, devido ao bloqueio de muitas produções.



Figura 3: Mais de 200 toneladas de massa transportadas pela DB

A maioria das empresas implementou protocolos para desinfecção de vagões e algumas até adotaram protocolos de desinfecção para os produtos. Na Suíça, os pátios de manobra foram equipados com desinfetantes e as regras emitidas pelo Departamento Federal de Saúde Pública (por exemplo, distância) são observadas em todos os locais.

Um aspecto importante para todas as empresas é cuidar da equipe e garantir que elas funcionem com segurança. Os funcionários estão equipados com líquidos para uso próprio e para os ambientes. Na Itália, os condutores de trem estão equipados com dispositivos de proteção individual (máscaras faciais FFP2-FFP3, gel desinfetante para as mãos, luvas descartáveis).

2.3. A FERROVIA COMO SUPORTE DO SETOR MÉDICO

O setor ferroviário também foi protagonista na criação da “comunidade RAILSiliência” durante os bloqueios, trabalhando alinhado com as autoridades de saúde para atender às suas necessidades.

A conversão de trens ferroviários de alta velocidade em trens hospitalares é uma iniciativa que começou e foi testada na França em maio de 2019. A SNCF conseguiu usar seus trens ferroviários de alta velocidade de dois andares para transportar pacientes positivos do Covid-19, que estavam em coma induzido, do leste ao oeste do país, já que os hospitais estavam com excesso de capacidade, diminuindo assim a carga sobre as instalações médicas e garantindo melhores cuidados aos doentes (Figura 4).



Figura 4: Foto tirada dentro do trem hospitalar da SNCF

Em geral o convés inferior foi usado para o transporte dos pacientes, que permaneciam sentados em macas no topo dos assentos já existentes e o convés superior, usado pela equipe médica e de segurança. Cada trem pode transportar 28 pacientes, além de 50 cuidadores e 10 toneladas de material médico, como garrafas de O₂. Demonstrando a importância da missão da UIC no compartilhamento de boas práticas contra o Covid-19, a SNCF compartilhou seu procedimento operacional com a nossa força tarefa.

Outra utilização de vagões foi adotada pela Indian Railways, que converteu suas cabines em "enfermarias de isolamento sobre rodas", abrigando pacientes Covid-19, que seriam transferidos para locais onde haveria escassez de leitos hospitalares, criando 320.000 macas adicionais. (Figura 5). Alguns de seus espaços ferroviários também foram usados como centros de quarentena.



Figura 5: Foto das enfermarias de isolamento da Indian Railways sobre rodas

O transporte de cargas também desempenhou um papel importante para garantir espaço hospitalar extra. A KTZ Express (Cazaquistão) organizou o transporte de 226 casas móveis pré-fabricadas, a serem utilizadas como hospital de doenças infecciosas, oferecendo 280 leitos adicionais.

Na China, equipes médicas de todo o país chegaram a Wuhan de trem para fornecer assistência médica. Em complemento às medidas adotadas para oferecer gratuidade ao transporte público local, a SNCF estendeu a viagem de trens de alta velocidade entre cidades para toda a equipe médica e cuidadores, fortalecendo as equipes do hospital. As ações da SNCF a esse respeito foram complementadas, disponibilizando alguns de seus cuidadores internos para hospitais e asilos.

Muitas empresas ferroviárias tinham seus próprios estoques de máscaras, como parte de seus planos de crise epidêmica, e dada a falta de disponibilidade dessas máscaras para o setor médico, prontamente contribuíram com seus estoques em coordenação com as autoridades.

2.4 . A FERROVIA ADOTA MEDIDAS SOCIAIS

O setor ferroviário também foi protagonista na criação da “comunidade RAILsilência” durante os bloqueios, contribuindo com inúmeras medidas sociais. Na Índia, a Indian Railways, o IRCTC (Indian Railway Catering & Tourism 12 Corporation) e a RPF, forneceram e continuam fornecendo alimentos às pessoas pobres e abandonadas diariamente, como parte de sua responsabilidade social.

Na França a SNCF reforçou sua parceria com serviços de emergência humanitária, doando milhares de pacotes de alimentos e edredons, usando também alguns de seus prédios para abrigar pessoas, como idosos, pessoal médico e aquelas que sofrem de abuso doméstico.

Por último, mas não menos importante, o pessoal ferroviário também tem atuado em suas comunidades para garantir que, como é o caso da Polônia no Grupo PKP, idosos ou pessoas em quarentena recebam em suas casas os suprimentos adequados.



3. MEDIDAS DE EMERGÊNCIA

3.1. FORÇA TAREFA

A maioria das empresas ferroviárias criou uma força-tarefa dedicada a enfrentar os desafios impostos pela crise do Covid-19, tanto a nível estratégico quanto a nível de operações do dia-a-dia. A força-tarefa geralmente é composta pelo conselho de administração e representantes das subsidiárias / divisões da empresa (passageiros, carga, infraestrutura etc.), responsáveis pela coordenação das diretrizes de seus respectivos governos e pelo monitoramento da atividade diária dentro da empresa (operação, pessoal, medidas de comunicação, prevenção e mitigação), com o apoio de grupos de trabalho, encarregados de enfrentar desafios específicos em suas respectivas áreas de atuação, implementando medidas específicas para o serviço de transporte ferroviário de passageiros, proteção de funcionários, transporte de mercadorias e medidas de emergência (RH, comunicação, operações, manutenção etc.). Algumas empresas, no entanto, optaram por forças-tarefa adicionais para a crise do Covid-19.

Índia, Polônia e Marrocos optaram por uma estrutura de força-tarefa em vários níveis: uma unidade central (nível executivo), encarregada de supervisionar a implementação das diretrizes do governo, monitoramento da crise, equipe e operações gerais e uma unidade regional, que assegure as operações e negócios do dia-a-dia.

A NS, operadora holandesa, possui quatro unidades estratégicas e táticas trabalhando na crise do Covid-19, atuando como ponto de contato com as autoridades e supervisionando questões logísticas e operacionais (cronograma) e adicionalmente, a BCM (gerenciamento de continuidade de negócios) e a "Recovery", com foco no gerenciamento de crises de médio a longo prazo (aspectos financeiros, certificações, projetos futuros).

Em alguns casos, como a Hungria, a empresa ficou sob o comando direto de uma força-tarefa nacional criada pelo governo.

3.2. CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS

3.2.1. Cooperação com as Autoridades

Cooperação Geral

A oferta de transporte foi, em grande parte, drasticamente reduzida, dada a redução da demanda, mas também devido à importância dada pelo Estado à segurança sanitária.

Dadas as circunstâncias, as equipes internas de segurança e proteção ferroviária obtiveram apoio da polícia nacional, conforme necessário, fornecendo assistência suplementar aos passageiros nas entradas da estação ou antes do embarque.

A maioria dos ferroviários criou uma força-tarefa dedicada (veja acima), em interação com vários ministérios, sendo que alguns deles apontaram um único ponto de contato.

Certificados

Uma questão fundamental para poder continuar a fornecer seus serviços essenciais consiste no trabalho conjunto com as autoridades, quando se trata de certificados vencidos. As certificações podem incluir exames médicos, testes aleatórios de álcool / drogas, treinamento recorrente, horas de serviço, conhecimento do motorista e várias regras de inspeção, nos vagões, entre outros indicadores. Em muitos países, os órgãos reguladores exigidos também estavam parados devido ao Covid-19 e, portanto, impossibilitados de realizar as auditorias / testes necessários para fornecer certificações às ferrovias. A maioria dos membros conseguiu trabalhar com as autoridades para ampliar as renovações de certificados e / ou adiar o tempo em que os bloqueios seriam suspensos (Figura 6). Com essa flexibilização das autoridades, muitos disseram que não sofreram isenções regulatórias, mesmo que seus certificados estivessem no prazo de vencer e portanto, isso não significou um problema para eles.

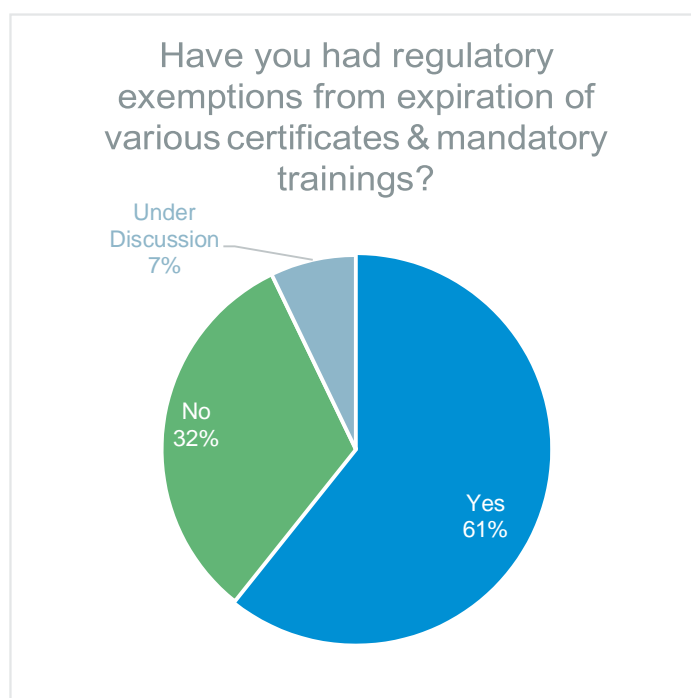


Figura 6: Respostas à pergunta "Como você lidou com a expiração de vários certificados e treinamentos obrigatórios (por exemplo, auditorias médicas, de risco e segurança)?"

3.2.2. Disponibilidade da equipe

Uma questão fundamental em relação à continuidade dos negócios é garantir que haja pessoal preparado disponível para garantir a continuidade do serviço. Devido à crise do Covid-19, houveram muitas razões para uma diminuição da disponibilidade de funcionários, incluindo medidas de quarentena, absentismo associado ao medo de pegar o vírus e redução de serviços em geral. Curiosamente, se as ferrovias tiveram ou não uma redução de pessoal, a divisão se manteve uniforme, com metade tendo menos funcionários e a outra metade mantendo o pessoal como está. (Figura 7).

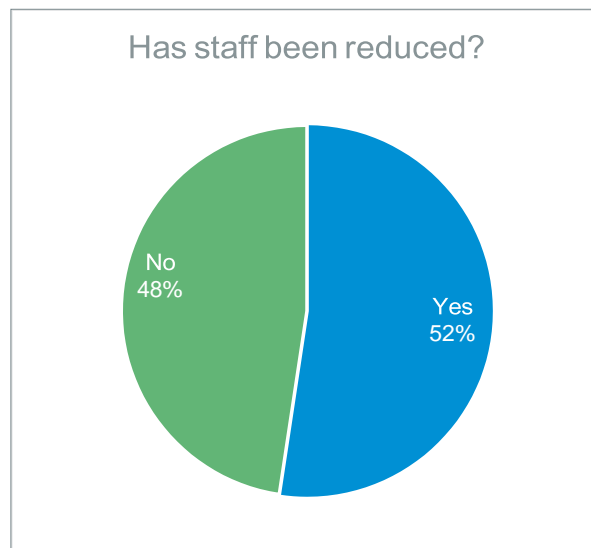


Figura 7: Respostas à pergunta “Como você lida com a redução de pessoal?”

Aqueles que conseguiram manter a equipe, conseguiram fazê-lo implementando o home office em larga escala. Boas práticas foram adotadas por muitas empresas ferroviárias, a fim de garantir a continuidade do serviço essencial do transporte, incluindo o distanciamento das equipes, evitando que as pessoas nunca se cruzassem ou trabalhassem juntas para evitar a contaminação, além da implementação de um plano de trabalho rotativo. Aqueles que sofreram redução de pessoal ainda puderam oferecer o serviço mínimo exigido pelas autoridades, pois muitas vezes a demanda era menor do que o padrão normal de serviço.

3.2.3. Proteção da equipe

Sem proteger a equipe, não haverá equipe! Todas as organizações que responderam aos questionários continuam protegendo ativamente os seus funcionários por meio de várias medidas. Todos eles continuam promovendo o distanciamento social e adotando outras medidas comportamentais para reduzir o risco de disseminação do Covid-19, como tossir / espirrar no cotovelo.

Acesso:

- Entrada única com sinalização, se existirem várias entradas, e exclusiva para motoristas;
- Um corredor exclusivo para garantir que todas as pessoas que chegam na recepção possam verificar a temperatura

Escritórios:

- Número de funcionários: o pessoal é dividido em duas equipes, no mínimo, ou seja, meia ocupação
- Definir horários de entrada diferentes - (20% dos funcionários de uma estrutura organizacional iniciarão a atividade às 7:00, 50% às 8:00 e 30% às 9:00...)
- Elevadores e corredores com o tráfego normal.

Comida em casa/restaurante:

- Os assentos das cantinas são reorganizados para permitir a distância social (uma pessoa por mesa). Alternativamente, algumas empresas recomendam uma marmita a ser preparada pela cantina e servida na mesa. Convidados externos não são atendidos.
- Reuniões via webconferences, inclusive as internas ou limitadas (máximo de 10 participantes)
- Nenhuma reunião social (coffee break, reunião matinal de departamento)
- Limpeza e desinfecção: lenços e géis são disponibilizados; alguns exigem que o celular e os pads sejam limpos antes de entrar no escritório. Luvas e água podem ser distribuídas
- Sanitários: limitação do número de pessoas dentro do espaço (dependendo do tamanho do local)
- Ventilação do edifício ajustada para renovar o ar e limpar/substituir os filtros com mais frequência
- Treinamento de pessoal com base nos novos procedimentos em vigor

Medidas específicas em vigor para funcionários mais sensíveis ao vírus: manter a quarentena..

3.2.4 . Treinamentos da equipe

Na maioria dos casos, os treinamentos dos profissionais foram suspensos e adiados devido a bloqueios e orientações das autoridades públicas. No entanto, algumas empresas, como na Polônia, Rússia ou Cazaquistão, recorreram a plataformas de *e-learning* para dar continuidade aos treinamentos. Além disso, um número crescente de empresas está considerando adotar plataformas de *e-learning* para treinamento regular da equipe, após a crise do Covid-19.

Quando se trata de informações específicas da Covid-19 (protocolos de casos suspeitos, limpeza e desinfecção, comunicação etc.), empresas treinam informalmente seus funcionários por meio de comunicações internas (instruções sobre protocolos, vídeos instrutivos, pôsteres etc.). Em alguns países, como Marrocos e Irã, foram organizados treinamentos específicos, por ex., sobre medidas sanitárias e foram adaptados com a colaboração das autoridades de saúde. Algumas empresas também mencionaram fornecer aos funcionários treinamentos sobre como se comunicar sobre esse problema com os passageiros (veja seção 5.2).

3.2.5. Questões de segurança

Embora globalmente sabe-se que tenha havido um aumento nos problemas de segurança virtual, quando perguntados os entrevistados informaram que o número de ocorrências desse tipo de problema foi mantido e poucos membros da força-tarefa mencionaram um aumento de casos (Figura 8). Para aqueles que tiveram problemas, essa questão foi colocada naturalmente, devido ao aumento do trabalho em casa. Outra questão colocada foi o vandalismo devido à redução de pessoal.

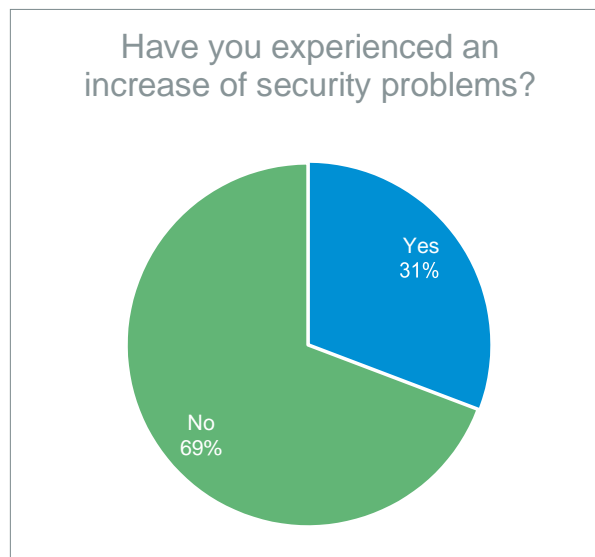


Figura 8: Respostas à pergunta

"Você experimentou um aumento de problemas de segurança?"

3.3. PROTOCOLOS DE CASOS SUSPEITOS

17

Os protocolos de casos suspeitos estabelecidos pelos membros da força-tarefa tendem a ser os mesmos, independente do local, seja em num trem, numa estação ou em instalações ferroviárias, para o público ou para funcionários (por exemplo, edifícios de escritórios, salas de controle). A maioria das empresas estabeleceu protocolos com muita colaboração das autoridades. No geral, os protocolos tendem a ser compostos pelas seguintes etapas:

- Isolar o caso suspeito (por exemplo, em uma sala especial na estação, em um compartimento vazio em um trem ou enviar funcionários para casa),
- Fazer com que o caso suspeito use uma máscara (por exemplo, tecido)
- Os funcionários que lidam com casos suspeitos devem usar o EPI apropriado (por exemplo, máscaras, luvas),
- Desembarque o caso suspeito na próxima estação de trem e decida em conjunto com as autoridades o que fazer para garantir o atendimento médico apropriado,
- Depois que um caso suspeito for identificado, entre em contato com autoridades ou serviços locais de saúde etc.) e
- Desinfecte todas as áreas onde o caso suspeito foi encontrado.

Algumas empresas ferroviárias também incluíram em seus protocolos, a obtenção de informações de contato de pessoas próximas de um caso suspeito. Quando a equipe da VIARAIL no Canadá recebe um resultado positivo para o Covid-19, eles rastreiam os contatos desse membro da equipe 5 dias antes dos primeiros sintomas ou do teste, o que ocorrer primeiro e depois notificam os clientes que podem ter sido expostos ao local, por telefone ou e-mail. Na Grécia, o TrainOSE usa o Formulário Europeu de Localização de Passageiros (PLF), levando em consideração o Regulamento Geral Europeu de Proteção de Dados. Na Ásia, tanto a KORAIL quanto a JR East também rastreiam casos suspeitos.

4 . MEDIDAS ADOTADAS PARA IMPEDIR A DISSEMINAÇÃO DO VIRUS

4.1. PROTOCOLOS SANITÁRIOS

As práticas atualmente empregadas demonstram a importância do combate à propagação da doença, através do cuidado com a limpeza e desinfecção de espaços públicos, especialmente aqueles locais que são frequentemente tocados (por exemplo, maçanetas). As empresas ferroviárias aumentaram a frequência das rotinas de limpeza, além de incluir novos produtos (por exemplo, viricidas, agentes de limpeza mais fortes) . Muitos elaboraram novos protocolos para abordar as especificidades do vírus e trabalharam em estreita coordenação com as autoridades e seus subcontratados. Enquanto os procedimentos em si funcionam bem, muitos enfrentam escassez de desinfetantes, pois os fornecedores estão priorizando os serviços de saúde.

4.2. GEL PARA DESINFECÇÃO

A maioria dos entrevistados disponibilizou gel de desinfecção ou outros desinfetantes para sua equipe (Figura 9), diante do problema de indisponibilidade do produto, pois esses tipos de materiais têm prioridade no setor de saúde. Cerca de metade das empresas também disponibilizou gel de higienização para o público em geral em suas estações (ibid).

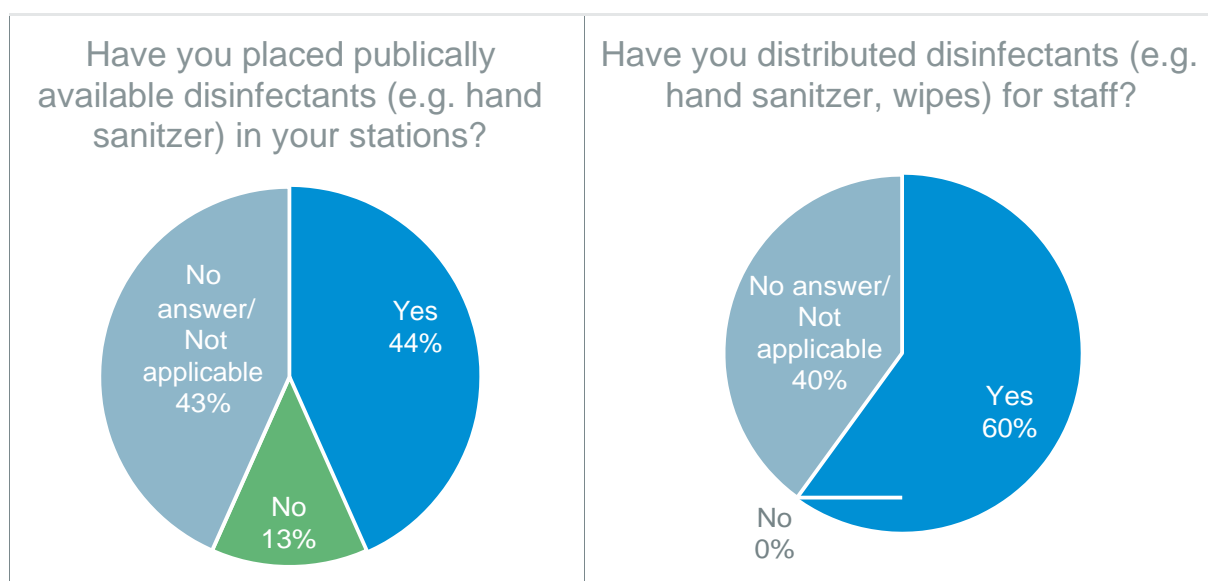


Figura 9: Informações sobre o uso de gel fornecido pelos membros da força-tarefa

4.3. CONTROLE DE TEMPERATURA

Uma medida que foi implementada por dez de nossos membros da força-tarefa é a triagem através do controle de temperatura da equipe. A temperatura usada para determinar se uma pessoa deve ser considerada um caso suspeito varia de 37,3 ° C a 37,8 ° C. As principais tecnologias listadas pelos membros da força-tarefa para a triagem de temperatura são termômetros térmicos, infravermelhos e a laser. Desses dez, alguns também implementaram exames para passageiros que entraram em estações ou embarcaram em trens.

4.4. MÁSCARAS

Quando se trata de usar máscaras como medida de mitigação, é necessário levar em consideração as questões culturais. Em muitas culturas asiáticas, as pessoas usam máscaras para combater a propagação de doenças e especialmente, da gripe, desde antes do Covid-19 e portanto, estão bem equipadas. Portanto, pedir aos passageiros e funcionários que usem máscaras é muito compreensível. No entanto, em outras culturas, como por exemplo na Europa, o uso de máscaras não faz parte historicamente da luta contra a propagação de doenças e portanto, obrigar as pessoas a usá-las é menos apropriado. Dito isso, existe um acordo entre as empresas do setor ferroviário de que, diante de um caso suspeito, a pessoa potencialmente infectada, seja passageiro ou simplesmente cidadão de uma estação de trem, deve ser isolada e receber uma máscara ou algum outro tipo de tecido para respirar enquanto aguarda as autoridades competentes (por exemplo, serviços de emergência, autoridades de saúde pública).

A maioria das ferrovias disponibilizou equipamentos de proteção individual, incluindo máscaras, para os funcionários da linha de frente. Alguns, como o KORAIL, exigem que os funcionários usem máscaras, mesmo em sua sede e em outros edifícios.

Ter equipamentos de proteção individual para os funcionários, a fim de mantê-los seguros durante essa pandemia, é uma prioridade para as ferrovias. Tanto é assim que certas empresas começaram a fabricar suas próprias máscaras, não comprometendo o estoque de máscaras disponíveis para o setor médico. Um exemplo disso é a Network Rail, que projetou uma máscara para a equipe de manutenção que se encaixa nos seus capacetes de segurança atuais e o faz com garrafas de plástico recicladas..

No entanto, deve-se destacar a dificuldade de auxiliar passageiros com deficiência auditiva com máscaras comuns, pois essas cobrem a boca que é usada como o primeiro meio de comunicação com pessoas que não conhecem a linguagem de sinais. Nesses casos, o uso de viseiras ou máscaras transparentes, com a boca visível, pode ser uma solução.

Quanto aos passageiros, poucas autoridades exigiam que o público usasse máscaras nas ferrovias, durante os bloqueios. Quando se tornou obrigatório, foram incluídas nesse protocolo máscaras caseiras, de bricolage ou outros revestimentos faciais, pois há uma falta de máscaras industrializadas na maioria dos países.

2. Although this is changing as countries move from lockdown to post-lockdown. A future UIC document will touch on this.

4.5. MUDANÇAS NO SISTEMA DE RESERVAS DE PASSAGEIROS

Na Europa, algumas ferrovias oferecem o serviço de reserva de forma voluntária, devido à sua política de sistema aberto. Outras ferrovias oferecem o serviço de reservas obrigatórias, principalmente em relação aos trens de alta velocidade.

Algumas ferrovias modificaram o seu sistema de reservas de passageiros e limitaram a capacidade do trem em um nível mais baixo. Por exemplo, trens de alta velocidade na China, França, Itália (Figura 10) e outros trens na Grécia (Figura 11) e Romênia têm sistemas de reservas que permitem garantir uma distância mínima segura. A baixa demanda tornou relativamente fácil implementar essa medida. No entanto, essas soluções dependem muito do tipo de vagão individual com que estão operando.

A maioria das ferrovias porém, confia no senso comum de seus clientes para respeitar o distanciamento social durante a viagem, nesse momento de baixa e mesmo depois que as limitações para viagens particulares de longa distância forem atenuadas. Alguns entrevistados enfatizaram que o distanciamento social precisa ser complementado ou eliminado por outras medidas, como o uso de máscaras (incluindo, mas não limitado às caseiras, não médicas) ou, às vezes, o aumento da ventilação.

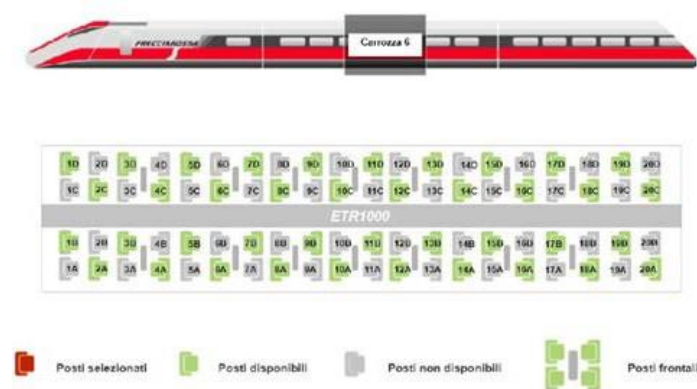


Figura 10: Um exemplo da Trenitalia sobre a disponibilização de apenas um de dois assentos para passageiros (assentos verdes estão disponíveis, assentos cinzentos são mantidos vazios intencionalmente), garantindo o distanciamento social

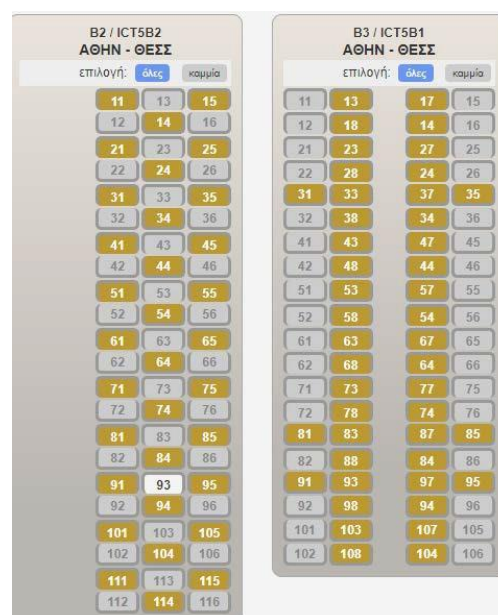


Figura 11: Um exemplo do TrainOSE em seu sistema de reservas inteligentes que limita a 50% da capacidade

4.6. MEDIDAS DE ASSISTÊNCIA A PASSAGEIROS COM MOBILIDADE REDUZIDA

4.6.1. Situação e características do serviço de assistência

Na maioria dos países europeus, a Assistência a Pessoas com Mobilidade Reduzida e Pessoas com Deficiência permaneceu ativa durante a crise de saúde de Covid-19, mas praticamente sem demanda devido aos bloqueios. De fato, cerca de 80-90% dos viajantes da PRM na Europa cancelaram suas viagens de trem.

No entanto em alguns países, em um determinado momento o serviço de assistência foi interrompido temporariamente devido à falta de pessoal e / ou por razões de segurança, de acordo com as instruções nacionais estabelecidas pelas autoridades de saúde.

Nos países em que a assistência era possível, esta se dava sob condições específicas:

- Disponível apenas para viagens nacionais;
- Lembrete de que, no momento, era melhor ficar em casa, apenas viajar diante de urgência e usar o transporte público, respeitando as regras (distância, máscara, luvas, etc.);
- Em alguns países, as reservas de assento no momento da partida não sofreram alterações, mas em outros, solicitou-se uma maior antecipação (dentro de 12 ou 24 h) devido à necessidade de organizar o serviço com pessoal, que nem sempre estava na estação, como de costume.

4.6.2. Distância social a ser respeitada durante a assistência

A distância social solicitada pelas autoridades varia de 1 a 2 metros, dependendo do país. Nem sempre é fácil prestar o serviço de assistência mantendo certa distância, por isso regras mais rígidas de higiene são recomendadas, como o uso de máscaras ou luvas e o uso de gel hidroalcoólico. Os funcionários receberam instruções internas sobre como organizar a assistência com um risco mínimo. Para algumas empresas, o contato físico não era permitido, portanto elas desenvolveram outras maneiras de prestar assistência sem tocar no cliente, como orientação através do uso da voz, usar cadeiras de rodas e elevadores de plataformas para evitar o contato. A maioria das empresas europeias não mudou sua política de bagagem devido à situação do Covid-19, com algumas exceções, onde a possibilidade do transporte de uma única bagagem estava em discussão, a fim de evitar qualquer contato do pessoal encarregado pela assistência.

4.6.3. Trocas de experiências com Associações e grupos de interesse

As empresas mantiveram contato com grupos de interesse e as autoridades nacionais na determinação das medidas. Alguns deles se utilizam de uma troca estruturada de informações e sugestões com as Associações. Em geral, as associações demonstraram entendimento (e até apreço) pelos cuidados prestados e pelo interesse criado nas organizações, no que se refere a passageiros com deficiência.



5. AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

5.1. COMUNICAÇÃO INTERNA

Os canais de comunicação frequentemente citados para divulgar informações relacionadas ao Covid-19 para a equipe, incluíam a Internet (sites da empresa e intranet), e-mail, pôsters, folhetos e mídias sociais (Figura 12). Outros canais de comunicação mencionados incluem: protetores de tela, linhas diretas, quadros de avisos, SMS, telefone e vídeos.

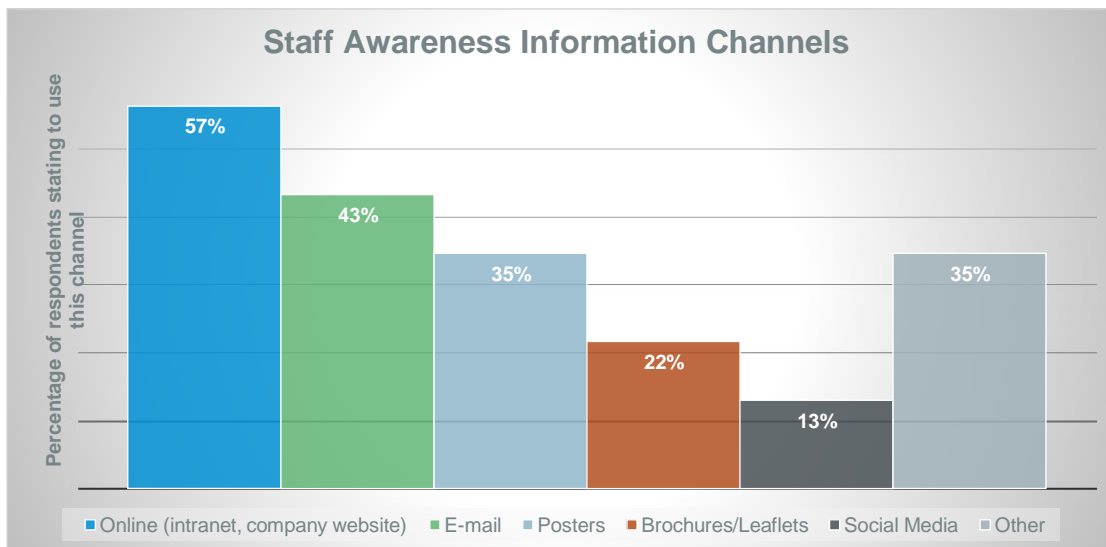


Figura 12: Canais de informação de conscientização da equipe citados pelos entrevistados (dos 23 entrevistados). O uso de um único canal de informações não exclui o uso dos outros. A categoria “outro” é composta por canais de informação mencionados por apenas dois entrevistados ou menos.

Quando perguntados sobre que tipos de informações as empresas ferroviárias estão dando aos seus funcionários, elas declararam principalmente que estão compartilhando conselhos comportamentais e várias recomendações, mais especificamente para lavar as mãos (Figura 13 e Figura 14).

Muitos também afirmaram ter se comunicado explicitamente sobre novos procedimentos relacionados ao Covid-19. Outros tipos de informações compartilhadas incluem atentar às recomendações das autoridades competentes, adotar mudanças no nível de serviço, conhecer a situação atual do Covid-19 em seu país, acatar as orientações para higienizar frequentemente o smartphone e respeitar as medidas restritivas para quebrar a cadeia de infecção.

Quando perguntados sobre como as empresas ferroviárias atualizam seus funcionários em tempo real sobre o tema, os quatro principais canais de comunicação citados foram a empresa Intranet, e-mail, SMS e Estrutura de Gerenciamento (Figura 15). Duas empresas afirmaram que usam o início do turno de trabalho como uma oportunidade para atualizar a equipe. Mídias sociais, smartphones e tablets, além de aplicativos para smartphones também foram mencionados por vários entrevistados.



Figura 13: Conselho dado aos funcionários pelos entrevistados (de 20 entrevistados). A categoria "outro" é composta por todos os conselhos indicados por apenas 1 entrevistado.

402 SBB CFF FFS

Wichtige Hinweise:

- Gebrauchte Handschuhe nicht reinigen oder lagern, sondern entsorgen.
- Beim Tragen der Handschuhe darauf achten, dass lediglich die für den Handschuhgebrauch definierte Tätigkeit ausgeführt wird!

A

Anziehen der Handschuhe

Vor dem Anziehen der Handschuhe die Hände gut waschen und trocknen.

Nur eine begrenzte Fläche des Handschuhs berühren (siehe Abbildung A).

Sicherstellen, dass die Handschuhe keine Löcher aufweisen.

B

Den ersten Handschuh anziehen (siehe Abbildung B).

C

Den zweiten Handschuh mit der Hand ohne Handschuh nehmen und nur eine begrenzte Fläche des Handschuhs berühren.

Drehe die Außenfläche des anzuziehenden Handschuhs an den gefalteten Fingern der Hand mit Handschuh, so dass die zweite Hand mit dem Handschuh angezogen werden kann (siehe Abbildung C).

D

Anziehen der Handschuhe

Mit einer Hand an die Innenfläche der anderen Hand greifen und den Handschuh anheben (siehe Abbildung D).

Den Handschuh ganz abziehen und weiterhin festhalten.

E

Mit der Hand ohne Handschuh unter die Stupe des zweiten Handschuhs greifen und den Handschuh ebenfalls abziehen (siehe Abbildung E). Am Ende ist der zweite Handschuh über den ersten Handschuh umgeklappt und umfasst diesen.

Beide Handschuhe können nun ohne Kontaminationsgefahr dem Abfall zugeführt werden. Im Anschluss Hände gut waschen oder hygienische Händedesinfektion durchführen.

403 SBB CFF FFS

Wichtige Hinweise:

- Die Maske darf für maximal eine Arbeitschicht (8 Stunden) verwendet werden.
- Der/die Anwender/in entfernt die Ende der Gebrauchsdauer an erhöhten Arbeitsständen.
- Die Gesichtsbearbeitung vor dem Tragen der Maske nasieren.
- Vor dem Aufsetzen und nach dem Ablegen der Maske die Hände umgehend mit Seife waschen.
- Gebrauchte Masken nicht reinigen oder lagern (außer einmalig bei einer Pause), sondern entsorgen.

A

Vor dem Aufsetzen der Maske die Hände gründlich mit Wasser und Seife waschen und anschließend mit einem sauberen Papiertuch trocknen.

Die Maske in die Hand nehmen, die Schlaufen hängen dabei unter der Hand (siehe Abbildung A).

Sicherstellen, dass die Maske keine Löcher aufweist.

B

Die Maske unter das Kinn und über die Nase halten. Die untere Schlaufe sehen und über den Kopf in den Nacken ziehen, obere Schlaufe hoch auf dem Hinterkopf anlegen (siehe Abbildung B).

C

Den Nasenclip mit beiden Händen an die Nasenkontur anpassen (siehe Abbildung C). Eine Anpassung mit einer Hand könnte den Dichtzitz beeinträchtigen.

D

Um den Dichtzitz zu prüfen, die Maske mit beiden Händen umfassen und kräftig ausatmen (siehe Abbildung D). Sollte Luft entweichen, die Maske zurechtücken.

E

Die Maske abnehmen, indem zuerst die untere, danach die obere Schlaufe über den Kopf gezogen wird, ohne die Vorderseite der Maske zu berühren. Die Maske in einen verschlossenen Behälter entsorgen oder einmalig bei einer längeren Pause an einen dafür vorgesehenen Ort (z.B. eine Schale) mit der Vorderseite nach unten deponieren (auf lediglich persönliche Weiterverwendung achten). Die Maske selbst nicht berühren, da sie kontaminiert sein könnte. Nach dem Ablegen der Maske die Hände waschen. Beim Wiederaufsetzen nach einer Pause, wieder bei Schritt A beginnen und die Maske innen nicht anfassen.

Handschuhe: Anleitung

Quelle: [HygieneHealth Organisation](#)

Schutzmaske «FFP2/FFP3»: Anleitung*

*Diese Anleitung gilt nicht für Hygienemasken

Figure 14: Flyers for SBB (Switzerland) staff on how to use masks and gloves

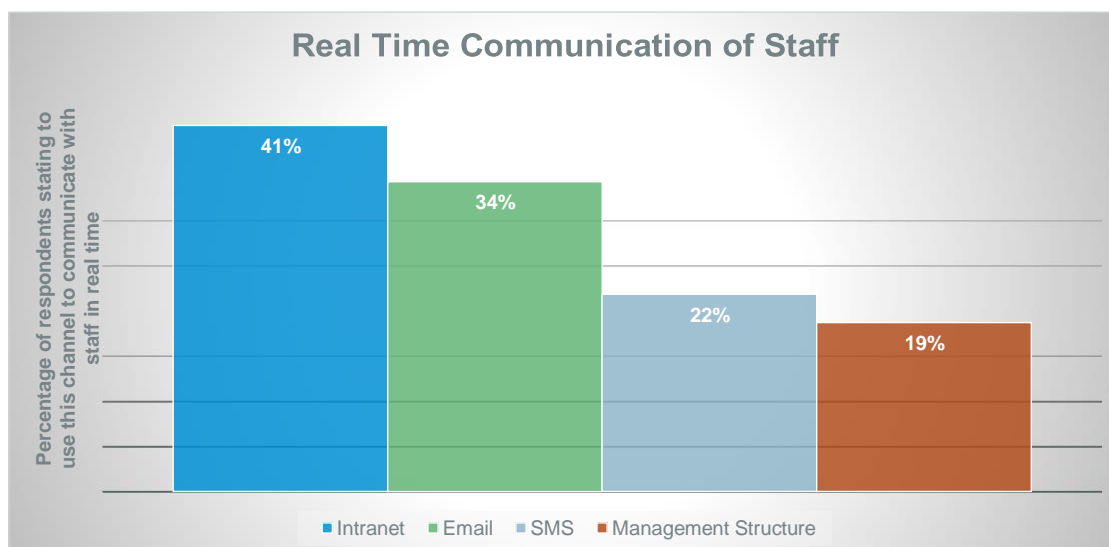


Figura 15: As quatro principais comunicações usadas para comunicação em tempo real com os canais da equipe citados pelos entrevistados (dos 32 entrevistados)

5.2. COMUNICAÇÃO EXTERNA

Os canais de comunicação frequentemente citados para divulgar informações relacionadas ao Covid-19 para os passageiros, incluem mídia social, anúncios e quadros de aviso a bordo e nas estações, pôsteres, sites da empresa, mídia tradicional e brochuras (Figura 16).

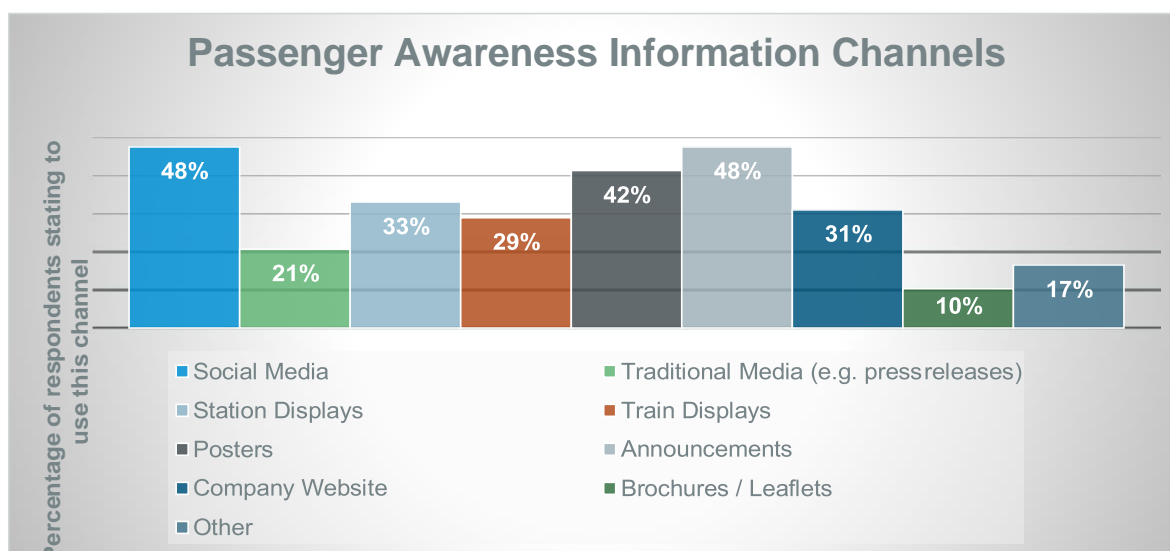


Figura 16: Canais de informação sobre conscientização dos passageiros citados pelos entrevistados (dos 46 entrevistados). O uso de um único canal de informações não exclui o uso dos outros. A categoria "outro" é composta por canais de informação mencionados por apenas três entrevistados ou menos.

Outros canais de comunicação mencionados incluem: aplicativos de e-mail, SMS, telefone e smartphone. Todos os entrevistados estavam usando vários canais de comunicação para informar os passageiros. Três empresas mencionaram explicitamente o uso pessoal como meio de comunicação com os passageiros, informando-os sobre a melhor forma de se proteger durante a crise.

Quando perguntados sobre que tipos de informações que as empresas ferroviárias estão compartilhando com o público (Figura 17), elas declararam predominantemente que estão usando se baseando nas recomendações do governo, adaptando-as ao setor ferroviário.

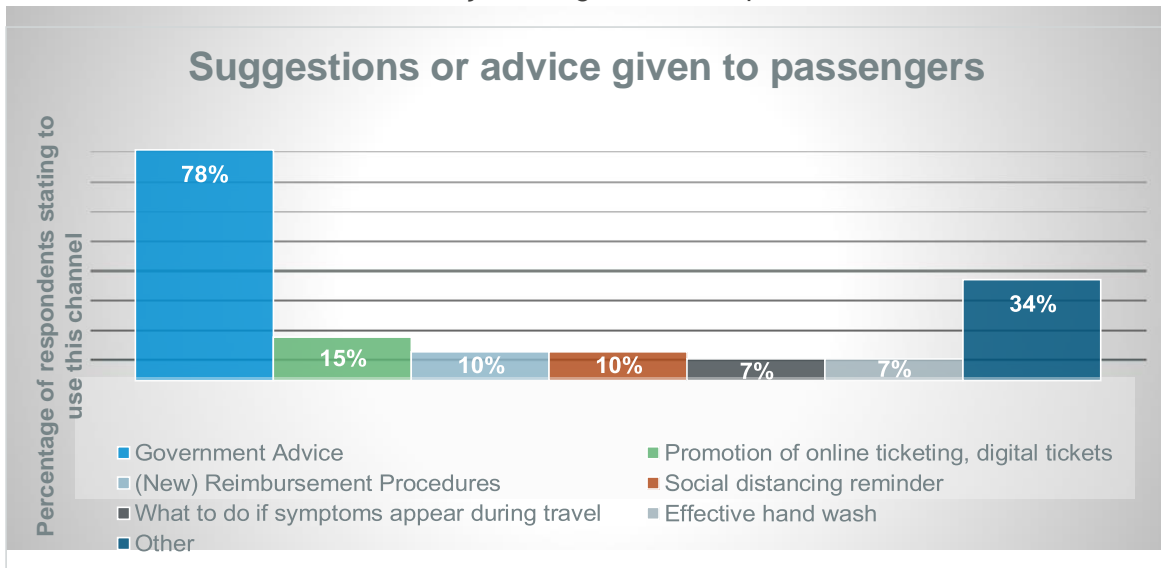


Figura 17: Sugestões ou conselhos dados aos passageiros citados pelos entrevistados (de 41 entrevistados). A categoria “outro” refere-se a qualquer conselho compartilhado por apenas 2 ou menos empresas.

Aqueles que não declararam que estavam compartilhando as recomendações governamentais especificamente, mencionaram o reforço do distanciamento social e / ou lavagem eficaz das mãos. Alguns que responderam a essa pergunta, informaram à UIC que atualmente não estão aconselhando os passageiros, pois o tráfego está completamente interrompido..

Figura 18: O DSB compartilha informações publicadas pelo Ministério dos Transportes com os passageiros e também conselhos gerais sobre comportamento.

KORONAVÍRUS (COVID-19) TÁJÉKOZTATÓ

TÜNETEK

Jellemző tünetek: LÁZ, SZÁRAZ KÖHÖGÉS, LÉGZŐMŰ, ZOM, FÁJDALOM, ÖRÖ, DUGULÁS, ÖRÖ, FOLYÁS, TOROK FÁJÁS, HAS-MENES, FÁRADTSÁG

Előfordulhat:

Fontos tudni: - A fertőzöttek 80%-a speciális kezelések nélkül is meggyógyul
- 6 fertőzöttből 1-nél alakul ki súlyosabb tünet

MIT TEGYEK?

HA Fertőzött területre utazott vagy kapcsolatba lépett fertőzött személlyel

ÉS Tüneteket észlel

NEM észlel tüneteket

Telefonáljon háziorvosának, NE menjen be rendelőbe, kórházba! Hívja a zöld számokat!
06 80 277 455
06 80 277 456

14 napos megfigyelés javasolt, és hívja a zöld számokat!

ÓVINTÉZKEDÉSEK

KEZMOSÁS Rendszeresen és alaposan mosson kezet vízzel és szappannal, vagy tisztítsa meg alkoholos kézfertőtlenítővel!

MASZK Csak akkor használjon maszkot, ha légzőszervi tünetei vannak (köhögés, tüsszentés), ezzel védi a környezetében levőket!

ZSEBKENDŐ Köhögéskor, tüsszentéskor takarja el száját és orrát a behajlított könyökével vagy egy zsebkendővel, majd azonnal dobja ki a zsebkendőt!

HIGIÉNIA Szemhez, szájhoz, archoz csak kézmossás után nyúljon! Kerülje a nagy tömeget, zárt légtérű helyiségeket!

Figura 19: Recomendação da GYSEV

NOVO | NEW | 新型冠状病毒
CORONAVÍRUS 2019-nCoV

RECOMENDAÇÕES | RECOMMENDATIONS | 建议

Quando espirrar ou tossir, tape o nariz e a boca com lenço de papel ou com o antebraço.

Lave frequentemente as mãos com água e sabão ou use solução à base de álcool.

Evite contacto próximo com pessoas com infeção respiratória.

When coughing or sneezing, cover your mouth and nose with tissue paper or with your forearm.

Wash your hands frequently with soap and water or an alcohol-based solution.

Avoid close contact with people suffering from respiratory infections.

咳嗽或打喷嚏时，用纸巾或前手臂掩住嘴巴和鼻子。

经常用肥皂水或含酒精的消毒液洗手。

避免与有呼吸道感染患者密切接触。

EM CASO DE DÚVIDA LIGUE
IF IN DOUBT, CALL
若有任何疑问，请直接电话询问

SNS 24
808 24 24 24

REPUBLICA PORTUGUESA 40 SNS 24 20 DGS

Figura 21: Recomendação da IP (Portugal)

УЯАНБААТАР ТОНДОР ЗАМБЫН
ЗОРЧИГЧИЙН ВАГОН ДЕПО

ЭРХЭМ ХАРИЛЦАГЧ, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН АНХААРАЛД
**ТА МАСКАА
ЗҮҮЖ ҮЙЛЧЛҮҮЛНЭ ҮҮ!**

**АМНЫ ХААЛТ
ЗӨВ ЗҮҮЦГЭЭЭ**

АМНЫ ХААЛТ НЬ Э ДАВХАР

1. ӨДНӨӨР - ҮС НӨВӨРҮҮЭЭДЭГЭН
2. БУУТН БАГУУН ӨНӨЛӨР
3. ЦАГААН - ҮС ӨНӨРӨДӨР

АМНЫ ХААЛТЫГ 3-4 ЦАГ ХӨРӨГӨӨНӨ.
ХӨРӨГӨӨН АМНЫ ХААЛТЫГ БОХИРГОХДӨН ХӨӨГӨӨС БАРИХ БОЛОГТУУ,
БҮҮХД КӨӨГӨН САРВАНД ХАНА.
АМНЫ ХААЛТАА ЗҮҮХ БӨЛӨН СӨВӨН БҮРТ ГАРНА, САРВАНДАХУУГААРАЙ!

Figura 20: Recomendação publicada pela Ulaanbaatar Railways (Mongolia)

CORONAVIRÜS'TEN NASIL KORUNULUR?

KORUNMA YÖNTEMLERİ

ELLERİNİZİ SIK SIK YIKAYIN

SABUN VE SU YOKSA ALKOL-BAZLI EL DEZENFEKTANI KULLANIN

GÖZLERİNİZE, BURUNUZA VE AĞZINIZA YIKANMAMIŞ ELLERLE DOKUNMAYIN

HASTA OLAN İNSANLARLA YAKIN TEMASTAN KAÇININ

KENDİNİZİ HASTA HİSSEİYORSANIZ

BELİRTİLER ORTAYA ÇIKARSA TIBBİ YARDIM ALIN

CERRAHI MASKE KULLANIN

ÖKSÜRÜRKEN VE HAPŞIRIRKEN AĞZINIZI MENDİLLE KAPATIN

KULLANILMIŞ MENDİLİ MUTLAKA ÇÖPE ATIN

MENDİLİNİZ YOKSA HAPŞIRIRKEN YA DA ÖKSÜRÜRKEN KOLUNUZUN İÇ TARAFINI KULLANIN

SIK SIK KULLANDIĞINIZ CİHAZLARI DEZENFEKTE EDİN

TÜRKİYE CUMHURİYETİ DEVLET DEMİRYOLLARI
TCDD

Figura 22: Recomendação da TCDD (Turkey)

Para aqueles que continuam a prestar serviço de passageiros, muitos declararam que estão recomendando a compra de bilhetes online. Uma empresa chegou a declarar que recomendava não usar dinheiro em espécie para obter o bilhete. Essas sugestões tinham como objetivo reduzir a probabilidade de contaminação da pessoa, provocada pelo objeto físico e também evitar a contaminação de pessoa para pessoa, eliminando a compra pessoalmente. Outra informação freqüentemente mencionada foi sobre políticas de reembolso implementadas após bloqueios do governo. Poucos afirmaram que estavam se comunicando ativamente com os passageiros sobre como agir se os sintomas aparecessem durante a viagem.



Figura 23: Campanhas de comunicação do ONCF em dois idiomas (francês e árabe) referentes a recomendações governamentais e também sua campanha de comunicação para restituições (em francês)

Outras recomendações oferecidas aos passageiros incluem maneiras de lidar com o isolamento social devido aos bloqueios do Covid-19: as medidas que a empresa tomou para reduzir o risco de infecção, incentivo ao home office e promoção de uma campanha para permanecer em casa, evitar sair na hora do rush, obedecer os regulamentos governamentais e não viajar se não estiver bem. Duas empresas declararam que estavam comunicando sobre suas modificações no trabalho.



Figura 24: Campanhas de informação da FGC (Espanha) sobre (à esquerda) as medidas adotadas pela FGC para combater a propagação do vírus e (à direita) alertas sobre modificações de serviço

Algumas empresas também criaram informações em formatos fáceis de ler e publicaram vídeos informativos em linguagem de sinais (Figura 25).



Figura 25: Renfe (Spain) informação em linguagem de sinais.



6. CONSIDERAÇÕES ÉTICAS E LEGAIS

O Covid-19 levantou muitas questões legais, por ex. sobre como interpretar o Regulamento (CE) n.º 1371/2007 sobre direitos e obrigações dos passageiros ferroviários, mas também sobre como lidar com questões relacionadas ao encaminhamento, informações ao passageiro, reembolso, assistência e outros assuntos relacionados com o pós-venda.

A Comissão da UE publicou as [diretrizes interpretativas sobre o Regulamento \(CE\) n.º 1371/2007 dos direitos dos passageiros no contexto da situação em desenvolvimento com o Covid-19](#). A Comissão da UE declara neste documento a não aplicação de circunstâncias extraordinárias como cláusula de exclusão do direito à indenização em casos de atrasos (incluindo os decorrentes de cancelamentos) e assistência. Também apontou que a noção de redirecionamento na *“primeira oportunidade” pode, nas circunstâncias do surto de Covid-19, implicar um atraso considerável, e o mesmo se aplica à disponibilidade de informações concretas sobre essa “oportunidade”, dado o alto nível de incerteza que afeta o tráfego ferroviário*.

Todas essas perguntas foram coletadas e respondidas pelo Comitê Internacional de Transporte Ferroviário (CIT), que publicou orientações em meados de março de 2020 sobre as implicações legais do Covid-19, em a relação aos passageiros (este documento pode ser solicitado à Secretaria do CIT, info@cit-rail.org). O CIT é de fato uma associação de 200 empresas ferroviárias e marítimas. Seu objetivo é a implementação do direito internacional (em relação ao transporte de passageiros e de mercadorias, multimodalidade e proteção de dados) em nível setorial.

Do ponto de vista da proteção de dados, o Covid-19 também levantou questões diferentes, já que muitos países processaram dados pessoais (dados de saúde, de localização etc.) no combate à pandemia. O Conselho Europeu de Proteção de Dados (EDPB, um organismo europeu independente, cujo objetivo é garantir a aplicação consistente do Regulamento Geral de Proteção de Dados e promover a cooperação entre as autoridades de proteção de dados da UE) divulgou uma [Declaração sobre o tratamento de dados pessoais no contexto do surto de Covid-19](#). O EDPB discute neste documento a legalidade do processamento de dados de clientes e funcionários (em particular dados de saúde e dados de localização).

Questões éticas que possam aparecer enquanto os operadores ferroviários estão agindo na luta contra a pandemia de Covid-19 devem ser levadas em consideração pelas autoridades nacionais no âmbito geográfico da União Europeia, de acordo com a subsidiariedade.

Em escala global, os problemas éticos encontrados pelos operadores ferroviários dizem respeito principalmente a questionários de passageiros e verificação de temperatura.

Os questionários devem ser cuidadosamente escritos e verificados antes da publicação, a fim de garantir que sejam consistentes com o princípio de não discriminação estabelecido na Declaração Universal dos Direitos Humanos.

No que diz respeito à verificação da temperatura dos passageiros, esta deve ser efetuada sistematicamente quando imposta pelas autoridades nacionais. Se elas não forem feitas sistematicamente, mas realizadas apenas em casos suspeitos, é altamente recomendável definir e se basear em uma lista de sintomas objetivos de saúde (critérios), que justifiquem a verificação de temperatura para um passageiro em particular. Isso deve ajudar a evitar que alguns passageiros se sintam discriminados (idade, sexo, raça, etc...).



7. APÊNDICE

7.1. PRIMEIRO QUESTIONÁRIO

1. Quais autoridades públicas do seu país estão envolvidas na gestão de combate ao Covid-19?
2. Quais medidas foram recomendadas pelas autoridades públicas do seu país para o transporte ferroviário?
3. Quais medidas você adotou para impedir a propagação do Covid-19:
 - a. a bordo? (dispensers para desinfecção das mãos, sacos de lixo à prova d'água, medidas de higienização adicionais por parte de empresas de limpeza)
 - b. nas estações? (dispensers para desinfecção das mãos, sacos de lixo à prova d'água)
 - c. nas Salas de Controle de Circulação de Tráfego Ferroviário e em outros locais técnicos ? (protocolos sanitários, segregação dos locais de trabalho)
 - d. em HQs? (regulamentos específicos de acesso, teletrabalho, regras para reuniões)
 - e. para o pessoal da linha de frente? (diretrizes operacionais, fornecimento de equipamentos específicos de proteção)
4. Quais procedimentos você adotou para lidar com casos suspeitos de Covid-19 ?
 - a. bordo? (comunicação com Autoridades de Saúde Pública e Autoridades Policiais)?
 - b. na estação? (comunicação com Autoridades de Saúde Pública e Autoridades Policiais, isolamento temporário e protocolos sanitários)?
 - c. em instalações ferroviárias? (protocolos sanitários, suporte aos colegas de trabalho que demonstrem ser casos suspeitos)
 - d. com os funcionários das Salas de Controle de Circulação de Tráfego Ferroviário? (Por favor faça uma breve descrição do plano de continuidade de negócios)
5. Conscientização de passageiros
 - a. Quais sugestões/orientações você deu aos passageiros de ferrovia (recomendações de saúde conforme orientação das Autoridades de Saúde Pública, uso de canais de vendas de bilhetes online)?
 - b. Envie-nos modelos de material de comunicação utilizado para ampliar a conscientização dos passageiros da ferrovia (posters, folhetos com recomendações)
 - c. Quais canais de informação você utiliza? (quadros informativos na estação, comunicação de voz na estação, redes sociais)?

6. Conscientização da equipe

- a. Envie-nos modelos de material de comunicação utilizado para ampliar a conscientização de funcionários (folhetos de recomendações)
- b. Como você atualiza a sua equipe em tempo real (treinamento da equipe)?

7. Estamos abertos a sugestões

Indique qualquer informação de boas práticas relativas ao transporte ferroviário não mencionada nas perguntas anteriores

7.2. SEGUNDO QUESTIONÁRIO

Continuidade dos negócios

- 8. Como você lidou com a redução de pessoal incluindo transporte de mercadorias (motoristas), passageiros (motoristas, controladores), estação (vendedores de bilhetes, pessoal da segurança), equipe de manutenção, gerência (diretores), etc.?
- 9. Como você lidou com a expiração de vários certificados & treinamentos obrigatórios (auditorias médicas, de riscos e de segurança)?
- 10. Forneça detalhes sobre a sua força tarefa (quem está envolvido, quando se reúnem, por quais decisões são responsáveis).

Para o serviço de passageiros

- 11. Descreva a situação atual dos serviços de passageiros para trens locais, regionais de longa distância e internacionais em seu país (redução de taxa de serviço, fechamento de fronteiras)?
- 12. Como foi tomada a decisão de reduzir o serviço para passageiros (devido à demanda reduzida, determinação governamental ou de outra autoridade)?
- 13. Existe alguma determinação do governo para continuar a manter o nível mínimo de serviço ? Em caso afirmativo, qual é esse nível? Você opera trens sem passageiros?
- 14. Como você está lidando com o fechamento das fronteiras para trens de passageiros? (a polícia da fronteira intervém? Você precisa impor a quarentena?)

Para estações

- 15. Descreva a situação atual das estações de trem no seu país (fechamento de estações e de lojas, problemas com alugueis)
- 16. Como foi a tomada de decisão por fechar estações (devido à demanda reduzida, determinações do governo)? Existe um limite de casos confirmados antes de fechar uma estação numa determinada área? No caso de estações multimodais, como foi organizada a decisão ?

Para carga

17. Existem medidas especiais que as autoridades estão adotando no transporte de cargas? (exigências para transportar determinadas mercadorias)
18. Houve alguma determinação do governo em manter um nível mínimo de serviço ferroviário de carga ? Em caso positivo, qual é esse nível? Você notou algum aumento, redução ou alteração específica no tráfego de mercadorias?
19. Enquanto a maioria das fronteiras permanecem abertas para o transporte ferroviário de cargas, como isso funciona na prática?
20. Você, seus clientes e fornecedores, implementaram alguma medida específica de desinfecção contra o Covid-19 ou protocolos com relação às mercadorias transportadas (protocolos de limpeza mais rigorosos nos vagões)?

Limpeza e desinfecção

21. Forneça o máximo de detalhes possíveis de seus protocolos de limpeza e desinfecção das estações, escritórios, locais de manutenção, centros de controle, vagões (limpeza à base de Ozônio? Intensificação da limpeza ? Adição de viricida à rotina de limpeza?)
22. Você tem tido algum feedback sobre seus protocolos? O que está funcionando bem ?

Lidar com casos suspeitos

23. Forneça o máximo de detalhes possíveis sobre os protocolos para lidar com casos suspeitos : i) entre passageiros ii) entre o público nas estações iii) entre funcionários.
24. Você tem algum feedback sobre seu protocolo? O que está funcionando bem ? Você tem encontrado alguma dificuldade ?
25. Com quais autoridades você está colaborando no caso de casos suspeitos? Como se dá essa colaboração?

Questões de segurança

26. Você notou algum aumento de problemas de segurança? Que tipo de incidentes você foi vítima (ataques virtuais, chamadas falsas, pichações nos trens estacionados, sabotagem na pista,)? A que se deve esse aumento (por exemplo, redução de pessoal)? Como você reagiu?

Contact: Covid-19@UIC.ORG
#RAILsilence



L'UIC est une association professionnelle certifiée pour engagement de qualité de services par AFNOR.

UIC is a professional association certified by AFNOR for its commitment to service quality.

INTERNATIONAL UNION OF RAILWAYS
16, rue Jean Rey - 75015 Paris - France
Tel. +33 (0)1 44 49 20 20
Fax +33 (0)1 44 49 20 29
E-mail: info@uic.org

Published by: The UIC Communications Department, on behalf of the UIC Covid-19 Task Force (L. Petersen, V. Pérez, M-H. Bonneau, P. Lorand, A. Saadaoui) led by M. Guigon
Director of publication: M. Plaud-Lombard
Design: C. Filippini
Layout: L. Wattignies
Photo credit: Adobe Stock

ISBN: 978-2-7461-2937-5
Copyright deposit: May 2020

w u .org
rJ fm|œ■ YouiD
#UICrail

